



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

Programa Regional de USAID
de Comercio para CAFTA-DR

Programa Regional de USAID de Comercio para CAFTA-DR

PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL
DE SERVICIOS ADUANEROS DE NICARAGUA.

VERSIÓN FINAL

Contract No. AFP-I-00-04-00002-00
Task Order No. 7

Agosto de 2010

Este documento ha sido elaborado por Luis Pereira Stambuk para Chemonics International Inc., para la revisión de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

CONTENIDO

Siglas.....	iii
Resumen Ejecutivo	4
Sección 1. Introducción.....	6
Antecedentes.....	6
Definiciones.....	7
Objetivo de la consultoría	8
Sección 2. Indicadores y fichas técnicas	9
Indicadores seleccionados	9
Modelo de fichas técnicas y descripción del contenido	11
Descripción del contenido de la ficha técnica	12
Fichas técnicas de los indicadores seleccionados	17
Sección 3. Metodología de funcionamiento y actualización del sistema de M&E.....	48
Adquisición de los datos.....	48
Análisis y revisión de los datos.....	48
Administración del sistema de M&E.....	49
Formato de reporte periódico	49
Anexo 1. Listado de indicadores secundarios	50

SIGLAS

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CA	Centroamérica (Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua)
CAFTA-DR	Tratado de Libre Comercio suscrito entre Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y República Dominicana con los Estados Unidos
CAU	Centro de Atención al Usuario (Departamento)
CNAA	Comisión Nacional Arancelaria Aduanera
CRT	Programa Regional de Comercio CAFTA-DR
DGA	Dirección General de Servicios Aduaneros
EEUU	Estados Unidos de América
MHCP	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
M&E	Monitoreo y Evaluación
PNDH	Plan Nacional de Desarrollo Humano
POA	Plan Operativo Anual
RD	República Dominicana
SIECA	Secretaría de Integración Económica Centroamericana
USAID	Agencia para el Desarrollo Internacional de los Estados Unidos
WEB	<i>World Wide Web</i> / Red Global Mundial

RESUMEN EJECUTIVO

El Plan de Monitoreo y Evaluación, desarrollado en la Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua (DGA) con la asesoría del Programa Regional de Comercio CAFTA-DR (CRT), tiene tres objetivos principales:

- a. Facilitar a las autoridades directivas de la DGA sus tareas permanentes de evaluación del trabajo que vienen realizando, dotándolas de herramientas de monitoreo y evaluación, conformadas por indicadores objetivos y medibles, los cuales les permitan evaluar oportunamente el progreso que van alcanzando en áreas claves de sus operaciones o, en su defecto, que les permitan identificar áreas susceptibles de mejoras sobre las cuales se requiere tomar acciones correctivas.
- b. Incorporar al Plan los nueve indicadores elegidos con el Ministerio correspondiente para el seguimiento de las actividades de la DGA, como parte de su Programa Operativo Anual (POA).
- c. Seleccionar otros indicadores de seguimiento del POA de las unidades de la institución, con las cuales, luego de un proceso de validación interna en un seminario, se establezca el conjunto de indicadores de seguimiento de los resultados del POA que formarán parte del Plan de Monitoreo y Evaluación vinculada al sistema de planificación de la DGA.

El Sistema que se genere a partir de la implementación del Plan permitirá coadyuvar a la DGA en:

- Dar seguimiento continuo al comportamiento de los indicadores seleccionados.
- Contar con indicadores sistemáticamente medidos para reportarlos a las autoridades nacionales.
- Fortificar la planificación participativa y de gestión del desempeño.
- Involucrar a todas las áreas de la Aduana en el logro de objetivos propuestos mediante un taller trimestral de evaluación y definición de metas, si es que la DGA define como viable esta metodología de monitoreo y evaluación permanente.

Los indicadores identificados y desarrollados por el equipo conformado cubren cuatro ámbitos de clasificación por: (a) uso principal del Indicador, (b) línea estratégica institucional, (c) área de gestión aduanera y (e) dimensión del desempeño institucional.

El Plan contiene una selección de 31 indicadores con los que, en principio, se realizaría el monitoreo y evaluación periódicos de la gestión aduanera, describiendo en las fichas técnicas de cada uno de ellos los alcances,

características técnicas, fuente y procedimientos para la captura o recolección de los datos y sugerencias para el análisis y la evaluación de los resultados.

Adicionalmente, para satisfacer la necesidad de dar seguimiento a las actividades de todas las unidades de la estructura organizacional de la DGA y complementar el análisis y evaluación del desempeño institucional y el contexto en el que se desarrollan las actividades, se han identificado otros 37 indicadores, de los que se definen sus características principales.

SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN

1.1. ANTECEDENTES

Nicaragua, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, República Dominicana y Estados Unidos de América firmaron el CAFTA-DR el 5 de agosto del 2004, tratado ratificado por sus respectivas cámaras legislativas.

La oficina regional de USAID/San Salvador firmó un contrato con Chemonics International el 1º de diciembre del 2006 para ejecutar el Programa Regional de Comercio CAFTA-DR (CRT) que tiene como objetivo apoyar a los gobiernos firmantes del tratado de CAFTA-DR a implementar los requerimientos del mismo, particularmente aquellos relacionados con:

- Capítulo 4: Reglas de Origen y Procedimientos de Origen.
- Capítulo 5: Administración Aduanera.

Dentro de este marco, el Programa CRT ha venido trabajando con las Aduanas de los países CAFTA-DR en el mejoramiento de la gestión de sus operaciones; especialmente aquellas relacionadas con los capítulos del CAFTA-DR mencionados anteriormente. Paralelamente, las Aduanas vienen trabajando en iniciativas complementarias, por medio de recursos e ideas propias o con la cooperación de otros donantes.

Con el fin de que las autoridades de la Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua puedan evaluar el impacto del trabajo que vienen realizando, es necesario que las mismas cuenten con herramientas de monitoreo y evaluación de las actividades y el desempeño institucional, a través de indicadores objetivos y medibles, que les permitan apreciar oportunamente el progreso que van alcanzando en áreas claves de sus operaciones o, en su defecto, les permitan identificar áreas susceptibles de mejora sobre las cuales se requiere tomar acciones correctivas.

Esta actividad no está incluida en los planes de asistencia 2009 – 2010 desarrollados por el CRT para los países CAFTA-DR; no obstante, su implementación contribuirá positivamente al mejor desempeño de las aduanas en concordancia con las disposiciones de los capítulos 4 y 5 del CAFTA-DR.

Para este propósito, el Programa Regional de Comercio CAFTA-DR (CRT) contrató al Economista Luis Pereira Stambuk, profesional que trabajó varios años en el área estadística, en la dirección de programas masivos de movilización humana y de recursos, y desarrolló además sistemas de monitoreo y evaluación, como el llevado a cabo el pasado año para la Secretaría de Integración Económica Centroamericana y, en junio de este año, para la Intendencia de Aduanas de Guatemala.

La elaboración de este Plan de Monitoreo y Evaluación se realizó de manera conjunta entre la DGA y el Programa CRT, conformándose un equipo de

trabajo compuesto por los profesionales de la DGA Lic. Ernesto Ríos, Subdirector de Planificación; MSC Wilber Bonilla, Asesor de la Dirección Superior; Ing. Ana Peralta, Jefe de la Oficina de Seguimiento y Control de Planes; Lic. José Antonio Morales, Jefe de la Oficina de Planificación y Organización y por el Lic. Luis Pereira Stambuk, del Programa CAFTA–DR, coordinado el desarrollo del trabajo con el Lic. Noé J. Salas, Director de la División de Planificación.

El trabajo se inició con una revisión de los indicadores previamente identificados por Wilber Bonilla, los indicadores utilizados actualmente para el POA 2010 y los que se desarrollaron en similar trabajo con la Intendencia de Aduanas de Guatemala.

Se acordó que, como parte de este Plan de Monitoreo y Evaluación, los indicadores que se identifiquen y se desarrollen satisfagan las necesidades de seguimiento del Ministerio respectivo, mediante los nueve indicadores definidos, el que debe realizar la DGA en el Plan Operativo Anual y los propios del sistema de monitoreo y evaluación definidos en el trabajo acordado con el Programa CAFTA–DR; estos últimos serán sometidos a consideración del Comité Técnico.

Los indicadores seleccionados para el POA 2011 serán presentados por la División de Planificación de la DGA en el seminario-taller para la formulación del POA 2011, el cual se desarrollará en septiembre de 2010, con el objetivo de uniformar los indicadores de seguimiento de las actividades de todas las unidades de la DGA, Administraciones Aduaneras y delegaciones de las zonas francas.

1.2. DEFINICIONES

Se puede definir la evaluación como la medición puntual de una intervención o acción, y el monitoreo como la valoración continua de esa intervención o acción; ambas son herramientas de la gestión por resultados.

