

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2006**

**TESORERÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA**

**SANTIAGO DE CHILE**

Teatinos N° 28, Santiago. Teléfono: 6930500  
[www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl)



---

# Índice

<b>1. Carta del Jefe de Servicio .....</b>	<b>03</b>
<b>2. Identificación de la Institución .....</b>	<b>05</b>
• Definiciones Estratégicas .....	06
- Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución .....	06
- Misión Institucional .....	06
- Prioridades Políticas en Programa de Gobierno.....	06
- Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuesto – Año 2006 .....	06
- Objetivos Estratégicos .....	07
- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos .....	08
- Clientes / Beneficiarios / Usuarios .....	08
• Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio .....	09
• Principales Autoridades .....	10
• Recursos Humanos .....	11
- Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato .....	11
- Dotación Efectiva año 2006 por Estamento .....	11
- Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad .....	12
• Recursos Financieros .....	13
- Recursos Presupuestarios año 2006.....	13
<b>3. Resultados de la Gestión .....</b>	<b>14</b>
• Cuenta Pública de los Resultados .....	15
- Balance Global .....	15
- Resultados de la Gestión Financiera .....	19
- Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos .....	23
• Cumplimiento de Compromisos Institucionales .....	28
- Informe de Programación Gubernamental .....	28
- Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas .....	28
• Avances en Materias de Gestión Interna .....	29
- Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión .....	29
- Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	31
- Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales .....	32
- Otras Materias de Gestión .....	32
<b>4. Desafíos 2007 .....</b>	<b>33</b>

---

<b>5. Anexos .....</b>	<b>35</b>
• Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006.....	36
• Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera.....	37
• Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006 .....	38
• Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño .....	40
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	41
• Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006 .....	43
• Anexo 7: Iniciativas de Inversión .....	44
• Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	46
• Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo .....	48
• Anexo 10: Proyectos de Ley .....	49

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Recursos Presupuestarios año 2006.....	13
Cuadro 2: Ingresos y Gastos años 2005 – 2006.....	19
Cuadro 3: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006.....	20-36
Cuadro 4: Cumplimiento Convenio Colectivo año 2006.....	36
Cuadro 5: Indicadores de Gestión Financiera .....	37
Cuadro 6: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2006 .....	38
Cuadro 7: Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006 .....	40
Cuadro 8: Cumplimiento PMG 2006 .....	43
Cuadro 9: Cumplimiento PMG años 2003 – 2005 .....	43
Cuadro 10: Comportamiento Presupuestario de las iniciativas de Inversión año 2006 .....	45
Cuadro 11: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos .....	46
Cuadro 12: Cumplimiento convenio de Desempeño Colectivo .....	48

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	11
Gráfico 2: Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres) .....	11
Gráfico 3: Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	12

---

# 1. Carta del Jefe de Servicio

**Gianni Lambertini Maldonado**  
**Tesorero General de la República**



La Tesorería General de la República es la institución encargada de la provisión de los recursos financieros del Fisco mediante su recaudación y cobranza y de la administración del pago oportuno de las obligaciones que debe cumplir el Estado por mandato de las leyes.

Una vez más, los principales logros del año están asociados a la implementación de nuevos sistemas computacionales, que han permitido mejorar el rendimiento de los procesos tanto operativos como de apoyo y con ello se han conseguido aumentos en la eficiencia, simplificación de trámites, mejoras en la calidad de atención a los usuarios y el cumplimiento de las metas que el Servicio se planteó para el año 2006.

Entre los principales logros del año se pueden mencionar algunos tales como:

*Recaudación de Deuda Morosa Recuperada.* Los altos rendimientos logrados, han permitido cumplir y superar año a año las metas establecidas a nivel institucional en la Ley de Presupuestos, los Programas de Mejoramiento de Gestión de Hacienda y las establecidas en el Plan de Lucha contra la Evasión. Manteniendo esta tendencia, en el año 2006 se logró recuperar por este concepto 255.331 millones de pesos, equivalentes al 13,6% de la deuda fiscal total.

