

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

|                   |                        |                 |    |
|-------------------|------------------------|-----------------|----|
| <b>MINISTERIO</b> | MINISTERIO DE HACIENDA | <b>PARTIDA</b>  | 08 |
| <b>SERVICIO</b>   | SERVICIO DE TESORERIAS | <b>CAPÍTULO</b> | 05 |

| Producto Estratégico al que se Vincula                         | Indicador  | Formula de Cálculo   | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo a Junio 2008                 | Estimación 2012                       | Meta 2009                          | Ponderación | Medios de Verificación   | Su-pues-tos | No-tas |
|--|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------|--|-------------|--------|
| •Recaudación de Ingresos.                                      | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>1 Porentaje anual de crecimiento de recaudación mediante el Portal de Pagos<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small> | (Recaudación anual mediante el Portal de Pagos en el periodo t/Recaudación anual en línea en el periodo t)*100                       | 0.0 %         | N.M.          | N.M.          | 89.3 %<br>(1447146.0 /1621133.0 )*100 | 89.1 %<br>(2785075.9 /3124555.7 )*100 | 90.0 %<br>(3690000.0/410000.0)*100 | 5%          | Reportes/Infor mes<br>Estadísticas generadas por la División de Estudios y Desarrollo              | 1           |        |
| •Recaudación de Ingresos.                                      | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>2 Porcentaje de crecimiento de pagos efectuados mediante cajas transaccionales<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>          | (Número de pagos efectuados en cajas transaccionales en el periodo t/Número de pagos en línea efectuados en el periodo t)*100        | 0 %           | N.M.          | N.M.          | 27 %<br>(216745/797814)*100           | 24 %<br>(416547/1729058)*100          | 24 %<br>(480000/1988800)*100       | 5%          | Reportes/Infor mes<br>Informes Estadísticos generados en el Departamento de Estudios y Desarrollo. | 2           |        |
| •Administración de la Cobranza.<br>-Proyecto Grandes Deudores. | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>3 Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores<br><br><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br/>Aplica Gestión Territorial: --</small>     | (Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes | 0.0 %         | N.M.          | N.M.          | 2.2 %<br>(12651.0/587645.0)*100       | 3.4 %<br>(19000.0/560000.0)*100       | 4.5 %<br>(29250.0/650000.0)*100    | 10%         | Reportes/Infor mes<br>Estadísticas e Informes elaborados por la Sección Grandes Deudores.          | 3           |        |

|  |   |   |         |      |      |                                  |                                  |                                  |     |   |   |  |
|--|---|---|---------|------|------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----|---|---|--|
|  |   | Deudores en el año t)*100   |         |      |      |                                  |                                  |                                  |     |   |   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Administración de la Cobranza. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proyecto Cobranza Administrativa.</li> </ul> </li> </ul>  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>4 Porcentaje de Recaudación mediante Cobranza Administrativa<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Monto de recaudación a través de Cobranza Administrativa en el año t/Monto de recaudación por acciones de Cobranza en el año t)*100                | 0.0 %   | N.M. | N.M. | 14.4 %<br>(20663.0/143813.0)*100 | 14.5 %<br>(36316.0/250000.0)*100 | 15.0 %<br>(37500.0/250000.0)*100 | 10% | Reportes/Informes<br>Estadísticas elaboradas por la División de Cobranzas y Quiebras.   | 4 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Administración Financiera.</li> </ul>  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>5 Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --              | Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal /Número de meses del periodo evaluado                                    | 0.0 M\$ | N.M. | N.M. | 97728.5 M\$<br>586371.0/6.0      | 141666.7 M\$<br>1700000.0/12.0   | 125000.0 M\$<br>1500000.0/12.0   | 10% | Reportes/Informes<br>Estados diarios de saldos monetarios en cuentas corrientes, emitidos por la sección Administración Presupuestaria. | 5 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación de Ingresos.</li> <li>•Administración de la Cobranza.</li> <li>•Cobertura de Atención a Usuario(a)s. <ul style="list-style-type: none"> <li>-Apertura de nuevas Tesorerías.</li> </ul> </li> </ul> | <u>Calidad/Proceso</u><br><br>6 Porcentaje de cumplimiento de apertura de Tesorerías<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --         | (Número de Tesorerías inauguradas en el año t/Número de Tesorerías nuevas comprometidas según proyecto de apertura de Tesorerías para el año t)*100 | 0 %     | N.M. | N.M. | 50 %<br>(2/4)*100                | 100 %<br>(4/4)*100               | 100 %<br>(2/2)*100               | 15% | Reportes/Informes<br>Oficio de Resolución de Apertura de Tesorería emitido por la División de Operaciones.                              | 6 |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación de Ingresos.</li> <li>•Administración de la Cobranza.</li> <li>•Cobertura de Atención</li> </ul>   | <u>Calidad/Proceso</u><br><br>7 Porcentaje de cumplimiento de implementación del Modelo de Atención (Remodelación   | (Número de Tesorerías en que se ha cumplido con la implementación del Modelo  | 0 %     | N.M. | N.M. | 13 %<br>(1/8)*100                | 100 %<br>(8/8)*100               | 100 %<br>(8/8)*100               | 10% | Formularios/Fichas<br>Oficio Resolución de Remodelación de Tesorería emitido por la   | 7 |  |