Los indicadores son necesarios para poder mejorar la gestión institucional, ya que lo que no se mide o se registra no se puede evaluar, y lo que no se evalúa no se puede planificar, por lo que las opciones de acertar y cumplir los objetivos institucionales planteados son menores.

Un Sistema de Monitoreo y Evaluación (M&E) genera información para:

- La actualización de la situación de un conjunto de indicadores “clave” para satisfacer con información a la autoridades responsable de la gestión y de los resultados;
- La toma de decisiones oportunas en distintos niveles;
- La identificación oportuna de retrasos, “cuellos de botella” y otros problemas que entorpecen la gestión y el desarrollo institucional;
- La retroalimentación para el mejoramiento de los procesos, procedimientos, sistemas, funciones, etc.;

- El reporte de los resultados alcanzados para compararlos con los resultados esperados;
- La facilitación de datos cuantitativos y cualitativos sistematizados que sirvan para identificar mejores prácticas o lecciones aprendidas; y
- La gestión transparente y rendición de cuenta a las autoridades superiores.

El M&E debe diseñarse de tal manera que genere información oportuna, pertinente y confiable. Los indicadores que conformen el Plan deben ser medibles (cuantitativa o cualitativamente), precisos, objetivos, comparables, replicables y sensibles a los cambios, además de cubrir la todas las áreas de la institución.

El Sistema de M&E debe ser una ayuda a la gestión que facilite las tareas de sistematización de información y de insumos para informes y evaluaciones sobre el cumplimiento del Plan Operativo Anual. Los datos que se requieren para alimentar el Sistema no deben ser una carga significativa en tiempo y en dinero y, si es posible, deben obtenerse de los procesos regulares e informatizados que se realizan o se disponen, además de ser generados y calculados por una unidad o área de la institución distinta de la que se evalúa

1.3. OBJETIVO DE LA CONSULTORÍA

Proporcionar a la Dirección General de Servicios Aduaneros de Nicaragua el Plan de Monitoreo y Evaluación, herramienta gerencial a través de la cual puedan fijarse parámetros de comparación para el mejoramiento en la gestión aduanera, medir de forma sistemática el progreso alcanzado e identificar áreas susceptibles de mejoras en las cuales se deben tomar acciones correctivas correspondientes.

SECCIÓN 2. INDICADORES Y FICHAS TÉCNICAS

2.1. INDICADORES SELECCIONADOS

Luego de un análisis del conjunto de indicadores potenciales identificados previamente se definieron 31 indicadores principales que cubren distintas fases de la gestión aduanera relacionados a la recaudación, fiscalización, facilitación de operaciones aduaneras y gestión institucional, además de otros 37 indicadores secundarios, que complementarán los requerimientos para contar con indicadores para el seguimiento de las tareas de todas las unidades de la DGA dentro del Plan Operativo Anual.

La siguiente es la lista de los 31 indicadores principales que forman parte del Plan de Monitoreo y Evaluación de la DGA, especificando su nombre y el objetivo o propósito que se plantea lograr para satisfacer con información el proceso de monitoreo y evaluación de los logros de la institución. De estos indicadores se han desarrollado sus fichas técnicas.

Listado de indicadores seleccionados para el Plan de Monitoreo y Evaluación de la DGA

Nº DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO O PROPÓSITO DEL INDICADOR
a) Indicadores formulados por la División de Planificación PLAN 2011		
1	Horas promedio de despacho de las importaciones por canal verde	Hacer un seguimiento al tiempo de despacho promedio de las mercancías que se importan, calculado a partir de la presentación de Declaración Aduanera y documentos de soporte en Aduana hasta el "levantamiento de la mercancía".
2	Porcentaje de efectividad del modelo de riesgo	Medir la efectividad con la que el módulo de Gestión de Riesgo clasifica a los agentes según su nivel de riesgo.
3	Costo por cada 100 córdobas recaudadas	Establecer el gasto que incurre el Estado Nicaragüense en la DGA, por cada 100 córdobas que se recauda en impuestos y aranceles por concepto del comercio exterior.
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria de la DGA	Medir la eficacia con que se ejecutó el presupuesto asignado por el MHCP considerando la ejecución alcanzada hasta el mes de observación.
5	Porcentaje de ejecución de la programación de auditorías domiciliarias	Medir el nivel de ejecución del programa de auditorías domiciliarias hasta el trimestre de observación.
6	Porcentaje de ejecución de la programación de revisión de declaraciones aduaneras	Establecer el porcentaje logrado hasta el mes de observación en el número de revisiones de declaraciones aduaneras programadas para la gestión.
7	Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de la revisión de declaraciones aduaneras	Establecer la efectividad de los aciertos en realizar auditorías a las declaraciones aduaneras seleccionadas, en términos de valor adicional recaudado.
8	Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de las auditorías domiciliarias	Establecer la efectividad de los aciertos en realizar revisiones a las declaraciones aduaneras seleccionadas.

Nº DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO O PROPÓSITO DEL INDICADOR
9	Porcentaje de cumplimiento de la Meta Anual de Recaudación	Medir la capacidad de recaudación "anualizada" de la DGA con relación a la meta establecida por el MHCP para la gestión, para establecer la brecha existente con relación a la meta anual definida en el Presupuesto.
b) Indicadores del Sistema de Monitoreo y Evaluación		
10	Aporte promedio de cada Departamento que ejerce la función de fiscalización	Estimar el ingreso adicional que se genera en promedio por ajuste a los montos recaudados por cada Departamento de la División de Fiscalización.
11	Porcentaje de ajuste en el valor de las recaudaciones producto de las acciones de fiscalización de la DGA	Mide el peso relativo que tiene en la recaudación aduanera los ingresos provenientes del desarrollo de la función de fiscalización, o recaudación inducida por acciones de fiscalización
12	Valor de la recaudación acumulada en términos reales	Realizar el seguimiento a la evolución de las recaudaciones en términos reales, es decir eliminando el efecto de la inflación, para complementar el análisis de los resultados del indicador Recaudación en términos reales.
13	Porcentaje del sacrificio fiscal por exoneración	Calcular los ingresos que la DGA deja de percibir como efecto de medidas de exoneración de aranceles e impuestos.
14	Valor de la mercancía en Depósitos Aduaneros	Mide el valor de la mercancía de importación resguardadas en instalaciones aduaneras a la espera de su nacionalización hasta el período de observación.
15	Porcentaje de protección arancelaria efectiva	Mide la restricción o protección arancelaria (DAI) que efectivamente posee la economía para con el comercio exterior, y el efecto de los procesos de desgravación por los acuerdos comerciales.
16	Porcentaje de crecimiento de la economía en los últimos 12 meses (IMAE)	Brinda pautas del dinamismo de la economía, información de contexto nacional que es relevante para analizar el comportamiento de las recaudaciones aduaneras.
17	Valor CIF acumulado de las importaciones definitivas de los últimos doce meses	Mide el dinamismo del sector importador de la economía.
18	Valor FOB de las exportaciones de los últimos 12 meses	Mide el dinamismo del sector exportador de la economía.
c) Indicadores para el Plan Operativo 2011		
19	Porcentaje de cobertura en responder consultas de los usuarios sobre valor y clasificación	Agilizar la atención a los usuarios del servicio aduanero.
20	Horas promedio de despacho de mercadería o correspondencia bajo la modalidad mensajería expresa o Courier	Determinar si existen mejoras en la atención a los usuarios de los servicios de Courier, reduciendo el tiempo de despacho de las mercancías arribadas bajo esa modalidad de mensajería expresa.
21	Días promedio que se incurre para dar respuesta a las consultas de valor	Determinar la agilidad de las respuestas del Nivel Central de la Aduana a las consultas de las administraciones de aduanas, sobre el valor (precio unitario) de las mercancías, para el cálculo de tributos.
22	Días promedio en que se incurre para dar respuesta a los recursos por la vía de revisión	Mide la agilidad de la institución para dar respuesta a los casos en recursos en la vía de revisión, presentados por los auxiliares de la función pública e importadores.

Nº DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO O PROPÓSITO DEL INDICADOR
23	Número de consultas realizadas al CAU que han excedido del tiempo estipulado por la Circular Técnica para el tipo de consulta	Mide la efectividad en el tiempo de respuesta a las consultas del usuario CAU.
24	Porcentaje de eficacia en los hallazgos de irregularidades	Mide la efectividad con que se impone las sanciones a las irregularidades detectadas.
25	Ingresos potenciales no percibidos por la DGA en casos por silencio administrativo	Medir el valor inmerso en la problemática por no pronunciar resolución en los tiempos establecidos, aplicándose el silencio administrativo.
26	Porcentaje de inoperatividad del SIDUNEA Word	Determinar el porcentaje del tiempo de atención al público en las que las oficinas de las Administraciones de Aduanas no han contado con el Sistema SIDUNEA Word, por distintas circunstancias.
27	Número de personas capacitadas	Evaluar el nivel de cobertura del programa anual de capacitación de los recursos humanos de la DGA y agentes relacionados a las funciones de la DGA.
28	Valor de la recaudación acumulada en términos nominales	Realizar el seguimiento a la evolución de las recaudaciones en términos nominales.
29	Porcentaje de efectividad en la recuperación de cartera	Medir la eficiencia con la que la DGA recupera recursos que surgieron de las acciones de fiscalización.
30	Número de adeudos acumulados en distintas vías de recursos	Establecer el número acumulado de adeudos en recurso en distintas vías, que potencialmente podría recuperar la DGA.
31	Valor de los adeudos acumulados en distintas vías de recursos	Establecer el valor acumulado de adeudos en recurso en distintas vías, que potencialmente podría recuperar la DGA.