*Portal de Pagos del Estado.* Continuando con la iniciativa de poner al servicio de los contribuyentes un Portal en el cual se puedan pagar las obligaciones para con el Estado, la Tesorería ha incorporado nuevos Servicios Giradores y establecido nuevos convenios con instituciones recaudadores, de manera de brindar a los usuarios del portal mayor diversidad en las formas de pago. Además, se ha trabajado con un conjunto de Servicios Públicos en la automatización de los procesos de entrega de información, contando así con datos más oportunos. Otro logro en este sentido fue la renovación del Portal, que hoy presenta funcionalidades más amigables, facilitando su uso y comprensión.

*Pago de compromisos y obligaciones del Estado:* En el año 2006 se puso en marcha el Sistema de Devoluciones de Renta en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE), con la consiguiente mejora en la funcionalidad del pago, permitiendo a su vez la actualización inmediata de la información de las bases como del resultado del proceso de pago.

*Sistemas Computacionales.* El año 2006 se caracterizó por la implantación de un conjunto de sistemas que permitieron mejorar el rendimiento de los procesos operativos de la Tesorería y prestar un mejor servicio a los contribuyentes. Entre estos sistemas se cuentan el Control automático de inventario, Patentes Mineras, Bonificación Forestal, Pensiones, Aporte Fiscal Libre, Distribución del Fondo Común Municipal, Garantía Estatal, Administración de Créditos Universitarios, entre otros.

*Nuevas Tesorerías:* En el año 2006 se inauguró la Tesorería Provincial de Ultima Esperanza – Puerto Natales y comenzó la implementación de la Tesorería Provincial de Ñuñoa.

---

*Plan Chile Compite:* A la Tesorería le correspondió aplicar la Resolución de Hacienda de Julio de 2006 (con vigencia hasta el 1 de Febrero de 2007), en que se establecieron las condiciones para que los contribuyentes pudieran cumplir con sus obligaciones tributarias en régimen. Aquellos contribuyentes que pagaran al contado sus deudas tributarias se beneficiaban con una reducción de las multas e intereses de hasta un 50%. Quienes pactaban con Tesorería un pago en 12 meses accedían a una reducción de hasta el 40%. Al final del proceso se contabilizaron 45 mil deudores que suscribieron un convenio de pago o cancelaron totalmente su deuda. Con el propósito de que un mayor número de deudores se acogiera a este beneficio, la autoridad de Hacienda dispuso la extensión del plazo, hasta el primero de Agosto de 2007, para acceder a las condiciones excepcionales de repactación de deudas

Otros aspectos y logros de la gestión del Servicio de Tesorerías en el año 2006, se detallan en los acápite “Cuenta Pública de los Resultados” y “Avances en Materias de Gestión” que forman parte de este Balance.

Respecto a los Desafíos que la Tesorería compromete para el año 2007, sólo a título de mención, se señalan: apertura de la Tesorería Provincial de Ñuñoa, de La Florida y Melipilla, aumentar los niveles de Recaudación por Cobranza de Deuda Morosa, seguir consolidando el Portal de Pagos del Estado, implementar nuevos sistemas computacionales que mejoren los rendimientos de cada proceso, análisis de la cartera morosa y declaración de incobrabilidad. consolidación de los Sistemas de Control de Gestión a nivel global, continuar con el proyecto de Cambio de la Plataforma Tecnológica y mejorar la implementación del Modelo de Atención de Público.



**Gianni Lambertini Maldonado**  
**Tesorero General de la República**

---

## 2. Identificación de la Institución

- Definiciones Estratégicas
  - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución
  - Misión Institucional
  - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno
  - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos-Año 2006
  - Objetivos Estratégicos
  - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos
  - Clientes / Beneficiarios / Usuarios
- Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio
- Principales Autoridades
- Recursos Humanos
  - Dotación Efectiva año 2006 por tipo de Contrato y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento y Sexo
  - Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad y Sexo
- Recursos Financieros
  - Recursos Presupuestarios año 2006

---

## • Definiciones Estratégicas

### - Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución

Decreto con Fuerza de Ley N° 5 de 15 de Febrero de 1963, publicado en el Diario Oficial del 2 de Julio de 1963. D.F.L. N° 1 de 1994, Artículo 5° letras a), g) e i)

### - Misión Institucional

“Somos el Servicio Público responsable de recaudar y cobrar los tributos y créditos del sector público, pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, contribuyendo al desarrollo de Chile.”

