

**VALORES EFECTIVOS INDICADORES  
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG)  
AÑO 2015**

**I. Objetivo de Gestión N°1: Indicadores de Gestión de Productos Estratégicos (80%).**

	INDICADOR DE PRODUCTO ESTRATÉGICO	FÓRMULA DE CÁLCULO	POND.	META 2015	VALORES EFECTIVOS	TOTAL AÑO 2015
1	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	10%	≥75%	26.971	<b>76,72%</b>
		Nº de llamadas recibidas en el año t			35.154	
2	Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t	Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t	10%	≥0,68	269	<b>1.35</b>
		Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012			200	
3	Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t	Número de Auditoria posteriori realizadas durante el año t	10%	≥100%	27	<b>100%</b>
		Número de auditoria posteriori planificadas en el año t			27	
4	Eficacia en el Control del contrabando en el año t	Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año t	10%	≥1,34	4.505	<b>1.63</b>
		Total de denuncias por contrabando (Art. 168 de la Ordenanza) en el año 2011			2.769	
5	Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.	Nº de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t	10%	≥40%	28	<b>80%</b>
		Nº de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año t			35	
6	Porcentaje de Implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t	Nº de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el año t	15%	≥ 90%	10	<b>100%</b>
		Nº de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.			10	
7	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, despachadas en tiempo estándar, realizadas en el año t.	Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas dentro de tiempo estándar, presentadas en el año t	15%	≥75%	107	<b>78,10%</b>
		Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t			137	

## II. Objetivo de Gestión N° 2: Indicadores de Gestión Transversales (20%).

	INDICADOR TRANSVERSAL	FÓRMULA DE CÁLCULO	VALORES EFECTIVOS	AÑO 2015
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t	$\frac{\text{Número total de días perdidos en el año t por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales}}{\text{Promedio anual de trabajadores en el año t}}$	1.055 1.717	<b>61,44</b>
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	$\frac{\text{Número de accidentes del trabajo ocurridos en el año t}}{\text{Promedio anual de trabajadores en el año t}}$	25 1.717	<b>1,46</b>
3	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	$\frac{\text{N° de actividades del Plan Anual de Capacitación con compromisos de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t}}{\text{N° de actividades del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t}}$	2 2	<b>100 %</b>
4	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014	$\frac{\text{N° de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t}}{\text{N° total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de 2014}}$	5 27	<b>18,52%</b>
5	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	$\frac{\text{N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t}}{\text{N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t}}$	1.122 1.416	<b>79,24%</b>
6	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	$\frac{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t que no tuvieron oferentes.}}{\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t}}$	21 221	<b>10%</b>
7	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	$\frac{\text{N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en el año t}}{\text{N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en el año t-1}}$	32 64	<b>50 %</b>
8	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	$\frac{\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCH-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}}{\text{N° total de controles establecidos en la Norma NCH-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}}$	50 114	<b>43,86%</b>
9	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t	$\frac{\text{N° de iniciativas del Plan de Descentralización implementadas en el año t}}{\text{N° de iniciativas de descentralización comprometidas para el año t en el Plan de Descentralización}}$	1 1	<b>100%</b>

**Nota:** Estos indicadores no tienen meta numérica asociada, sino una serie de etapas e hitos a cumplir durante el año.



### Notas explicativas de los indicadores de Producto Estratégico:

- 1 Para el cálculo del indicador, no se considerará las llamadas recibidas cuando existan fallas en los sistemas de comunicación, suspensión de servicios externos de conectividad, fallas en los servidores que soporten dicho proceso o llamadas en las cuales el usuario corta o abandona la comunicación. Este indicador se medirá mensualmente.
- 2 Considera únicamente suspensiones de despacho realizadas a documento DIN código 101 y 151. Este indicador se medirá mensualmente y en forma acumulada.
- 3 Para el año 2015 se espera incluir 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
- 4 En el Indicador se excluyen las denuncias anuladas (código 14) en el Sistema DECARE. Este indicador se medirá mensualmente y en forma acumulada.
- 5 Las iniciativas seleccionadas que formarán parte de la Agenda Normativa, serán aprobadas por el Director Nacional, mediante resolución emitida dentro del año t-1. 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. De la misma manera el Director Nacional acreditará mediante resolución u oficio la falta de viabilidad de implementar una medida por causas externas al Servicio. En tal caso dicha medida deberá excluirse del numerador y denominador representando así efectivamente el resultado de la propia gestión del Servicio, ya sea por cumplimiento o incumplimiento.  
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.
- 6 En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2015, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2015.

El numerador, contabiliza el total de los procesos sancionatorios terminados en tiempo estándar. El tiempo estándar corresponde a 90 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. Al igual que el denominador considera únicamente aquellos procesos sancionatorios que nacen en las aduanas regionales y que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año calendario. Este indicador se medirá en reportes mensuales acumulados.

- 7 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 Depto. Estudios a otras Unidades del Servicio. Para el cálculo del plazo de respuesta de las consultas despachadas por el Dpto. Estudios se considerará la 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 2015. Este Indicador se mide mensualmente.