|  |   |   |                                      |   |   |  |                                      |                                      |     |  |    |  |
|--|---|---|--------------------------------------|---|---|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-----|--|----|--|
| a Usuario(a)s.<br>-Remodelación e implementación del Modelo de Atención. | de Tesorerías)<br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --   | de Atención en el año<br>t/Número de Tesorerías comprometidas según proyecto de implementación del modelo de Atención en el año t)*100                  |                                      |   |   |  |                                      |                                      |     | División de Operaciones.   |    |  |
| •Administración de la Cobranza.  | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u><br><br>8 Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                        | (Recaudación anual por acciones de Cobranza/Meta anual de recaudación)*100  | 114 %<br>(239880/210000)*100         | 114 %<br>(2573440/2250000000)*100           | 105 %<br>(2519339/2400000000)*100               | 60 %<br>(148765/250000)*100              | 101 %<br>(253615/250000)*100         | 100 %<br>(260000/260000)*100         | 15% | Reportes/Informes Estadísticas elaboradas por la División de Cobranzas y Quiebras.   | 8  |  |
| •Administración de la Cobranza.  | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>9 Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: --                                | (Número de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza/Total de Demandas iguales o superiores a \$ 5.000 miles en el período)*100   | N.M.                                 | N.M.  | N.M.  | 91.6 %<br>(15148.0/16542.0)*100          | 88.4 %<br>(17833.0/20177.0)*100      | 88.4 %<br>(16941.0/19168.0)*100      | 10% | Reportes/Informes Estadísticas e Informes elaborados en la División de Cobranzas y Quiebras  | 9  |  |
| •Pago de compromisos y obligaciones del Estado.                          | <u>Eficacia/Producto</u><br><br>10 Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes.<br><br>Aplica Desagregación por Sexo: NO<br>Aplica Gestión Territorial: -- | (Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. ctes. de los contribuyentes /Meta anual de depósitos en ctas. ctes. de contribuyentes.)*100 | 100.0 %<br>(2733599.0/2733599.0)*100 | 111.5 %<br>(2872133.513.0/2576444000.0)*100 | 133.5 %<br>(3604873.000000.0/27000000000.0)*100 | 73.3 %<br>(26400685.00000.0/36000.0)*100 | 118.3 %<br>(4258262.7/3600000.0)*100 | 100.0 %<br>(4320000.0/4320000.0)*100 | 10% | Formularios/Fichas Estadísticas de Depósitos elaboradas por el Departamento de Operaciones. Sección Control y Procesos de Egresos. | 10 |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

Notas:

Supuesto Meta:

1 El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT). Se plantea como supuesto que el comportamiento de este indicador para el año 2009, también será similar a un promedio móvil de los últimos 6 meses, puesto que al analizar la información histórica se observa un aumento significativo en la recaudación por ambas vías (portal y en línea), pero decreciente en proporción al año anterior. Sin embargo, por la incorporación del pago a través de tarjeta de débito en las cajas transaccionales se espera que estas hagan aumentar el pago en línea en un delta levemente superior al pago del portal por esto la meta 2009, es levemente inferior a la del 2008.

2 La meta fijada para este indicador se mantiene (24%), ya que si bien se han desarrollado nuevos medios de pagos para este canal de recaudación, las otras vías de recaudación también se han fomentado, en especial el portal ya que se plantea como estrategia del Servicio potenciarlo cada vez más como el portal de pagos de Chile. En la actualidad se han diversificado las formas de pago en las cajas transaccionales, lo que permitiría mantener el nivel de su utilización, en especial la incorporación de tarjetas de crédito ya que esto permitiría a los contribuyentes generar el pago en cuotas. El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT).