2.2. MODELO DE FICHAS TÉCNICAS Y DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

La ficha técnica contiene la identificación del indicador, sus características técnicas, la fuente de los datos para el cálculo del indicador y otros aspectos relacionados a la captura de los mismos, además de una descripción para proceder al análisis y la evaluación del comportamiento que se observe en el indicador durante el tiempo de vigencia.

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador		3. Número de versión	4. Fecha de la versión
5. Uso principal del indicador			6. Unidad evaluada en el POA	
7. Línea Estratégica Institucional			8. Área de Gestión Aduanera	
9. Objetivo o propósito del indicador			10. Dimensión del desempeño institucional	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
18. Interpretación de indicador				
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		

2.3. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO DE LA FICHA TÉCNICA

La ficha técnica de los indicadores del Plan de Monitoreo y Evaluación de la DGA, contiene 21 campos, los que se describen a continuación.

Descripción general

1. Indicador N°

Es el número correlativo que se asigna al Indicador desde el 1 al 31.

2. Nombre del Indicador

Nombre que se le da al indicador, en el que se debe resumir el objetivo o propósito del indicador, antecedido de la unidad de medida (índice, valor, cantidad, proporción, tasa, tiempo, etc. del indicador).

3. Número de versión

Es la versión del Indicador, en el supuesto de que durante su vigencia puede sufrir modificaciones en sus características o alcances. Se debe asignar de manera correlativa, precedida de la letra "V": V.1., V.2., ..., V.n.

4. Fecha de la versión

Es la fecha en la que se aprueba el Indicador o la nueva versión del mismo.

5. Uso principal del Indicador

Los indicadores del Plan sirven para evaluar los resultados alcanzados, aunque también se plantean indicadores de contexto para complementar el análisis del desempeño logrado.

Sin embargo, existe un uso específico definido por la demanda del indicador, por lo que se clasifican los 33 indicadores en función al criterio del uso principal del indicador:

a) Planificación 2011 del Ministerio: Son los nueve indicadores definidos por el Ministerio respectivo para el seguimiento al desempeño de la DGA (evaluación externa).

b) Sistema de Monitoreo y Evaluación: 11 Indicadores identificados para evaluar el desempeño, relacionados principalmente a las áreas de gestión de la DGA: operaciones de despacho, fiscalización y recaudación, además de indicadores de contexto (evaluación interna global).

c) Plan Operativo Anual 2011: Otros 13 indicadores desarrollados para evaluar el desempeño de unidades específicas de la DGA (evaluación interna específica). Estos indicadores se suman a los otros 37 indicadores secundarios identificados para ser propuestos para el seguimiento del POA 2011.

Cabe decir que esta no es una clasificación excluyente: un indicador cuyo uso principal es el de proporcionar al Ministerio respectivo de información sobre el desempeño logrado de la DGA, también sirve para evaluar a una unidad específica de la DGA o a las administraciones de aduanas y representaciones de zonas francas. Al clasificar de esa manera, se garantiza tener información para los tres usos establecidos.

6. Unidad Evaluada

En los casos en los que el Indicador tiene como uso principal el literal (a), la unidad evaluada es la DGA. Si es (b), no aplica; es decir no corresponde identificar una unidad que es sujeta a evaluación con el indicador, ya que no tiene ese propósito. Finalmente, si el uso principal es (c), se identifica la división u otra unidad de la DGA o Administraciones de Aduanas o representaciones de zonas francas que es evaluada con ese indicador.

7. Línea Estratégica Institucional

En la Ficha Técnica se relaciona al Indicador con una de las cinco líneas estratégicas de acción de Plan Estratégico de la DGA 2009 a 2012:

1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional.
2. Fortalecer la gestión aduanera.
3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos.
4. Desarrollar las capacidades y competencias de los RR.HH.
5. Incrementar las recaudaciones.

Existen algunos indicadores que se han incluido en un sexto grupo, "Contexto", y justamente se refiere a indicadores que reflejan otros ámbitos no relacionados a la gestión institucional; especialmente, indicadores sobre la evolución de la economía, las importaciones, exportaciones y otros indicadores cuyo comportamiento no depende de acciones directas de la DGA.

8. Área de Gestión Aduanera

Relaciona el Indicador con las áreas de gestión aduanera. Éstas son:

- El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva.
- La gestión del riesgo aduanero.
- La gestión del origen de las mercancías (si es que se identifica indicadores que estén bajo el control de la DGA).
- La gestión de la función de fiscalización.
- La gestión de recaudación.

9. Objetivo o propósito del indicador

Describe cuál es el objetivo o propósito que se busca con el cálculo y la difusión del indicador, y que éste satisfaga la necesidad de información para la gestión aduanera.

10. Dimensión del desempeño institucional

Define qué se pretende medir con el indicador, en relación a lo que se espera de la gestión aduanera en:

Indicadores de Eficiencia: Los que miden el logro de metas haciendo la mejor utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos puestos para administrar.

Indicadores de Eficacia: Los que miden el logro de las metas o resultados, no importa de qué manera, así hicieran mayor o menor aplicación de recursos.

"Eficiencia" es hacer las cosas bien. "Eficacia" es hacer las cosas debidas.

Actualmente las organizaciones tienden más hacia la eficiencia que la eficacia debido a que los recursos son escasos, no son renovables y son limitados.

Características técnicas

11. Ámbito de Evaluación

Indicadores de impacto: Están relacionados a los objetivos estratégicos del Gobierno de Nicaragua planteados en el Plan Nacional de Desarrollo Humano o cuando los logros impactan más allá de las funciones específicas de recaudación de la DGA, como por ejemplo, el crecimiento del comercio exterior, el aprovechamiento de los beneficios de los acuerdos comerciales como el CAFTA-DR, reducción de tasas arancelarias o impositivas o de los tiempos de transacción, en beneficio de los operadores del comercio exterior.

Indicadores de resultado: Son los que miden los efectos directos de las acciones ejecutadas por la DGA respecto a la aplicación de mejoras en las normativas, procesos, instrumentos, controles, etc. y por ende, en la atención de los servicios aduaneros y en la recaudación tributaria. Estos indicadores registran el cumplimiento de los productos finales más importantes o hitos.

Indicadores de proceso: Son los que sirven para realizar el seguimiento continuo de las actividades y los logros en el cumplimiento de productos intermedios, y que reflejan el estado de situación en el proceso regular que siguen la mayoría de esos productos, los cuales son generados en las actividades regulares.

12. Áreas relacionadas con el cálculo

Se identifican las unidades de la estructura organizacional de la DGA que deben hacer aportes con los datos primarios o en el desarrollo y administración de herramientas para la captura y procesamiento de datos.

13. Período de referencia

Especificar si los datos que contiene el indicador se refieren al último año, trimestre, mes o semana. Se debe tener cuidado que todas las variables que contiene el Indicador tengan el mismo período de referencia, salvo que se trate de un indicador que mide una fracción del tiempo de análisis (porcentaje de la recaudación de un trimestre respecto a la recaudación total de la gestión).

14. Unidad de Medida

El resultado de una variable o un indicador debe estar expresado en un número referido a una unidad de medida, sea esta una magnitud física, como número de sujetos (personas, cabezas de ganado), cantidad de objetos o unidades monetarias, peso, volumen, distancia, tiempo, etc., o en números compuestos resultados de la relación de una o más variables, como la proporción, relación, tasa, índice con una base 100, 1000, variación, etc. u otras relaciones.

15. Desagregación del indicador

Ámbitos poblacionales, geográficos o temporales en los que el indicador se puede descomponer y agregar. Para indicadores relacionados al movimiento de cargas, también se desagrega por vías de ingreso de las mercancías al territorio nicaragüense.

16. Variables

Una variable es un elemento de una fórmula o algoritmo que expresa el valor que adquiere, en un momento dado, un sujeto, objeto, situación o relación que se quiere y puede medir. Las variables pueden estar o no dentro de un rango y estar limitadas por condiciones que garanticen la comparabilidad de los eventos o situaciones que se pretenden medir en los ámbitos poblacional, geográfico y temporal.

17. Fórmula de cálculo

Expresión matemática que detalla la forma cómo se relacionan una o más variables para obtener un resultado expresado en una única unidad de medida.

