



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017

Mediante Decreto N°610 de fecha 30/12/2016 del *Ministro de Hacienda*, se ha aprobado la formulación del *Programa de Mejoramiento de la Gestión* del Servicio Nacional de Aduanas.

A continuación, se presentan las metas estipuladas:

Resumen de Formulación PMG/MEI

Marco	Área de mejoramiento	Sistemas	Ponderación
Marco básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	100%
Total Ponderado			100%

N° Objetivo	Descripción de Objetivos	Ponderador
1	Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	60.00%
2	Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	35.00%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0.00%
4	Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016	5.00%
Total Ponderador del Sistema		100.00%



Formulación Objetivo 1

Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2017	Valor numerador de meta 2017	Valor denominador de meta 2017	Ponderador	Notas técnicas
1. Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo menor o igual a 70 días hábiles en el año t	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 70 días hábiles, en el año } t}{\text{N}^\circ \text{ de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año } t} \right) * 100$	%	70%	26	37	10%	<p>Se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2017. El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar de 70 días hábiles y se contabilizará desde la fecha del último ingreso del expediente disciplinario en la oficina de partes de la Dirección Nacional por parte de las Aduanas Regionales hasta la firma de la notificación al agente intermedio. Este indicador se medirá en reportes mensuales acumulados.</p>
2. Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t	$\frac{\text{Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año } t}{\text{Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012}}$	%	1.10	220	200	10%	<p>La suspensión de despacho es la única forma de medición del incumplimiento de la normativa de propiedad intelectual, de conformidad con lo dispuesto en la ley 19.912, lo que se traduce en la facultad de las Aduanas de disponer la suspensión del despacho hasta por 5 días, respecto de aquellas operaciones en que se detecte vulneración a los derechos de propiedad intelectual. La Declaración de Ingreso (DIN) es el formulario que presenta el importador por cada operación de ingreso de mercancías. Este indicador considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 (Importación con Pago Contado Normal) y 151 (Importación Pago Contado anticipado). Este indicador se medirá mensualmente.</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2017	Valor numerador de meta 2017	Valor denominador de meta 2017	Ponderador	Notas técnicas
3. Eficacia en el Control del contrabando en el año t	Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año t / Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011.	%	1.52	4200	2769	10%	En el Indicador se consideran todas denuncias cursadas, independiente de su estado, sólo se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema de Denuncias, Cargo y Reclamos (DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.
4. Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	(Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t / Número de auditoria posteriori planificadas en el año t) * 100	%	100.0 %	66	66	10%	Para el año 2017 se espera incluirá en la medición, auditorías que sean realizadas a agentes finales (exportadores e importadores) e intermedios (Agentes de Aduanas y almacenistas). Este indicador será medido anualmente, de manera acumulada en reportes mensuales, que permitirá indicar el nivel de avance parcial, con respecto del programa establecido.
5. Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar,	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas de estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t / Total de consultas estadísticas de comercio exterior en	%	85 %	127	150	5%	<p>Considera sólo las consultas asignadas directamente en el Sistema de Gestión de Solicitudes (SGS) al Departamento de Estudios de la Dirección Nacional de Aduanas. No incluye las derivaciones efectuadas desde otras Unidades del Servicio al Dpto. de Estudios por considerarse asignación indirecta. Del mismo modo, no se incluyen las consultas derivadas por el Dpto. Estudios a otras Unidades del Servicio.</p> <p>No se considera en el cálculo de este indicador, aquellas consultas para las cuales exista subsanación.</p> <p>Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Dpto. Estudios se considerará la</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2017	Valor numerador de meta 2017	Valor denominador de meta 2017	Ponderador	Notas técnicas
realizadas en el año t	el SGS realizadas en el año t)*100						fecha de ingreso al SGS y fecha de respuesta que consta en el SGS. El tiempo de respuesta estándar es de 12 días hábiles (lunes a viernes excepto festivos) para las consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2017 .Este Indicador se mide mensualmente.
6. Porcentaje de Atención de llamadas de la mesa de ayuda, que entrega soporte funcional a los Agentes de Aduana, en el año t.	(Nº de llamadas contestadas en el año t/Nº de llamadas recibidas en el año t)*100	%	93 %	23154	24897	10%	Para el cálculo del indicador, no se consideraran como parte del indicador las llamadas recibidas durante fallas a elementos externos al Call Center, tales como: caída de comunicaciones en la red pública y/o fallas en los servicios del proveedor externo que soporten dicho proceso y que permiten su funcionamiento. Esto dado que el funcionamiento de estos elementos no depende de Aduana. No obstante, dicha plataforma fue seleccionada considerando estándares de alta disponibilidad y el contrato posee acuerdos de niveles mínimos de servicios comprometidos. (service-level agreement , SLA)). Tampoco se considerarán llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación ni aquellas llamadas realizadas fuera de horario de atención de la Mesa de ayuda. (Lunes a Viernes de 8:30 a 22:00 horas y sábado de 8:30 a 17:00 horas)
7. Porcentaje de implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t.	(Nº de medidas implementadas en el marco de la agenda normativa en el año t./Nº de medidas seleccionadas en el marco de la agenda	%	92 %	11	12	5%	Dentro del periodo año t-1, el Director Nacional de Aduanas invita mediante oficio al sector público y privado a presentar iniciativas para conformar la Agenda Normativa del año t, en el marco de la actualización y armonización de legislación, normativas y procedimientos aduaneros a ser revisados por el Servicio. Estas iniciativas se seleccionan en base a los siguientes criterios: beneficios, pertinencia y factibilidad. Desde el punto