3 El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT). De existir algún proceso excepcional de repactación de deudas, los deudores que se acojan a éstas serán rebajados de la cartera demandada ya que se enmarcan en condiciones especiales de recaudación (por ejemplo, mayor número de cuotas en comparación con las que establecen la normativa de uso regular). En la determinación del saldo de deudas de la cartera de grandes deudores, serán excluidos aquellos montos deudores respecto de los cuales Tesorería se encuentre legalmente impedido de efectuar acciones de cobro, esta condición se incorpora en base a la modificación del Art. 2 del DFL N° 1 de 2002, el cual fija los criterios para la determinación de la meta de recaudación por acciones de cobranza.

4 El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT). De existir algún proceso excepcional de repactación de deudas, los deudores que se acojan a éstas serán rebajados de la cartera demandada ya que se enmarcan en condiciones especiales de recaudación (por ejemplo, mayor número de cuotas en comparación con las normativas de uso regular).

5 El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT). La Dirección de Presupuestos dará instrucciones de inversión teniendo como objetivo dejar el menor saldo posible en la Cuenta Única Fiscal.

6 Supuestos para que este indicador pueda cumplirse:

1. Que exista presupuesto asociado.
2. Que exista un espacio físico factible, donde habilitar la Tesorería de acuerdo a la dotación requerida para la misma.
3. Que el proceso de licitación y habilitación dependa íntegramente de la Tesorería General.
4. Que la licitación asociada a la construcción y habilitación, no haya sido declarado desierto.
5. Que el contrato establecido con la empresa adjudicataria, sea cumplido a cabalidad por la misma, en especial a nivel de plazos establecidos por calendarización.
6. Que no se generen otros tipos de problemas con contratistas asociados a la empresa adjudicataria, no permitiendo el cumplimiento de plazos establecidos en el contrato.
7. Que la empresa adjudicataria no sea castigada durante la realización de la obra por incumplimiento de contrato.
8. Que no acontezca ningún hecho que pueda ser calificado como caso fortuito o fuerza mayor, o imposible de prever por la Tesorería.

7 Supuestos para que este indicador pueda cumplirse:

1. Que exista presupuesto asociado.
2. Que no se generen leyes especiales o algún tipo de atención especial en las Tesorerías en remodelación que inhabilite el trabajo.
3. Que el proceso de licitación y habilitación dependa íntegramente de la Tesorería.
4. Que la licitación asociada a la construcción y habilitación, no haya sido declarado desierto.
5. Que el contrato establecido con la empresa adjudicataria, sea cumplido a cabalidad por la misma, en especial a nivel de plazos establecidos por calendarización.
6. Que no se generen otros tipos de problemas con contratistas asociados a la empresa adjudicataria, no permitiendo el cumplimiento de plazos establecidos en el contrato.
7. Que la empresa adjudicataria no sea castigada durante la realización de la obra por incumplimiento de contrato.

8. Que no acontezca ningún hecho que pueda ser calificado como caso fortuito o fuerza mayor, o imposible de prever por la Tesorería.

8 El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT). De existir algún proceso excepcional de repactación de deudas, los deudores que se acojan a éstas serán rebajados de la cartera demandada ya que se enmarcan en condiciones especiales de recaudación (por ejemplo, mayor número de cuotas en comparación con las normativas de uso regular). En la determinación del saldo de deudas de la cartera, serán excluidos aquellos montos deudores respecto de los cuales Tesorerías se encuentre legalmente impedido de efectuar acciones de cobro, esta condición se incorpora en base a la modificación del Art. 2 del DFL N° 1 de 2002, el cual fija los criterios para la determinación de la meta de recaudación por acciones de cobranza.

9 Para estimar este indicador se consideró el impacto del proyecto de Cobranza Administrativa que debiera disminuir el número de demandas nuevas a lo que se suma la tendencia presentada a través de los años.

10 Se mantiene la meta fijada (MM\$4.320.000), ya que el resultado obtenido este año estuvo afectado por la ley N°20.278, que indicó un reembolso a los transportistas por el aumento del precio del petróleo. Si bien, dentro de los factores que podrían afectar este indicador se encuentran los anuncios hechos por la Presidenta en estos últimos días, los montos que estos consideran no debieran afectar de manera drástica la meta fijada, ya que por ejemplo, si se considera el adelanto de la operación renta año 2010, esto sólo afecta a personas naturales y posee como monto máximo de devolución \$250.000, cifra poco representativa dentro del total. El crecimiento proyectado para el año 2009 es de 2% a 3% (fuente: Banco Central ? noviembre 2008). La tasa de desempleo a nivel nacional a noviembre de 2008 es de un 7,9% (fuente: OIT).