18. Interpretación de indicador

En el campo se describe en qué circunstancias se puede considerar que el resultado o comportamiento del indicador son positivos para la DGA, el país, la facilitación del comercio, etc.

19. Fuente

Identifica la unidad o área de la DGA o institución que captura y/o produce el dato, el sistema, archivo o base que almacena ese dato.

20. Período de difusión

La frecuencia en la que el dato estará disponible.

21. Consideraciones y limitaciones

Identificar condiciones necesarias que se deben cumplir para obtener el indicador, limitaciones en los alcances del indicador y otros aspectos necesarios que se deben considerar el momento de analizar los resultados del indicador.

2.4. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES SELECCIONADOS

Las fichas técnicas de cada uno de los 31 indicadores se presentan en las siguientes páginas.

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
1	Horas promedio de despacho de las importaciones por canal verde	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas	
7. Línea Estratégica Institucional	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Hacer un seguimiento al tiempo de despacho promedio de las mercancías que se importan calculado a partir de la presentación de Declaración Aduanera y documentos de soporte en Aduana hasta el "levante de la mercancía"	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	Informática	Mensual	Horas promedio	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas Vía: Terrestre, Aérea y Marítima
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>TDMt = Horas promedio de despacho de importaciones en el mes "t" HIMt = Mes, día y hora de la presentación de la Declaración Aduanera y documentos de soporte en Aduana de la importación que pasó por canal verde de las mercancías que finalizaron su trámite el mes "t" HFMt = Mes, día y hora del "levante de la mercadería" de importación (finalización del trámite) que pasó por canal verde, en el mes "t" DDMt = Número total de despachos de importación que pasaron por canal verde en el mes "t"</p>			$TDMt = \frac{\sum(HFMt - HIMt)}{\sum DDMt}$	
18. Interpretación del indicador	Es positivo si la cantidad de horas promedio que se emplea en el mes de observación "t" es menor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Módulo de Gestión de Riesgo	Mensual	Considerar que no se refiere solo a las mercancías que entraron en el mes de observación, si las que concluyeron en ese mes. Se debe acumular las horas y minutos insumidos de cada uno de los despachos de importación que ingresan a canal verde.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
2	Porcentaje de efectividad del modelo de riesgo	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Gestión de Riesgo	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	b) La gestión del riesgo aduanero	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir la efectividad con la que el módulo de Gestión de Riesgo clasifica a los agentes según su nivel de riesgo.	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	Área operativo	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas Vía: Terrestre, Aérea y Marítima
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
SGRt = Porcentaje de efectividad del modelo de riesgo en el mes "t" CRAt = Número de declaraciones en canal rojo con acierto en el mes "t" CVSRt = Número de declaraciones en canal verde inspeccionadas sin irregularidades en el mes "t" Dt = Total de las declaraciones en el mes "t"			$SGRt = \frac{(\sum CRAt + \sum CVSRt)}{\sum Dt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo cuando el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Módulo de Gestión de Riesgo	Mensual	Se requiere la oportuna alimentación de datos al MGR desde las unidades generadoras de información, especialmente Administración de Aduanas, Fiscalización y Jurídica.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
3	Costo por cada 100 córdobas recaudadas	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	DGA	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	d) La gestión de recaudación	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer el gasto que incurre el Estado Nicaragüense en la DGA, por cada 100 córdobas que se recauda en impuestos y aranceles por concepto del comercio exterior	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	División Financiera	Mensual	Por cada 100 córdobas	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables		17. Fórmula de cálculo		
CRt = Costo por cada 100 córdobas recaudadas PAEt-12 = Presupuesto ejecutado de la DGA en el mes "t - 12" PAEt-11 = Presupuesto ejecutado de la DGA en el mes "t - 11" PAEt = Presupuesto ejecutado de la DGA en el mes "t" RTAt-12 = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 12" RTAt-11 = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 11" RTAt = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t"		$CRt = \frac{\sum(PAE\ t - 12 + PAEt - 11 + \dots + PAEt)}{\sum(RA\ t - 12 + RA\ t - 11 + \dots + RA\ t)} \times 100$		
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el costo que se obtiene por cada 100 córdobas recaudadas los últimos 12 meses al de observación "t" es menor que el acumulado hasta un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	Si al calcular el indicador el resultado determina que el costo es de apenas centavos por cada 100 córdobas, el indicador debe ajustarse a costo por cada 1.000 córdobas recaudados		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria de la DGA	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	DGA	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir la eficacia con que se ejecutó el presupuesto asignado por el MHCP considerando la ejecución alcanzada hasta el mes de observación	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	División Financiera	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
EPt = Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes "t" PEt = Presupuesto ejecutado hasta el mes "t" desde el inicio de la gestión PPt = Presupuesto programado hasta el mes "t" desde el inicio de la gestión			$EP = \frac{\sum(PE_{ene} + PE_{feb} + \dots + PE_t)}{\sum(PP_{ene} + PP_{feb} + \dots + PP_t)} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que el período anterior o de comparación, pero además que este cerca al 100%; si pasa del 100% es negativo, está gastando recursos de los siguientes meses			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
5	Porcentaje de ejecución de la programación de auditorías domiciliarias	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Fiscalización	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir el nivel de ejecución del programa de auditorías domiciliarias hasta el trimestre de observación	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Administración de Servicios	Trimestral	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
AUt = Porcentaje de ejecución de la programación de auditorías domiciliarias hasta el trimestre "t" AUEt = Número de auditorías finalizadas hasta el trimestre "t" AUPt = Número de auditorías programadas hasta el trimestre "t"			$AUt = \frac{\sum AUEt}{\sum AUPt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Fiscalización	Trimestral y anual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
6	Porcentaje de ejecución de la programación de revisión de declaraciones aduaneras	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Fiscalización	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer el porcentaje logrado hasta el mes de observación en el número de revisiones de declaraciones aduaneras programadas para la gestión	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso		Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
RDt = Porcentaje de ejecución de la programación de revisión de declaraciones aduaneras hasta el mes "t" RDEt = Número de revisiones de declaraciones aduaneras realizadas hasta el mes "t" RDPT = Número de revisiones de declaraciones aduaneras programadas para la gestión			$RDt = \frac{\sum RDEt}{\sum RDPT} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Fiscalización	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
7	Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de la revisión de declaraciones aduaneras	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Fiscalización	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer la efectividad de los aciertos en realizar auditorías a las declaraciones aduaneras seleccionadas, en términos de valor adicional recaudado	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado		Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
EAUt = Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de la revisión de declaraciones aduaneras en el mes "t" VAUt = Valor de las recaudaciones ajustada producto de las auditorías ejecutadas hasta el mes "t" VOt = Valor de las recaudaciones originales de las declaraciones sometidas a ajustes producto de las auditorías ejecutadas hasta el mes "t"			$EAUt = \left(\frac{\sum VAUt}{\sum VOt} - 1 \right) \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del trimestre de observación "t" es mayor que un trimestre anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Fiscalización	Mensual			

