



# Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión 2016

Mediante Decreto N°74 de fecha 14/03/2017, del *Ministro de Hacienda*, se ha aprobado el cumplimiento del *Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG 2016)* de la *Institución*.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

## Cumplimiento PMG

N°	Objetivo de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		Ponderación final
		Ponderación	N° Indicadores	Ponderación	N° Indicadores	
1	Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	80%	7	79%	7	79%
2	Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	20%	7	20%	7	20%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales					
<b>Cumplimiento global</b>						<b>99%</b>



## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



### Resultados de Objetivo 1

Nombre de indicador	Fórmula de cálculo	Unidad de medida	Meta año 2016	Valor numerador de meta 2016	Valor denominador de meta 2016	Resultado efectivo 2016	Valor numerador resultado efectivo 2016	Valor denominador resultado efectivo 2016	Ponderador	% cumplimiento	Notas técnicas	Notas de incumplimiento
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	%	80%	28.800	36.000	90%	18.555	20.532	10%	113%	1	
Eficacia en el Control de Propiedad Intelectual en el año t	(Total de resoluciones de suspensión de despacho a documentos DIN en año t / Total de resoluciones de suspensión de despacho año 2012)	%	0.85	170	200	1.54	308	200	10%	181%	2	
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	30	30	100	66	66	10%	100%	3	8



Gobierno de Chile

## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



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)	%	1.40	3.870	2.769	1.96	5.430	2.769	10%	140%	4	
Porcentaje de procesos sancionatorios tramitados en un tiempo estándar en el año t.	(N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados en un tiempo menor o igual a 90 días, en el año t/ N° de procesos sancionatorios a agentes intermedios tramitados, en el año t) *100	%	55.6 %	25	45	89.6%	43	48	10%	161%	5	
Porcentaje de Implementación de la Agenda Normativa comprometida del año t	(N° de normas emitidas en el marco de la agenda normativa en el año t / N° de normas seleccionadas en el marco de la agenda normativa del año t.)*100	%	92%	11	12	100%	10	10	15%	109%	6	



## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



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 / Total de consultas estadísticas de comercio exterior en el SGS realizadas en el año t)*100	%	77%	138	179	90.8%	69	76	15%	118%	7	
<b>Cumplimiento del objetivo:</b>												<b>79%</b>

### Notas técnicas

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. Es decir, al corte de servicio o falla de los componentes de hardware y software que permiten el registro de llamadas y la comunicación entre el usuario y el agente que atiende las llamadas. (Estos componentes de hardware y software que soportan el proceso de atención telefónica corresponden a un servicio externo, por lo que su funcionamiento 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).
2. 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.



## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



3. Para el año 2016 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 de Denuncias, Cargo y Reclamos (DECARE). Este indicador se medirá mensualmente.
5. En el denominador se consideran únicamente aquellos procesos sancionatorios iniciados en el año 2016, por las Aduanas Regionales que han finalizado su tramitación con la notificación a los agentes intermedios durante el año 2016. 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.

6. 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 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. 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.

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.

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.

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 2016. Este Indicador se mide mensualmente.



## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



### Notas de incumplimiento

8. En el Indicador Fiscalización de Grandes Operadores de Comercio Exterior en el año t, se ha aplicado un descuento del 1% por error al cumplimiento informado, logrando un 9% de la ponderación.

### Resultados Objetivo 2 (Indicadores Transversales)<sup>1</sup>:

Nombre indicador	Fórmula de cálculo	Resultado efectivo 2016	Valor numerador y denominador resultado efectivo 2016	Unidad de medida	Notas de incumplimiento
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)	2.99	56	Nº de accidentes por dotación.	No aplica
			1871.17		
Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(Nº de actividades del Plan Anual de Capacitación con compromisos de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t/ Nº de actividades del Plan Anual de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el año t) * 100	100%	3	%	No aplica
			3		
Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año T-1	(Nº de trámites identificados en el catastro de trámites digitalizados al año t/ Nº total de trámites identificados en catastro de trámites a diciembre de 2015)* 100	46.43%	13	%	No aplica
			28		

<sup>1</sup> El objetivo número 2 no compromete meta de gestión.



## Resultados Programa de Mejoramiento de la Gestión PMG 2016



Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	(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/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en el año t)*100	84.68%	1.503	%	No aplica
			1.775		
Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t que no tuvieron oferentes./ Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas en el año t)*100	6.7%	13	%	No aplica
			194		
Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t	(N° de compromisos del Plan de Seguimiento de auditoría implementados en el año t / N° total de compromisos de auditoría definidos en Plan de Seguimiento de auditorías realizadas en el año t-1) *100	50%	27	%	No aplica
			54		
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NCH-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t / N° total de controles establecidos en la Norma NCH-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	4%	5	%	No aplica
			114		
<b>Cumplimiento del objetivo:</b>					<b>40%</b>



Resultados Programa de Mejoramiento de la  
Gestión PMG 2016



Resultados Objetivo 3:

Nombre indicador	Fórmula de cálculo	Meta 2016	Valor numerador y denominador meta 2016	Resultado efectivo 2016	Valor numerador y denominador resultado efectivo 2016	Unidad de medida	Notas de incumplimiento
<b>Cumplimiento del objetivo:</b>							

**El Servicio no compromete indicadores para este objetivo.**