



# Formulación Compromisos de Gestión PMG 2021



## FORMULACIÓN PMG 2021 SERVICIO NACIONAL DE ADUANAS.

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
1.	Porcentaje de fiscalización de operadores de COMEX	Número de auditorías realizadas a operadores durante el año t/Universo de grandes operadores de COMEX en el año t)*100	%	4,4 %	110	2.495	<p>Este indicador tiene como objetivo medir la cobertura de la fiscalización contra la evasión tributaria aduanera, en el ámbito de las auditorías aduaneras, entendiéndose como tal, el porcentaje de operadores de comercio exterior (importadores y exportadores) que son sujetos de auditorías aduaneras asociadas a los riesgos de los planes de fiscalización del Departamento de Fiscalización Contra la Evasión Tributaria Aduanera.</p> <p>Numerador: Número de auditorías realizadas a Operadores del Comercio Exterior durante el año t: corresponden a las auditorías aduaneras ingresadas al "Sistema de Gestión y Control Fiscalización a Posteriori" en el año t y que cuentan con Informe de Cierre con fecha en el año t.</p> <p>Denominador: Universo de Operadores de Comercio Exterior para el año t: forman parte del universo a auditar para el año t, aquellos agentes económicos (Importadores y Exportadores) que cumplan con los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Haber tramitado operaciones de importación y exportación en los 24 meses anteriores a septiembre del año t-1, siendo año t el año en que se medirá el indicador. Para el año 2021 el denominador se determinará en septiembre de 2020.</li> <li>* Que hayan tramitado operaciones de importación asociadas a los códigos de operación 101, 151, 103, 104, 105, 134, 129, 179 y/o operaciones de exportación asociadas a los códigos de operación 200, 202, 205, 206, 207, 210, 212 y 213.</li> <li>* Corresponder a agentes económicos que en los 24 meses anteriores a la fecha de medición hayan tramitado el 90% de las importaciones (en valor CIF) y el 90% de las Exportaciones (en valor FOB).</li> <li>* No haber sido auditadas en los últimos 4 años. Para el año 2021 se excluirán las empresas auditadas en los años 2017, 2018, 2019, 2020.</li> </ul>



## Formulación Compromisos de Gestión PMG 2021



N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
2.	Porcentaje de Documentos de Ingreso de Mercancías (DIN), con denuncia, respecto del total de DIN seleccionados para fiscalización en año t	(Total de documentos de ingreso de mercancías (DIN), seleccionados para fiscalización, con denuncia en año t /Total documentos de ingreso de mercancías (DIN) seleccionados para fiscalización en año t)*100	%	21,38%	9.299	43.492	<p>Acorde a la estrategia del Servicio Nacional de Aduanas, el objetivo de este indicador es monitorear y evaluar la efectividad de la selección en sistemas de selectividad, cuya gestión impactará en una mayor certeza en la selección de documentos aduaneros de Declaraciones de Ingreso (DIN) para la detección de tráfico ilícito de mercancías, evasión tributaria e incumplimiento en normas aduaneras.</p> <p>Excluye los Formularios de Importación Vía Postal y Pago Simultáneo (FIVPS).</p> <p>Numerador: Contempla las selecciones de documentos DIN que generaron denuncia en el año t, que se encuentran ingresadas en el Sistema de Denuncias, Cargos y Reclamaciones (DECARE), correspondientes a infracciones y delitos de acuerdo con el catálogo de la Ordenanza Aduanera.</p> <p>Denominador: Total documentos DIN seleccionados en el Sistema de Selectividad en el año t.</p>
3.	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	%	2,28%	47	2.049	



## Formulación Compromisos de Gestión PMG 2021



### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
1.	Concentración del Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t,	$\left[ \left( \text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el 2º Semestre} + \text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el 4º trimestre} + \text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t} \right) / \left( \text{Total de Gasto ejecutados de subtítulos 22 y 29 año t} \right) \right] * 100$	%	110	10280432	9345847	
2.	Índice de eficiencia energética	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	Kwh/m2	No aplica	No aplica	No aplica	
3.	Licitaciones con dos o menos oferentes en el año t	$\left( \text{Nº de procesos de licitaciones en la que se cerró la recepción de ofertas en el año t con dos o menos oferentes} / \text{Nº de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción} \right) * 100$	%	54 %	54	100	



## Formulación Compromisos de Gestión PMG 2021



N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
		de ofertas el año t) * 100.					

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
1.	Porcentaje de respuesta a consultas de estadísticas de Comercio Exterior en el Sistema de Gestión de Solicitudes, respondidas en 11 días hábiles, en el año t	(Cantidad de respuestas realizadas a consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS respondidas en 11 días hábiles, presentadas en el año t/Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100	%	90,2	120	133	<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 Depto. Estudios a otras Unidades del Servicio. No se considera en el cálculo de este indicador, aquellas consultas para las cuales exista subsanación ni aquellas solicitudes que son desistidas.</p> <p>Si el día de ingreso de la solicitud, es un día hábil, dicho día es el "día 0", no obstante, si esta ingresara durante un día feriado o festivo, se considerara como "día 0" el primer día hábil siguiente. 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 indicador considera consultas respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del 2021 en días hábiles (lunes a viernes, excepto festivos).</p>



## Formulación Compromisos de Gestión PMG 2021



N°	Nombre de indicador 2021	Fórmula 2021	Unidad de medida	Meta 2021			Nota técnica 2021
				Meta	Numerador	Denominador	
2.	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
3.	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	%	99,7 %	3689	3700	
4.	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	%	84,62	22	26	