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
8	Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de las auditorías domiciliarias	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Fiscalización	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer la efectividad de los aciertos en realizar revisiones a las declaraciones aduaneras seleccionadas	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso		Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
ERDt = Porcentaje de ajuste al valor original recaudado producto de las auditorías domiciliarias en el mes "t" VIRDt = Valor del incremento de las recaudaciones producto de las revisiones documentales hasta el mes "t" VORDt = Valor de las recaudaciones originales de las declaraciones sometidas a revisiones hasta el mes "t"			$ERDt = \frac{\Sigma VIRDt}{\Sigma VORDt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Fiscalización	Mensual	Se recomienda el análisis de la recaudación generada por tipo de irregularidad: infracción tributaria y administrativa.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
9	Porcentaje de cumplimiento de la Meta Anual de Recaudación	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	a) Planificación 2011	6. Unidad evaluada en el POA	DGA	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	d) La gestión de recaudación	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir la capacidad de recaudación "anualizada" de la DGA con relación a la meta establecida por el MHCP para la gestión , para establecer la brecha existente con relación a la meta anual definida en el Presupuesto	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado		Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables		17. Fórmula de cálculo		
CMt = Porcentaje de cumplimiento de la meta de recaudación al mes "t" RA _t = Valor de la recaudación acumulada entre el mes "t - 12" y el mes "t" MAR _t = Valor de la meta establecida por el MHCP para la gestión "a"		$CMt = \frac{\sum(RAE_{t-12} + RAE_{t-11} + \dots + RAE_t)}{\sum(MAR_a)} \times 100$		
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación, sin embargo el porcentaje logrado debe ser igual o superior al 100%			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
10	Aporte promedio de cada funcionario que ejerce la función de fiscalización	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Estimar el ingreso adicional que se genera en promedio por ajuste a los montos recaudados por cada funcionario aduanero que desarrolla labores de fiscalización	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Fiscalización Recursos Humanos	Mensual	Valor promedio en córdobas	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>APFt = Aporte promedio de cada funcionario que ejerce la función de fiscalización en el mes "t"</p> <p>AJt = Valor en córdobas de los ajustes pagados derivado de la función de fiscalización en el mes "t"</p> <p>FFt = Número de funcionarios que realizan la función de fiscalización en el mes "t"</p>			$APFt = \frac{\sum AJt}{\sum FFt}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el aporte promedio neto en córdobas de cada funcionario de fiscalización de la DGA es mayor que un período anterior o de comparación, debido a que cada uno de los funcionarios estaría generando en promedio más recursos adicionales al fisco, de lo inicialmente declarado por el operador del comercio exterior			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	En el cálculo solo debe incluir personal que está directamente relacionado con las funciones de fiscalización, revisión documental, auditoría, no los aforadores y otros que realizan tareas operativas regulares. El ajuste al monto de declarado producto de las tareas de fiscalización son los cobros realizados en el mes "t", independientemente si la operación aduanera se inició en un mes anterior.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
11	Porcentaje de ajuste en el valor de las recaudaciones producto de las acciones de fiscalización de la DGA	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide el peso relativo que tiene en la recaudación aduanera los ingresos provenientes del desarrollo de la función de fiscalización, o recaudación inducida por acciones de fiscalización	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	Fiscalización Informática	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
EAFt = Porcentaje de ajuste en el valor de las recaudaciones producto de las acciones de fiscalización de la DGA en el mes "t" AJt = Valor en córdobas de los ajustes pagados derivado de la función de fiscalización en el mes "t" RTAt = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t"			$EAFt = \frac{\sum AJt}{\sum RTAt} \times 100$	
18. Interpretación del indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación, desde el punto de vista de la recaudación aduanera, pero si se analiza desde la perspectiva de mejorar la conciencia tributaria, una disminución en el porcentaje sería positiva.			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	El ajuste al monto de declarado producto de las tareas de fiscalización son los cobros realizados en el mes "t", independientemente si la operación aduanera se inició en un mes anterior.		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
12	Valor de la recaudación acumulada en términos reales	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	d) La gestión de recaudación	
9. Objetivo o propósito del indicador	Realizar el seguimiento a la evolución de las recaudaciones en términos reales, es decir eliminando el efecto de la inflación, para complementar el análisis de los resultados del indicador Recaudación en términos nominales	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Informática Coordinación de Aduanas	Mensual	Valor en millones de córdobas a precios del año 2006	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
RAR _t = Valor de la recaudación acumulada en términos reales logrado entre el mes "t - 12" y el mes "t" RTA _{t-12} = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 12" RTA _{t-11} = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 11" RTA _t = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t" IPC _t = Índice de Precios al Consumidor en el mes "t"			$RAR_t = \frac{R_{t-12}}{\left(1 + \frac{IPC_{t-12} - 100}{100}\right)} + \frac{R_{t-11}}{\left(1 + \frac{IPC_{t-11} - 100}{100}\right)} + \dots + \frac{R_t}{\left(1 + \frac{IPC_t - 100}{100}\right)}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el valor real de la recaudación acumulada lograda en los últimos 12 meses hasta el período "t" es mayor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación Banco Central de Nicaragua	Mensual	El IPC tiene como base el año 2006, por lo tanto el valor esta expresado a precios de ese año		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
13	Porcentaje del sacrificio fiscal por exoneración	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Calcular los ingresos que la DGA deja de percibir como efecto de medidas de exoneración de aranceles e impuestos	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	División Técnica Administración de Aduanas	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
SFEt = Porcentaje del sacrificio fiscal por exoneración en el mes "t" VEt = Valor de la exoneración de las importaciones en el mes "t" RTAt = Valor de la recaudación aduanera			$SFEt = \frac{\sum VEt}{\sum RTAt + \sum VEt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo para el importador si el porcentaje aumenta, aunque negativo para el objetivo de recaudación de la DGA			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
14	Valor de la mercancía en Depósitos Aduaneros	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	6. Contexto	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide el valor de la mercancía de importación resguardadas en instalaciones aduaneras a la espera de su nacionalización hasta el período de observación	10. Dimensión del desempeño institucional	No aplica	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Coordinación de Aduanas	Mensual	Valor en millones de dólares	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
MDt = Valor FOB acumulado de las importaciones almacenados en depósitos aduaneros, en millones de dólares americanos en el mes "t" MDn,t = Valor de la mercancía n en el mes "t" n = 1, 2, ... hasta la enésima mercancía en almacén			$MDt = (MD, 1t + MD, 2t + \dots + MDn, t)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo cuando el valor de la mercancía almacenada aumenta entre el periodo de observación y uno anterior, por el potencial de recaudación, sin embargo puede ser negativo para la economía si se están acumulando insumos que no se incorporan a la producción			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	La División de Informática ha desarrollado un sistema de inventarios, se debe verificar si está instalado en los distintos depósitos aduaneros y el uso del mismo, para el cálculo del indicador pero además para facilitar el control y seguimiento del almacenamiento de mercancías en depósitos.		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
15	Porcentaje de protección arancelaria efectiva	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	6. Contexto	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide la restricción o protección arancelaria (DAI) que efectivamente posee la economía para con el comercio exterior, y el efecto de los procesos de desgravación por los acuerdos comerciales	10. Dimensión del desempeño institucional	No aplica	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Planificación	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional
16. Variables		17. Fórmula de cálculo		
PEt = Porcentaje de protección arancelaria efectiva en el mes "t" RDMt = Valor de la recaudación de DAI por importaciones definitivas generada entre el mes "t - 12" y el mes "t" VAMDt = Valor en aduana de las importaciones definitivas generada entre el mes "t - 12" y el mes "t"		$PEt = \frac{\sum(RDMt - 12 + RDMt - 11 + \dots + RDMt)}{\sum(VAMDt - 12 + VAMDt - 11 + \dots + VAMDt)} \times 100$		
18. Interpretación de indicador	Es positivo para el importador si el porcentaje baja, aunque negativo para el objetivo de recaudación de la DGA			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
16	Porcentaje de crecimiento de la economía en los últimos 12 meses (IMAE)	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	6. Contexto	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Brinda pautas del dinamismo de la economía, información de contexto nacional que es relevante para analizar el comportamiento de las recaudaciones aduaneras	10. Dimensión del desempeño institucional	No aplica	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Planificación	Mes anterior al evaluado	Tasa porcentual	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
IMAEt = Índice Mensual de la Actividad Económica del mes "t" Qi,t = Volumen de producción de la actividad "i" en el mes "t" Qi,o = Volumen promedio de producción mensual de la actividad "i" en el año base Wi,o = Factor de ponderación de la actividad "i" en el año base "o" Vi,o = Valor agregado de la actividad "i" respecto en el año base "0" VTo = Valor agregado total de la economía en el año base			$IMAEt = \left[\sum \left(\frac{Q_{i,t}}{Q_{i,o}} \right) \times W_{i,o} \right] \times 100$ $W_{i,o} = \frac{V_{i,o}}{V_{T,o}}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el IMAE logrado hasta el mes anterior al de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Banco Central de Nicaragua	Mensual	"El índice mensual de la actividad económica (IMAE) se ha concebido como un indicador oportuno que permite seguir el pulso a la actividad económica del año en curso mientras se concreta la cifra de la producción anual (PIB). Además, sirve de apoyo para la toma de decisiones de política económica." Banco Central de Nicaragua "Metodología para el cálculo del Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE). Su disponibilidad está condicionada al cálculo y difusión del dato que realice el Banco Central El cálculo del indicador lo hace el Banco Central, la DGA registra ese dato obtenido de la página web del Banco.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
17	Valor CIF acumulado de las importaciones definitivas de los últimos doce meses	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	6. Contexto	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide el dinamismo del sector importador de la economía	10. Dimensión del desempeño institucional	No aplica	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Planificación	Mensual	Valor en millones de dólares	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
MAT = Valor CIF de las importaciones definitivas en millones de dólares americanos acumulado entre el mes "t - 12" y el mes "t" Mt-12 = Valor CIF de las importaciones definitivas en el período "t - 12" Mt-11 = Valor CIF de las importaciones definitivas en el período "t - 11" Mt = Valor CIF de las importaciones definitivas en el período "t"			$MAT = (Mt - 12 + Mt - 11 + \dots + Mt)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo cuando el valor CIF de las importaciones definitivas de los últimos 12 meses es mayor que un período anterior o de comparación. Sin embargo el análisis hay que complementarlo con el comportamiento del IMAE, de las exportaciones y de la recaudación, si solo crece las importaciones y la recaudación, pero no la economía y las exportaciones, el crecimiento de las importaciones puede ser negativo			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	Como existe estacionalidad en la producción de algunos sectores de la economía, es recomendable considerar los últimos 12 meses		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
18	Valor FOB de las exportaciones de los últimos 12 meses	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	b) Sistema de Monitoreo y Evaluación	6. Unidad evaluada en el POA	No aplica	
7. Línea Estratégica Institucional	6. Contexto	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide el dinamismo del sector exportador de la economía	10. Dimensión del desempeño institucional	No aplica	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Planificación	Mensual	Valor en millones de dólares	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>XAt = Valor FOB de las exportaciones en millones de dólares americanos acumulado entre el mes "t - 12" y el mes "t" Xt-12 = Valor FOB de las exportaciones en el período "t - 12" Xt-11 = Valor CIF de las i exportaciones en el período "t - 11" Xt = Valor CIF de las i exportaciones en el período "t"</p>			$XAt = (Xt - 12 + Xt - 11 + \dots + Xt)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo cuando el valor FOB de las exportaciones definitivas de los últimos 12 meses es mayor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual	Como existe estacionalidad en la producción de algunos sectores de la economía, es recomendable considerar los últimos 12 meses		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
19	Porcentaje de cobertura en responder consultas de los usuarios sobre valor y clasificación	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Técnica	
7. Línea Estratégica Institucional	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Agilizar la atención a los usuarios del servicio aduanero	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso		Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
CPt = Porcentaje de cobertura en responder consultas de los usuarios sobre valor y clasificación de las mercancías en el mes "t" CPVt = Número de consultas del público sobre el valor que deben tributar en el mes "t" CPCt = Número de consultas del público sobre la clasificación de sus mercancías en el mes "t" TCt = Número total de consultas recibidas en el mes "t"			$CPT = \frac{(\sum CPVt + \sum CPCt)}{\sum TCt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación, ya que está aumentando la cobertura a la consulta realizada por los usuarios			
19. Fuente	20. Periodo de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Técnica	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
20	Horas promedio de despacho de mercadería o correspondencia bajo la modalidad mensajería expresa o Courier	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Administraciones de Aduanas	
7. Línea Estratégica Institucional	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Determinar si existen mejoras en la atención a los usuarios de los servicios de Courier, reduciendo el tiempo de despacho y recepción de las mercancías y documentación bajo esa modalidad de mensajería expresa.	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Informática	Mensual	Horas promedio	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>TMct = Horas promedio que se emplea para el despacho de mercadería o correspondencia bajo la modalidad mensajería expresa o Courier en el mes "t"</p> <p>HICt = Mes, día y hora de la transmisión de la declaración de ingreso y salida de mercancía y documentos bajo la modalidad de Courier (inicio del trámite) en el mes "t"</p> <p>HFCt = Mes, día y hora de ingreso y salida de mercancía y documentos bajo la modalidad de Courier (finalización del trámite) en el mes "t"</p> <p>DDCt = Número total de ingreso y salida de mercancía y documentos bajo la modalidad de Courier en el mes "t"</p>			$TMct = \frac{\Sigma(HFCt - HICt)}{\Sigma DDCt}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si la cantidad de horas promedio que se emplea para el despacho de mercadería o correspondencia bajo la modalidad de mensajería expresa o Courier en el mes de observación "t" es menor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Informática	Mensual	Se debe acumular las horas y minutos empleados para cada uno de los trámites despachos de importación y exportación bajo la modalidad Courier		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
21	Días promedio en días que se incurre para dar respuesta a las consultas de valor	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Técnica	
7. Línea Estratégica Institucional	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Determinar la agilidad de las respuestas del Nivel Central de la Aduana a las consultas de las administraciones de aduanas, sobre el valor (precio unitario) de las mercancías, para el cálculo de tributos	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Administraciones de Aduana Laboratorio	Mensual	Días promedio	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>TCVt = Días promedio en días que se incurre para dar respuesta a las consultas de valor en el mes "t"</p> <p>DIVt = Mes, día y hora de cada consulta sobre valor de la mercancía (precio unitario) registrada en el Sistema en el mes "t"</p> <p>DFVt = Mes, día y hora de la respuesta a la consulta sobre valor de la mercancía (precio unitario) registrada en el Sistema en el mes "t"</p> <p>CVt = Número total de consultas registradas en el Sistema sobre el valor de las mercancías (precio unitario) en el mes "t"</p>			$TCVt = \frac{\sum(DFVt - DIVt)}{\sum CVt}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si la cantidad de horas promedio que emplea el Nivel Central de la Aduana en dar respuestas a las consultas de las administraciones de aduanas, sobre el valor (precio unitario) de las mercancías en el mes de observación "t" es menor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Técnica	Mensual	Se debe verificar que actualmente se pueda calcular el indicador a través del Sistema DVA y si en el futuro será parte del SIDUNEA		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
22	Días promedio en que se incurre para dar respuesta a los recursos por la vía de revisión	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Jurídica	
7. Línea Estratégica Institucional	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide la agilidad de la institución para dar respuesta a los casos en recursos en la vía de revisión, presentados por los auxiliares de la función pública e importadores	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Técnica Fiscalización	Mensual	Días promedio	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>TRRt = Días promedio en días en que se incurre para dar respuesta a los recursos por la vía de revisión en el mes "t"</p> <p>DIRRt = Mes, día y hora de que se presenta el recurso por la vía de revisión registrada en el Sistema de Cartera y Cobro evacuadas en el mes "t"</p> <p>DFRRt = Mes, día y hora de la respuesta al recurso por la vía de revisión registrada en el Sistema de Cartera y Cobro en el mes "t"</p> <p>RRt = Número total de recursos por la vía de revisión registrada en el Sistema de Cartera y Cobro evacuadas en el mes "t"</p>			$TRRt = \frac{\sum DFRRt - DIRRt}{\sum RRt}$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si la cantidad de días promedio que se emplea en dar respuestas a los recursos por la vía de revisión en el mes de observación "t" es menor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Informática	Mensual	Solo se deben considerar en el cálculo los recursos evacuados en el mes de observación "t", los mismos casos en el numerador y el denominador.		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
23	Número de consultas realizadas al CAU que han excedido del tiempo estipulado en Circular Técnica para el tipo de consulta	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	DGA - Nivel Central	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide la efectividad en el tiempo de respuesta a las consultas del usuario CAU	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	DGA	Mensual	Número de consultas	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
CCAUt = Número de consultas realizadas al CAU que han excedido del tiempo estipulado en Circular Técnica para el tipo de consulta en el mes "t" CLVt = Respuestas a consultas sobre liberación de impuestos y aranceles a vehículos que han excedido el tiempo de respuesta en el mes "t" CSCt = Respuestas a consultas sobre solicitudes de compromiso para exoneración de impuestos y aranceles a mercancías que han excedido el tiempo de respuesta en el mes "t" Cnnt = Respuestas a distintos tipos de consultas que han excedido el tiempo de respuesta en el mes "t"			$CCAUt = (CLVt + CSCt + \dots + Cnnt)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el número total de consultas realizadas al CAU que han excedido los tiempos estipulados en Circular Técnica para dar respuestas en el mes de observación "t" es menor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
CAU	Mensual	Algunas divisiones no actualizan el Sistema registrando las respuestas a las consultas, pudiendo sobreestimar los datos de no respuestas, para que ello no ocurra, las divisiones deberán superar esta deficiencia.		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
24	Porcentaje de eficacia en los hallazgos de irregularidades	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Nivel Central, Administraciones de Aduanas y Delegaciones de Zonas Francas	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	b) La gestión del riesgo aduanero	
9. Objetivo o propósito del indicador	Mide la efectividad con que se impone las sanciones a las irregularidades detectadas	10. Dimensión del desempeño institucional	Efectividad	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	DGA	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
EHIt = Porcentaje de eficacia en los hallazgos de irregularidades en el mes "t" ICt = Número de infracciones canceladas en el mes "t" RNAt = Número de recursos con resoluciones "No a lugar" al reclamo de los auxiliares de la función pública o importadores en el mes "t" TNt = Número total de notificaciones a irregularidades detectadas en el mes "t"			$EHIt = \frac{(\sum RNAt + \sum TNt)}{\sum TNt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es mayor que un período anterior o de comparación, ya que está aumentando la eficacia en detectar irregularidades en las declaraciones aduaneras			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual			