### - Prioridades Políticas en Programa de Gobierno

Número	Descripción
1	Aumentar los recursos fiscales para apoyar el financiamiento de los programas sociales impulsados por el gobierno, mediante el logro de una mayor eficiencia del proceso de cobro moroso a fin de elevar los niveles de recaudación de impuestos y contribuir, a su vez, a mantener el equilibrio fiscal y disminuir la cartera morosa.
2	Modernización del Estado, mediante la incorporación de tecnología avanzada en el desarrollo de los procesos internos del Servicio y la atención al contribuyente.

### - Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2006

Número	Descripción
1	Modernización del Estado mediante la consolidación del cambio de la Plataforma Tecnológica.
2	Apertura de Tesorerías Puerto Natales y Ñuñoa
3	Consolidación del Sistema Automatizado de Egresos



---

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Recaudar con eficacia y oportunidad las obligaciones de impuestos y créditos fiscales de los agentes económicos determinadas por los Servicios Giradores, Fiscalizadores y Reguladores del Estado, entre ellos la propia Tesorería General de la República.
2	Aumentar la eficiencia del proceso de cobro moroso, elevando los niveles de recaudación por acciones de cobranza de impuestos y obligaciones morosas; y, mejorar los procedimientos de cobranza desde cuando se genera la deuda, hasta su ejecución.
3	Cumplir con las obligaciones pecuniarias que las leyes y reglamentos le asignan al Tesoro Público, pagando a los beneficiarios de estas con oportunidad, exactitud, eficiencia y calidad.
4	Administrar los fondos del Tesoro Público, de modo que sean pagadas oportunamente las obligaciones del Estado, proporcionando información relevante para la Administración Tributaria, Presupuestaria, Monetaria y Económica de la Nación, mejorando además, la oportunidad de su entrega y elaborando información específica de apoyo a su gestión mediante el establecimiento de formas de comunicación y entrega de información más actualizadas y modernas. Manteniendo, además, altos niveles de integración y coordinación de la Tesorería General con el resto de las instituciones que conforman la Administración Tributaria mediante trabajo conjunto.
5	Dar satisfacción a los usuarios, agilizando y simplificando los procedimientos internos mediante recursos humanos calificados, infraestructura adecuada y tecnología de avanzada.

---

**- Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos**

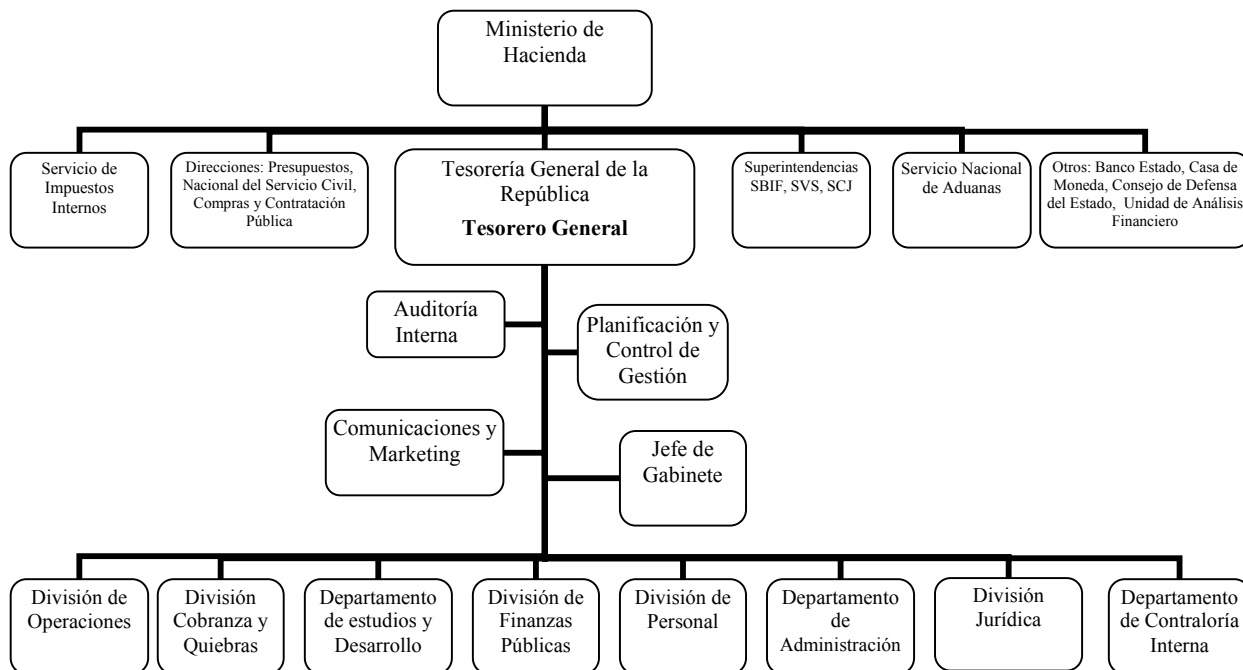
Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Recaudación de Ingresos	1, 5
2	Administración de la Cobranza	2, 5
3	Pago de compromisos y obligaciones del Estado	3, 5
4	Administración Financiera	4, 5