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2017	Valor numerador de meta 2017	Valor denominador de meta 2017	Ponderador	Notas técnicas
	normativa del año t.)*100						<p>de vista de los beneficios se evalúa la utilidad que representa la iniciativa; la pertinencia se mide en función de la concordancia con el marco de referencia de la agenda normativa, y la factibilidad corresponde a la posibilidad de implementación de la iniciativa desde el punto de vista técnico, económico y jurídico.</p> <p>El resultado de la selección es aprobado por el Director Nacional mediante resolución emitida dentro del año t-1. Posteriormente se designan equipos de trabajo para cada una de las iniciativas que ahora conforman el conjunto medidas seleccionadas a implementar en el año t, y que forman la base de cálculo para el indicador.</p> <p>Se entiende por medida implementada la aprobación por parte del Director Nacional de la resolución, oficio normativo respectivo o aprobación del informe al que da lugar la medida en caso de tratarse de un estudio, desarrollo de sistema u otro similar, con independencia de las respectivas fechas de entrada en vigencia, por cuanto éstas dependen de otros factores, mayoritariamente externos.</p> <p>El avance del indicador debe medirse exclusivamente en los meses de agosto y diciembre, fechas de aprobación previstas para las medidas de corto y mediano plazo respectivamente. Con todo, podrá solicitarse como verificación del avance los informes trimestrales emitidos por los equipos de trabajo, en los meses de abril, julio, octubre y diciembre.</p>
Total Ponderado de desempeño de los productos estratégicos (Objetivo 1)							60%



Formulación Objetivo 2 (Indicadores Transversales)¹:

Sistema	Nombre indicador	N° Compromisos	Fórmula de cálculo	Unidad de Medida	Meta 2017	Numerador y denominador	Notas técnicas
Capacitación	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t	3	(N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t/ N° de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%	No aplica	3/3	<p>1. Las actividades con evaluación de transferencia al puesto de trabajo deberán formar parte del Plan Anual de Capacitación.</p> <p>2. El Plan Anual de Capacitación deberá registrarse en el portal www.sispubli.cl, a más tardar al 31 de Diciembre del año t-1.</p> <p>3. Las actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas, corresponden a las ejecutadas durante el año t, que han sido programadas por la institución, revisadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil al 31 de diciembre del año t-1, y registradas en el portal www.sispubli.cl durante el año t.</p> <p>4. Cada actividades de capacitación con evaluación de transferencia al puesto de trabajo, es aquella que utiliza la metodología de medición impulsada por la Dirección Nacional del Servicio Civil, contenida en "Guía Práctica para Gestionar la Capacitación en los Servicios Públicos publicada en:</p>

¹ El objetivo número 2 no compromete meta de gestión.



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



							<p>http://www.serviciocivil.gob.cl/sites/default/files/guia_capacitacion_servicios_publicos.pdf.</p> <p>5. La evaluación de transferencia debe ser aplicada a todos los participantes de la/s actividad/es de capacitación evaluada/s, que al momento de la aplicación de la medición, se encuentren en funciones en el Servicio.</p> <p>6. Si una actividad de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo no fuese realizada, el Servicio deberá informar las razones de dicho incumplimiento, en el Formulario de Sistematización de Actividades Comprometidas, señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión de la institución.</p>
Higiene y Seguridad	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t		(Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%	No aplica	No aplica	<p>1. Registro de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Institución.</p> <p>2. Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes de trabajo.</p> <p>3. Registro de Procedimiento de actuación frente a la ocurrencia de accidentes del trabajo, en el cual debe constar la realización o participación del Comité Paritario (en las instituciones que corresponda de acuerdo a la Ley N°16.744) en la investigación de los accidentes de trabajo.</p> <p>4.Registro Mensual de Trabajadores año t.</p>
Compras Públicas	Porcentaje de licitaciones sin oferentes en el año t		(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no	%	No aplica	No aplica	<p>1.Los datos que alimentan el indicador serán extraídos de los bases de datos del Sistema ChileCompra (www.mercadopublico.cl). El</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