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
25	Ingresos potenciales no percibidos por la DGA en casos por silencio administrativo	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Jurídica	
7. Línea Estratégica Institucional	2. Fortalecer la gestión aduanera	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir el valor inmerso en la problemática por no pronunciar resolución en los tiempos establecidos, aplicándose el silencio administrativo	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	Técnica Fiscalización	Mensual	Valor en córdobas	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>ISAt = Ingresos potenciales no percibidos por la DGA en casos por silencio administrativo en el mes "t" SAn,t = Valor en disputa por impuestos, aranceles o multas por irregularidades detectadas en el proceso aduanero, con resoluciones no pronunciadas en la vía de revisión, en los tiempos establecidos en el mes "t" n = Número de casos</p>			$ISAt = (SA1,t + SA2,t + \dots + SAn,t)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el valor obtenido en el mes de observación "t" es menor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual	Informática debe generar la herramienta necesaria para generar datos para el cálculo del indicador		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
26	Porcentaje de inoperatividad del SIDUNEA World	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Informática	
7. Línea Estratégica Institucional	3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos	8. Área de Gestión Aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	
9. Objetivo o propósito del indicador	Determinar el porcentaje del tiempo de atención al público en las que las oficinas de las Administraciones de Aduanas no han contado con el Sistema SIDUNEA World, por distintas circunstancias	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas Auxiliares de la función pública	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
Ist = Porcentaje de inoperatividad del SIDUNEA World en la Administraciones de Aduanas en el mes "t" HSSt = Horas sin SIDUNEA World en las oficinas de las Administraciones de Aduanas en el mes "t" HCSt = Horas que el SIDUNEA World debería estar operativo en las oficinas de las Administraciones de Aduanas en el mes "t"			$Ist = \frac{\sum HSSt}{\sum HCSt} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje del mes de observación "t" es menor que un período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Informática	Mensual	Las condiciones climáticas y las creadas por las empresas proveedoras de energía y comunicación pueden influir significativamente en el indicador, ya que podría volverse una situación permanente. Si sucediera ello para esa Administración Aduanera no se debe excluir del cálculo durante el tiempo que este sin operaciones		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
27	Número de personas capacitadas	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Recursos Humanos	
7. Línea Estratégica Institucional	4. Desarrollar las capacidades y competencias de los RR.HH.	8. Área de Gestión Aduanera	No aplica	
9. Objetivo o propósito del indicador	Evaluar el nivel de cobertura del programa anual de capacitación de los recursos humanos de la DGA y agentes relacionados a las funciones de la DGA	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficacia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Proceso		Mensual	Número de personas	Geográfica: Nacional
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
RH _{Ct} = Número de personas capacitadas en el mes "t" CC _{n,t} = Número de personas capacitadas en el curso de capacitación con más de 30 horas efectivas de formación "n" en el mes "t" n = Número del curso de capacitación con más de 30 horas efectivas de formación			$RH_{Ct} = (CC_{1,t} + CC_{2,t} + \dots + CC_{n,t})$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el número total de personas capacitadas en cursos con más de 30 horas de capacitación efectivas en el mes de observación "t" es mayor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Recursos Humanos	Mensual	Incluye personal de la DGA y agentes relacionados a las funciones de la DGA Recursos humanos debe establecer si el número mínimo es 30 horas		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
28	Valor de la recaudación acumulada en términos nominales	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	d) La gestión de recaudación	
9. Objetivo o propósito del indicador	Realizar el seguimiento a la evolución de las recaudaciones en términos nominales	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Impacto	Informática Coordinación de Aduanas	Mensual	Millones de córdobas	Geográfica: Nacional, por administraciones de aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
RANt = Valor de la recaudación acumulada en términos nominales logrado entre el mes "t - 12" y el mes "t" RTAt-12 = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 12" RTAt-11 = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t - 11" RTAt = Valor de la recaudación aduanera en el mes "t"			$RANt = (RTAt - 12 + RTAt - 11 + \dots + RTAt)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el valor nominal de la recaudación acumulada lograda en los últimos 12 meses hasta el período "t" es mayor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Planificación	Mensual			

