

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2010

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	SERVICIO DE TESORERIAS	CAPÍTULO	05

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de pagos en línea <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Cantidad anual de pagos en línea en año t /Cantidad total anual de pagos en año t)*100)	42 %	47 %	0 %	61 %	57 %	SI	107%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas generadas por las Divisiones de Estudios y Desarrollo y Operaciones de la Tesorería General de la República	1
●Gestión de la Cobranza	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores <small>Aplica Enfoque de Género: NO</small>	((Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100)	n.m.	n.m.	4.30 %	4.30 %	4.50 %	SI	96%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas e Informes elaborados por la Sección Grandes Deudores.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Gestión de la Cobranza	<i>Eficacia/Productos</i> Porcentaje de Recaudación mediante Cobranza Administrativa Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de recaudación a través de Cobranza Administrativa en el año t/Monto de recaudación por acciones de Cobranza en el año t)*100)	n.m.	15.3 %	19.9 %	19.5 %	20.0 %	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la División de Cobranzas y Quiebras.	
●Gestión de la Cobranza	<i>Eficacia/Productos</i> Porcentaje anual de demandas que presentan cierre del proceso de cobranza Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de demandas que presentan cierre del proceso en el año t/Número de demandas asignadas a Tesorerías en el año t)*100)	n.m.	n.m.	0 %	50 %	50 %	SI	101%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la División Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República	
●Gestión de la Cobranza	<i>Eficacia/Productos</i> Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza Aplica Enfoque de Género: NO	((Recaudación anual por acciones de Cobranza/Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año en curso)*100)	13.19 %	15.02 %	0.00 %	16.04 %	13.00 %	SI	123%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Certificado que fija la cartera morosa en cuenta única tributaria emitido por la División de Operaciones y la División de Estudios y Desarrollo de la Tesorería General de la República. <u>Reportes/Informes</u> Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Pago de compromisos y obligaciones del Estado	<i>Eficacia/Producto</i> Porcentaje anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos en el año t/Número total de egresos realizados en el año t)*100)	41 %	48 %	0 %	58 %	54 %	SI	108%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas generadas por la División de Operaciones	3
•Administración Financiera	<i>Eficacia/Producto</i> Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal /Número de meses del periodo evaluado)	144998 M\$	77378 M\$	48434 M\$	54430 M\$	125000 M\$	SI	230%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria indicando saldos.	4
•Administración Financiera	<i>Eficacia/Producto</i> Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5 Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)	n.m.	26283 \$	0 \$	14067 \$	125000 \$	SI	889%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria, indicando saldos.	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Meta 2010	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> •Gestión de la Cobranza •Atención a Usuario(a)s. 	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de crecimiento de demandas diligenciadas por la apertura de nuevas Tesorerías Aplica Enfoque de Género: NO	$\left(\frac{\text{Número de demandas diligencias en la jurisdicción inicial de la cual se derivó la nueva Tesorería}}{\text{Número de demandas diligencias en la jurisdicción inicial de la cual se derivó la nueva Tesorería t-1}-1} \right) * 100$	n.m.	n.m.	0 % 0	-4 % 5091	40 % 33600	NO	15%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República	6

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	90%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	10%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El resultado de este indicador, se explica debido a que durante el último trimestre de 2010, se puso en marcha el proyecto Banco en Línea, proyecto con el cual todos los formularios de la TGR pagados en las entidades bancarias asociadas, quedarán inmediatamente registrados en la Cuenta única Tributaria, lo que mejorará importantemente la calidad del servicio a los contribuyentes, la velocidad, calidad de la información y la seguridad en el manejo de recursos. En la puesta en marcha de este proyecto se sumaron más entidades recaudadoras asociadas de las que se esperaba en su concepción, habiéndose desarrollado mejoras y adaptaciones que permitieron la incorporación de entidades no bancarias como Servipag y Sencillo. En el caso de este Indicador, no se proyectaron los resultados de diciembre (la información contenida es sólo hasta noviembre), ya que, con la implantación de este nuevo proyecto, es difícil estimar un comportamiento y, dado que ya se encuentra cumplido el indicador, no agrega mayor valor a la i

2.-Los resultados obtenidos se deben a que este año 2010 se desarrollaron esfuerzos adicionales y nuevos en comparación al año 2009 que, al cumplir con su objetivo, han hecho variar en forma positiva la dinámica de flujos de cobranza. Como parte de estos esfuerzos, se puede señalar la implementación del Contact Center, eje central del proceso de Cobro Administrativo y también la implantación de la segunda etapa del Proyecto de Fortalecimiento de Cobranza a Medianos Deudores a través de las UOC (Unidades Operativas de Cobro) en todas las Tesorerías Regionales del país. Otro aspecto importante, son las señales económicas que apuntan a la reactivación de la economía del país, comenzando a dejar atrás la Crisis Económica Mundial que sin duda tuvo efectos en la recaudación por cobranza del año 2009, lo que disminuye la base de comparación para este 2010. Otro aspecto importante, es la medida tomada por el Gobierno para incentivar el pago de deudas con el Estado, a través de la resolución que otorga la condonación de

3.-El cumplimiento de este indicador implica el cumplimiento de otros objetivos muy operativos como la capttura de los antecedentes de los contribuyentes, las mejoras en las bases de datos existentes y mejoras en procedimientos. Si se analiza aisladamente el trabajo realizado en el Proceso la Operación Renta 2010, los resultados indican que en la primera etapa, se depositó directamente en la cuenta de los contribuyentes un 73% de los pagos y, si consideramos el resultado final tomando las tres etapas de emisión, el indicador refleja un 66% directamente depositado. El indicador de depósito directo fue decreciendo en las tres etapas de Renta, 73% en la primera, luego 62% y finalmente un 55% en la última etapa, lo que puede dar una señal para enfocar los esfuerzos a cautivar hacia el depósito electrónico a aquellos contribuyentes que siguen realizando su operación de forma tradicional a pesar de recibir su pago mas tardíamente

4.-La mantención de saldos mínimos, es el resultado de mejoras en los procesos y en la calidad de información, lo cual permite generar más inversiones reduciendo los flujos inmovilizados en las cuentas. Cabe señalar, que dado el sobre cumplimiento en este indicador, se han ajustado drásticamente los objetivos para el año 2011, considerando que ya se han efectuado las mejoras en los procesos, lo que va a implicar cumplimientos más ajustados y aún menores saldos en las cuentas, no obstante, estos saldos también dependen de las instrucciones de inversión que sean emanadas desde Dipres.

5.-La mantención de saldos mínimos, es el resultado de mejoras en los procesos y en la calidad de información, lo cual permite generar más inversiones reduciendo los flujos inmovilizados en las cuentas. Cabe señalar, que dado el sobre cumplimiento en este indicador, se han ajustado drásticamente los objetivos para el año 2011, considerando que ya se han efectuado las mejoras en los procesos, lo que va a implicar cumplimientos más ajustados y aún menores saldos en las cuentas, no obstante, estos saldos también dependen de las instrucciones de inversión que sean emanadas desde Dipres.

6.-El resultado de este indicador se ve seriamente afectado por los resultados obtenidos por Talcahuano, tesorería que fue absolutamente destruida por el Terremoto y Tsunami del 27/2, logrando ser reinaugurada recién en el mes de Noviembre de 2010, no obstante, los graves daños sufridos no sólo se registraron en la infraestructura, sino que también en la destrucción de expedientes e información lo que explica claramente la caída de esta Tesorería y por ende el no cumplimiento de este indicador.