

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos	6	80.00%
			2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales	7	20.00%
			3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales	0	0.00%
			Total	13	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Equidad de Género	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 80.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	(Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t / Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t) * 100	83.0 %	Mediana	12.00	1

2	Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)	(Monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t/Monto total de la cartera asociada al total de deudores efectivamente contactados para cobro administrativo por el Call Center en el año t)*100	23.0 %	Alta	17.00	2
3	Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones)	(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa que se encuentran en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1) *100	5.0 %	Alta	17.00	3
4	Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones)	(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa asociada a las deudas en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1) *100	17.9 %	Alta	15.00	4

5	Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	(Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t/Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)*100	96.0 %	Mediana	10.00	5
6	Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5	Sumatoria en pesos de los saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t	6490000.00 \$	Menor	9.00	6
	Total Ponderación				80.00%	

Notas:

- 1 El numerador de este Indicador mide los egresos procesados en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta con pago por medios electrónicos al contribuyente. El denominador mide el total de egresos procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta.
- 2 Este indicador considera las deudas asociadas a Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que no poseen ninguna deuda en cobro judicial (no tienen demanda), y cuyo monto adeudado es inferior a los \$10.000.000. El numerador mide el monto de la recaudación asociada a deudas de RUT o ROLES contactados efectivamente para cobro administrativo por el Call Center a través de teleoperadores y el denominador corresponde a las deudas totales asociadas a los clientes efectivamente contactados por el Call Center a través de teleoperadores.  
Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2016) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 2,5%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central.  
La recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2016, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2017 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2016 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.

- 3 El indicador mide la efectividad de cobro de todos aquellos Rol Únicos Tributarios (RUT) que mantienen deudas superiores a \$90.000.000.  
El numerador mide la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera de Grandes Deudores a nivel nacional para el año 2015 y el denominador corresponde al saldo moroso de cartera fiscal asignada a las Unidades de Grandes Deudores.  
Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2015 de la cartera asignada a las Unidades de Grandes deudores y se descuentan los saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.  
Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2016) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 2,5%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central.  
Se debe tener en consideración que la recaudación informada en cada período es provisorio en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2016, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2017 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2016 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisorio no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.
- 4 Este indicador considera a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que poseen deuda demandada y cuyo saldo neto total moroso es inferior a los \$90.000.000.  
El numerador mide la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera del segmento medianos deudores y el denominador corresponde al saldo de la cartera asignada al segmento Medianos Deudores al 31-12-2015.  
Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2015 y se descuentan los saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.  
Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2016) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 2,5%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central.  
La recaudación informada en cada período es provisorio en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2016, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2017 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2016 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisorio no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.
- 5 Para la medición del indicador se consideran los siguientes Egresos:  
-Devolución de Bienes Raíces.  
-Otros Egresos del Sistema Integral de Presentaciones (SIP), que considera: aquellos egresos que se pagan de manera descentralizada cuyo proceso de recepción, análisis y aprobación, es efectuado por tesorerías, y no se ha automatizado de forma completa.  
Se contabilizará como fecha de ingreso desde el momento en que las solicitudes cumplen con todos los requisitos reglamentarios y administrativos vigentes en Tesorería General de la República (TGR). El día de ingreso de la solicitud (cumpliendo con los requisitos vigentes) corresponderá al día cero. Sólo se contabilizarán días hábiles.  
Se excluyen de esta medición aquellos conceptos de egreso que requieren algún informe externo que certifique la procedencia del pago, tales como Ley Navarino, DFL15 y todos los nuevos egresos que impliquen en las Tesorerías Regionales y Provinciales un aumento igual o mayor al 20% de las transacciones vigentes, respecto al mismo período del año anterior.  
Se entenderá por solicitud materializada aquella que ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) para la disponibilización de los fondos respectivos a través del medio de pago definido por el contribuyente.

- 6 Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:
1. Considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, Lunes a Jueves hasta las 16:15 pm y los Viernes a las 15:15 pm. para Pesos. Y Lunes a Viernes hasta 14:00 pm. para Dólares (ambos horarios son solo referenciales).
  2. Se considerarán solo las instrucciones de inversión enviadas por DIPRES. En caso de que DIPRES no instruya invertir un día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado en la medición del indicador.
  3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de la mesa de dinero se descontará del saldo del día.
  4. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.
  5. Dado que la actual normativa bancaria no hace posible tomar Inversión en pactos en moneda US\$ por montos inferiores a US\$15.000 por operación con Banco Estado, esto supone que bajar aún más esta meta es impracticable, salvo modificación de la normativa vigente.
  6. Para la medición del indicador, es necesario contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:
    - Instrucciones de Inversión con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
    - Instrucciones de Inversión con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.
    - Instrucciones de Inversión compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
    - Instrucciones de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.
  7. El indicador se mide desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2016.
  8. Para la conversión diaria del saldo en dólares de la cuenta 506-5 (Banco Estado) se utilizará el dolar observado correspondiente al día en cuestión.
  9. Para las operaciones en Moneda Nacional se requiere que todas las operaciones con Bancos Particulares sean garantizadas con custodia en el Depósito Central de Valores. La garantía se puede constituir con el ingreso de los instrumentos a nuestra custodia antes del pago de los fondos o por modalidad DVP (Delivery vs Payment). Sólo se aceptan como colaterales los certificados de custodia en el caso de operaciones con el BancoEstado. Si no se dispone de los respectivos colaterales, las operaciones de inversión no serán cursadas y por ende, no se considerarán en la medición del indicador.
  10. En caso de existir problemas en los sistemas informáticos o de conectividad del BancoEstado, Banco Central o Depósito Central de Valores, que impidan la ejecución de las operaciones en tiempo y forma, no serán considerados los días que esta situación se mantenga en la medición del indicador.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

N°	Indicador
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
2	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.
4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
7	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 0.00%.)

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------