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
29	Porcentaje de efectividad en la recuperación de cartera	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Medir la eficiencia con la que la DGA recupera recursos que surgieron de las acciones de fiscalización.	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	Fiscalización Técnica Jurídica Coordinación de Aduanas Financiera	Mensual	Porcentaje	Geográfica: Nacional y por administraciones de aduanas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
REct = Porcentaje de efectividad en la recuperación de cartera en el mes "t" VRt = Valor recuperado de los adeudos en el mes "t" VNt = Valor acumulado de notificaciones a irregularidades detectadas hasta el mes "t" VRt = Valor acumulado de los adeudos recursos (en sus diferentes vías) hasta el mes "t"			$REct = \frac{\sum VRt}{(\sum VNt - \sum VRt)} \times 100$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el porcentaje de la recuperación de cartera es mayor en el período de observación "t" con relación al período anterior o de comparación.			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual	Para el cálculo del indicador se debe hacer un ajuste al Sistema de Cartera y Cobro.		

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
30	Número de adeudos acumulados en distintas vías de recursos	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Jurídica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer el número acumulado de adeudos en recurso en distintas vías, que potencialmente podría recuperar la DGA.	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	MHCP CNAA Corte Suprema de Justicia	Mensual	Número de adeudos en recursos	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>AACT = Número de adeudos acumulados en distintas vías de recursos en el mes "t"</p> <p>NREt = Número acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en revisión hasta el mes "t"</p> <p>NAPt = Número acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en apelación hasta el mes "t"</p> <p>NAMt = Número acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en amparo hasta el mes "t"</p>			$AACT = \left(\sum NREt + \sum NAPt + \sum NAMt \right)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el número total de los adeudos acumulados en recursos, en distintas vías, hasta el período "t" es menor que el período anterior o de comparación			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual	Para el cálculo del indicador se debe hacer un ajuste al Sistema de Cartera y Cobro		

**DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS ADUANEROS
FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR**

Descripción General				
1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Número de versión	4. Fecha de la versión	
31	Valor de los adeudos acumulados en distintas vías de recursos	V.1.	13/08/2010	
5. Uso principal del indicador	c) Plan Operativo Anual 2011	6. Unidad evaluada en el POA	Jurídica	
7. Línea Estratégica Institucional	5. Incrementar las recaudaciones	8. Área de Gestión Aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	
9. Objetivo o propósito del indicador	Establecer el valor acumulado de adeudos en recurso en distintas vías, que potencialmente podría recuperar la DGA.	10. Dimensión del desempeño institucional	Eficiencia	
Características técnicas del indicador				
11. Ámbito de Evaluación	12. Áreas relacionadas con el cálculo	13. Período de referencia	14. Unidad de Medida	15. Desagregación del indicador
Resultado	MHCP CNA Corte Suprema de Justicia	Mensual	Millones de córdobas	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas
16. Variables			17. Fórmula de cálculo	
<p>VACt = Valor de los adeudos acumulados en distintas vías de recursos en el mes "t"</p> <p>VREt = Valor acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en revisión hasta el mes "t"</p> <p>VAPt = Valor acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en apelación hasta el mes "t"</p> <p>VAMt = Valor acumulado de adeudos en recursos que se encuentran en amparo hasta el mes "t"</p>			$VACt = \left(\sum VREt + \sum VAPt + \sum VAMt \right)$	
18. Interpretación de indicador	Es positivo si el valor total de los adeudos acumulados en recursos, en distintas vías, hasta el período "t" es menor que el período anterior o de comparación, aunque el carácter positivo se puede relativizar, si es que esa disminución en el valor se debe a resoluciones en contra de la DGA.			
19. Fuente	20. Período de difusión	21. Consideraciones y limitaciones		
Financiera	Mensual	Para el cálculo del indicador se debe hacer un ajuste al Sistema de Cartera y Cobro		

SECCIÓN 3. METODOLOGÍA DE FUNCIONAMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA DE M&E

3.1. ADQUISICIÓN DE LOS DATOS

En cada una de las fichas se define la fuente, la disponibilidad, los métodos de cálculo, la fuente, el período de difusión (que generalmente es mensual) y, cuando corresponda, consideraciones y limitaciones que se deben tener en cuenta respecto al indicador.

En general, la fuente de la que se obtienen los datos para calcular el indicador es la DGA y, dentro de ella, distintas unidades organizacionales, excepto el Índice Mensual de Actividad Económica (IMAE), el Índice de Precios al Consumidor (IPC), que provienen del Banco Central de Nicaragua, y el Presupuesto y la Meta de Recaudación, asignados por el MHCP.

En general, los datos están disponibles en los primeros quince días de concluido un mes.

El método de recolección de los datos de la DGA y del MHCP son los registros administrativos que se generan de las operaciones que se realizan, el Índice de Precios al Consumidor, la encuesta a los establecimientos económicos que informan acerca del comportamiento de los precios y tarifas que componen la canasta de artículos del indicador.

Para el seguimiento del POA los indicadores establecidos son calculados, en general, por las propias unidades que son evaluadas. La propuesta es que la DGA haga un esfuerzo para que la mayor parte de los indicadores del Plan de Monitoreo y Evaluación, incluidos los que se seleccionen para el POA 2011 y los definidos por el Ministerio pertinente, sean obtenidos directamente de los sistemas informáticos, como el SIDUNEA World, Sistema de Cartera y Cobro, etc., desarrollando para ello las aplicaciones respectivas.