			tuvieron oferentes/ Número de procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100				resultado de Indicador será calculado y dispuesto por la Dirección ChileCompra. 2.Certificado emitido por Dirección ChileCompra, que informa entrega de datos efectivos del indicador al 31 de diciembre del año t.
Gobierno Digital	Porcentajes de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	1	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100	%	No aplica	No aplica	1. <u>Trámites</u> : Se entenderán como la interacción entre un organismo del Estado y una persona natural o jurídica. Surge a partir de una solicitud expresa de las personas, que da origen a una secuencia de acciones o tareas de un organismo del Estado, cuyo resultado podrán ser distintos tipos de bienes o servicios. 2. <u>Trámite digitalizado</u> : Corresponden a aquellos trámites que se realizan por internet y que por su naturaleza no requieran presencia del ciudadano (o persona). 3. <u>Trámite digitalizado Nivel 3</u> : Existe interacción con el ciudadano, incluyendo autenticación, pero se requiere su presencia obligada (por ley o norma), ya sea para entrega de documentos, pago o corroboración de antecedentes. Cabe señalar, que sólo serán considerados en el numerador aquellos trámites en el Nivel N°3 que por su naturaleza o índole legal requieran presencia del ciudadano (o persona). Para estos efectos, el Servicio deberá explicitar las normas y las restricciones legales en la plataforma dispuesta por SEGPRES. Para los demás casos de trámites en nivel de digitalización N°3, que sí



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



							<p>pueden ser tratados totalmente digitales, no serán sumados al numerador.</p> <p>4. <u>Trámite digitalizado Nivel 4:</u> Toda la interacción se realiza en internet (incluyendo el pago del trámite si corresponde) y no requiere presencia del ciudadano.</p> <p>5. Se deberá privilegiar la digitalización de aquellos trámites que se ajusten a los criterios definidos por la metodología de priorización definida por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la cual será publicada en www.observatoriodigital.gob.cl.</p>
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	26	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ N° total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información)*100	%	No aplica	26/114	<p>1. Para el tratamiento de riesgos de seguridad de la información, se deben utilizar los controles establecidos en el Anexo Normativo de la NCh-ISO27001vigente, ya que constituyen el conjunto de medidas que permiten mitigar los riesgos diagnosticados.</p> <p>2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de la información, vinculados a los procesos de soporte institucional a una amenaza potencial que podría afectar provisión de Productos Estratégicos (bienes y servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización.</p> <p>3. Los controles a implementar al año t, deberán ser revisados y contar con la opinión técnica de</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



							<p>la Red de Expertos en el año t-1, atendiendo a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Si la Institución pertenece a la infraestructura crítica-país b. Respuesta a Emergencias c. Servicios a la ciudadanía. d. Fiscalizadores. e. Manejo de grandes volúmenes de datos sensibles. <p>4.Un control de seguridad de la información se considerará implementado cuando:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se cumple con la realización del 100% del control a implementar, es decir está documentado al año t y existen registros de su operación en el año t lo cual es posible verificar a través de sus medios de verificación y -la información entregada es consistente con lo informado en los medios de verificación. <p>5. Un control de seguridad no implementado deberá contar con la información de las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, sean estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>
Sistema de Atención Ciudadana / Acceso a Información	Porcentaje de solicitudes de acceso a información pública respondidas en un plazo menor o igual		(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas e año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información	%	No aplica	No aplica	<p>1. Las solicitudes de acceso a la información pública respondidas corresponden a aquellas finalizadas entre el 1 de enero del año t, hasta el 31 de diciembre del año t (sin perjuicio de que hayan sido ingresadas el año anterior).</p> <p>2Las solicitudes de acceso a información pública respondidas corresponden a todas las categorías de finalizadas, incluida la categoría</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



	a 15 días hábiles en el año t		pública respondidas en año t)*100				<p>“Derivadas e información Permanente disponible en la web”, inclusive aquellas que por su naturaleza fueron respondidas en plazo prorrogado de acuerdo a lo establecido en la Ley N°20.285. Excluye a las solicitudes que no cumplen con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de Transparencia, es decir, Finalizada: No corresponde a solicitud de transparencia, solicitudes anuladas o de prueba.</p> <p>3.Respecto al conteo de los días de las solicitudes, el artículo 25 de la Ley N°19.880, sobre Procedimiento Administrativo señala lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">- “Cómputo de los plazos del procedimiento administrativo. Los plazos de días establecidos en esta ley son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábados, los domingos y los festivos”-Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo.-Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.-Cuando el último día del plazo sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente”.
--	-------------------------------	--	-----------------------------------	--	--	--	--