Esto facilitaría los procesos de monitoreo y evaluación, evitando que los funcionarios de las distintas unidades y de la División de Planificación destinen un tiempo a esas tareas que pueden hacerse en los sistemas, pero además, garantizando objetividad en el cálculo de los indicadores y que estos sean replicables; es decir que, las veces que se quiera generar un indicador para un período, el resultado sea el mismo.

Para acceder a los datos del Banco Central de Nicaragua, se debe ingresar a la dirección electrónica <http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/#> .

3.2. ANÁLISIS Y REVISIÓN DE LOS DATOS

Este Plan de Monitoreo y Evaluación no tiene como único objetivo contar con indicadores de seguimiento para el reporte a autoridades nacionales y de la propia DGA, sino para involucrar y comprometer a todas las áreas en utilizar la herramienta en procesos continuos de planificación, establecimiento de metas

y ajustes a las acciones emprendidas dentro de las actividades de formulación y evaluación del POA, así como para lograr las metas y, principalmente, los objetivos de gestión y los objetivos nacionales.

Para ello, se propone que se instituya una instancia permanente de evaluación, la cual se reúna a los 15 días de concluido cada trimestre calendario, y en la que se analicen los resultados de los indicadores seleccionados, se evalúe el desempeño a partir de metas previamente fijadas para ese trimestre y se establezcan metas para el siguiente trimestre, comprometiendo a los responsables de todas las áreas a hacer aportes al cumplimiento de las mismas.

3.3. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE M&E

El área informática debe ser la que desarrolle las aplicaciones conectadas a los sistemas informáticos ya desarrollados, de tal manera que se puedan generar los indicadores el momento que el Ministerio pertinente, la DGA o cualquier autoridad o responsable de las áreas involucradas que tengan autorización para hacerlo, puedan acceder a ellos, pero que además presenten los datos en el formato establecido, es decir, que despliegue la información en gráficos y contenga espacios para analizar los resultados logrados, metas establecidas, etc.

La División de Planificación debería ser la encargada de administrar el Sistema, organizar los talleres trimestrales de evaluación y planificación, y elaborar reportes especiales, además de los que ya realiza para el seguimiento del POA.

3.4. FORMATO DE REPORTE PERIÓDICO

El formato de los reportes debe ser sencillo, de tal manera que no sea complicada la elaboración y, principalmente, la interpretación de los resultados por todos los funcionarios involucrados en los procesos de evaluación. El comportamiento de los indicadores deben ser representado mediante gráficos de líneas y de barras, dependiendo si se refieren a la tendencia del indicador en el tiempo, o los cambios en la participación o peso porcentual de una variable respecto a un total general.

Anexo N° 1

Listado de indicadores secundarios

1. Indicador N°	2. Nombre del indicador	3. Línea Estratégica Institucional	4. Área de Gestión Aduanera	5. Dimensión del desempeño institucional	6. Uso principal del indicador	7. Unidad evaluada en el POA	8. Ámbito de Evaluación	9. Fuente
1	Participación relativa de las exportaciones de zonas francas	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
2	Cobertura del Tránsito Aduanero	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	POA	Administraciones de Aduanas	Proceso	Revisión Operativa
3	Consultas promedio atendidas por asesor	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	POA	CAU	Resultado	CAU
4	Tiempo promedio para la elaboración de circulares técnicas	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	POA	Técnica	Proceso	Técnica
5	Tiempo promedio en días que se incurre para dar respuesta a las consultas sobre clasificación	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficiencia	POA	Técnica	Proceso	Técnica
6	Tiempo de despacho de mercancías que entran por canal rojo	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	b) La gestión del riesgo aduanero	Eficiencia	POA	Administraciones de Aduanas	Proceso	Gestión de Riesgo
7	Complementarias atendidas	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficacia	POA	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas	Proceso	Planificación
8	Efectividad de las complementarias	1. Agilizar, facilitar y controlar las operaciones de Comercio Internacional	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficiencia	POA	Administraciones de Aduanas y delegaciones de zonas francas	Proceso	Planificación
9	Tiempo promedio en la que la mercadería no se subasta	2. Fortalecer la gestión aduanera	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficiencia	POA	Administración de Servicios	Proceso	Informática
10	Efectividad de casos producto de análisis de riesgo	2. Fortalecer la gestión aduanera	b) La gestión del riesgo aduanero	Eficacia	POA	Gestión de Riesgo	Resultado	Fiscalización e Inspectoría
11	Efectividad de la clasificación del riesgo	2. Fortalecer la gestión aduanera	b) La gestión del riesgo aduanero	Eficiencia	POA	Gestión de Riesgo	Resultado	Gestión de Riesgo
12	Eficacia en las inspecciones ejecutadas	2. Fortalecer la gestión aduanera	b) La gestión del riesgo aduanero	Eficacia	POA	Inspectoría	Proceso	Inspectoría

1. Indicador Nº	2. Nombre del indicador	3. Línea Estratégica Institucional	4. Área de Gestión Aduanera	5. Dimensión del desempeño institucional	6. Uso principal del indicador	7. Unidad evaluada en el POA	8. Ámbito de Evaluación	9. Fuente
13	Cobertura alcanzada en resolver dictámenes de laboratorio	2. Fortalecer la gestión aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficacia	POA	Fiscalización	Proceso	Fiscalización
14	Cobertura de las inspecciones programadas	2. Fortalecer la gestión aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficacia	POA	Inspectoría	Proceso	Inspectoría
15	Cobertura alcanzada de operativos	2. Fortalecer la gestión aduanera	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficacia	POA	Inspectoría	Proceso	Inspectoría
16	Ejecución de auditorías internas	2. Fortalecer la gestión aduanera	No aplica	Eficacia	POA	Auditoría Interna	Proceso	Auditoría Interna
17	Tiempo de pago a proveedores	2. Fortalecer la gestión aduanera	No aplica	Eficiencia	POA	Financiera	Proceso	Financiera
18	Vehículos operables	2. Fortalecer la gestión aduanera	No aplica	Eficacia		Administración de Servicios	Proceso	Administración de Servicios
19	Gasto de combustible por kilómetro	2. Fortalecer la gestión aduanera	No aplica	Eficiencia		Administración de Servicios	Proceso	Administración de Servicios
20	Metros construidos para mejorar la infraestructura aduanera	3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficiencia	POA	Administración de Servicios	Resultado	Administración
21	Implementación del TIM II	3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	POA	Informática	Resultado	Informática
22	Implementación de la ventanilla única	3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficacia	POA	Informática	Resultado	Informática
23	Tiempo de respuesta a la solución de problemas de software y hardware	3. Modernizar la infraestructura física, tecnológica y equipos	No aplica	Eficiencia	POA	Informática	Proceso	Informática
24	Años promedio de estudio escolar y universitario de los funcionarios aduaneros de nivel administrativo	4. Desarrollar las capacidades y competencias de los RR.HH	No aplica	Eficacia	Monitoreo	No aplica	Impacto	Recursos Humanos
25	Tiempo en reponer cargos vacantes	4. Desarrollar las capacidades y competencias de los RR.HH	No aplica	Eficacia	POA	Recursos Humanos	Proceso	Recursos Humanos
26	Proporción de funcionarios ingresados a través del curso inductivo	4. Desarrollar las capacidades y competencias de los RR.HH	No aplica	Eficacia	POA	Recursos Humanos	Proceso	Recursos Humanos
27	Recaudación aduanera por principales socios comerciales	5. Incrementar las recaudaciones	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficiencia	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación

1. Indicador Nº	2. Nombre del indicador	3. Línea Estratégica Institucional	4. Área de Gestión Aduanera	5. Dimensión del desempeño institucional	6. Uso principal del indicador	7. Unidad evaluada en el POA	8. Ámbito de Evaluación	9. Fuente
28	Cumplimiento Meta Recaudación Anualizada Asignada en el Presupuesto General de la República 2011	5. Incrementar las recaudaciones	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	Eficiencia	Monitoreo	No aplica	Resultado	Planificación
29	Resoluciones de recursos a favor de la DGA - revisión, apelación y amparo (cantidad)	5. Incrementar las recaudaciones	c) La gestión de la función de fiscalización	Eficiencia	POA	Jurídica	Resultado	Asuntos Jurídicos
30	Rotación de Inventario	6. Contexto	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	No aplica	Monitoreo	No aplica	Proceso	Planificación
31	Valor de la mercancía en depósito temporal (MU\$)	6. Contexto	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
32	Protección Nominal	6. Contexto	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
33	Rotación de Inventario	6. Contexto	a) El proceso de despacho aduanero de importación y exportación definitiva	No aplica	Monitoreo	No aplica	Proceso	Planificación
34	Índice de cantidad de las importaciones	6. Contexto	No aplica	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
35	Índice de precio de las importaciones	6. Contexto	No aplica	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
36	Valor de las importaciones exoneradas	6. Contexto	No aplica	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación
37	Valor de las Importaciones Temporales	6. Contexto	No aplica	No aplica	Monitoreo	No aplica	Impacto	Planificación