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



							<p>4. Las instituciones deberán utilizar el “Portal Transparencia Chile”, donde se registrarán automáticamente las operaciones. De esta forma, el medio de verificación será el archivo exportable.</p> <p>5. Aquellos servicios que utilicen sistema propio pero que se encuentren interoperando con el sistema “Portal Transparencia Chile” utilizarán como medio de verificación la planilla provista por la red de expertos”.</p> <p>6. Aquellas solicitudes que ingresaron por esta vía de acceso, pero no se consideran en el indicador porque no son solicitudes de acceso a información pública, tales como: la denuncia de un hecho que cause perjuicio, la solicitud de pronunciamiento sobre una situación en particular, la solicitud de audiencia con la autoridad del servicio, reclamos presentados en una institución fiscalizadora, etc) sólo deben ser consideradas como ingresadas, pero no como “finalizadas” ni como “finalizadas que cumple con el indicador”</p>
Auditoría Interna	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	43	(N ° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t que se encuentren implementados en año t/ N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de	%	No aplica	No aplica	<p>1. Los compromisos de auditoría son acciones correctivas y/o preventivas derivadas de las recomendaciones de auditoría, y gestionadas por la Dirección para mitigar los riesgos.</p> <p>2. Los compromisos de auditorías quedarán establecidos en el “Anexo Compromisos pendientes de implementar”, definido por el servicio en el año t-1 y revisado por la red de expertos, CAIGG, que emitirá opinión técnica al</p>



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



			implementar en año t)*100			<p>respecto. El Anexo de Compromisos pendientes de implementar deberá registrarse en el portal www.auditoriainternadegobierno.cl, durante el año t.</p> <p>3. Para el trabajo de seguimiento de los compromisos de auditorías se deberá utilizar la metodología formulada por el CAIGG, contenida en el documento técnico N°87 versión 01, publicado en http://www.auditoriainternadegobierno.cl/.</p> <p>4. Los contenidos y/o estándares mínimos que evidencian el uso de la metodología para el trabajo de seguimiento de los compromisos de las auditorías establecidos en el “Anexo Compromisos pendientes de implementar”, son los que se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Considera los compromisos que surgen de las auditorías realizadas, y podría incluir compromisos pendientes de implementar, correspondientes a períodos anteriores al año t-1.b. Los compromisos implementados deben haber mejorado los sistemas de control y/o mitigado los riesgos, es decir, haber tenido efecto en la exposición al riesgo. <p>Para aquellos compromisos no implementados, el Jefe de Auditoría deberá comunicar oportunamente al jefe de servicio y los responsables operativos sobre los efectos de la no implementación de estos compromisos, es decir, al terminar el Informe de Seguimiento.</p>
--	--	--	---------------------------	--	--	---



Formulación Programa de Mejoramiento de la Gestión 2017



							<p>5. Un compromiso de auditoría se considerará implementado cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se cumple con la realización del 100% del compromiso definido, y Es posible verificar la realización del compromiso a través de sus medios de verificación. <p>6. Un compromiso no implementado deberá presentar las razones de dicho incumplimiento señalando las causas, serán estas externas o internas a la gestión del Servicio.</p>
Eficiencia Energética	Índice de Eficiencia Energética		(Consumo total de energía (CTE) en el año t/Superficie total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas en el año t)	kWh/m2	No aplica	No aplica	<p>1. Se debe considerar la siguiente información para la medición del indicador:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se entenderá por CTE los Kilowatt- hora (KWh) totales de todas las fuentes energéticas consumidas de electricidad y de gas natural. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a KWh. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. <p>2. La ST corresponde a los metros cuadrados del conjunto de edificaciones que cada servicio utilice durante el año t.</p>
Total Ponderado de Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2)							: 35%



Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3):

Sistema	Nombre indicador	N° Compromisos	N° de compromisos específicos	Ponderador
Total Ponderado de Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3)				

El Servicio no compromete indicadores para este objetivo.

Mecanismos de Incentivos (Objetivo 4)²:

N°	Mecanismos de Incentivos
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG Adscritos). Ley 19.490
2	ADP Nivel-I
3	ADP Nivel II
4	Ley N° 19.479 del 21/11/1996 (Art. 11). Bonificación de estímulo por desempeño funcionario
Total Ponderado de Mecanismos de Incentivos (Objetivo 4) : 5%	

² El Servicio cuenta con los siguientes incentivos económicos