**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Autoridades: económica, legislativa, administrativa, contralora y regionales
2	Servicios públicos y municipalidades.(Presupuestos y transferencias)
3	Organismos e Instituciones a los cuales se les transfieren recursos, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Presupuestos
4	Agentes económicos personas naturales y jurídicas en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.

---

- **Organigrama y Ubicación en la estructura del Ministerio**



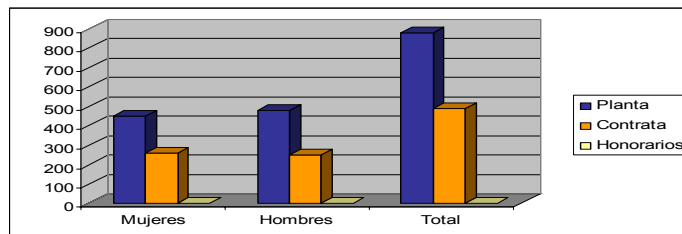
---

- **Principales Autoridades**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Tesorero General de la República	Gianni Lambertini M.
Jefa Dpto. de Estudios y Desarrollo.	Marisa Ernst E.
Jefe División de Finanzas Públicas.	Jorge López M.
Jefe División Jurídica.	Gustavo González V.
Jefe División Auditoría Interna	Eugenio Guzmán F.
Jefa División de Personal	Andrea Tohá V.
Jefe División Cobranzas y Quiebras	Pamela Cuzmar P. (S)
Jefe División de Operaciones	Pamela Cuzmar P.
Jefe Dpto. Administración.	Mauricio Reid W.
Jefe Dpto. Contraloría Interna	Claudia Gallardo L.
Jefe de Gabinete	Félix Cortés B.
Jefe de Comunicaciones y Marketing	Gustavo González V.
Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión Institucional	Luis Urrutia G.

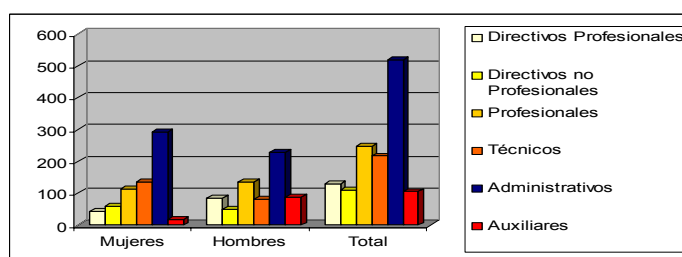
## ● Recursos Humanos

### - Dotación Efectiva año 2006<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo de Contrato	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Planta	413	449	862
Contrata	247	218	465
Honorarios asimilados a grado	0	1	1
Otro personal	0	0	0
<b>TOTAL DOTACIÓN</b>	<b>660</b>	<b>668</b>	<b>1.328</b>

### - Dotación Efectiva año 2006 por Estamento (mujeres y hombres)



Estamentos	MUJERES	HOMBRES	TOTAL DOTACIÓN
Directivos Profesionales <sup>2</sup>	44	85	129
Directivos no Profesionales <sup>3</sup>	60	50	100
Profesionales <sup>4</sup>	112	135	247
Técnicos <sup>5</sup>	135	82	217
Administrativos	291	229	520
Auxiliares	18	87	105
Otros <sup>6</sup>	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>660</b>	<b>668</b>	<b>1.328</b>

1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2005. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

2 Se debe incluir a Autoridades de Gobierno, Jefes superiores de Servicios y Directivos Profesionales.

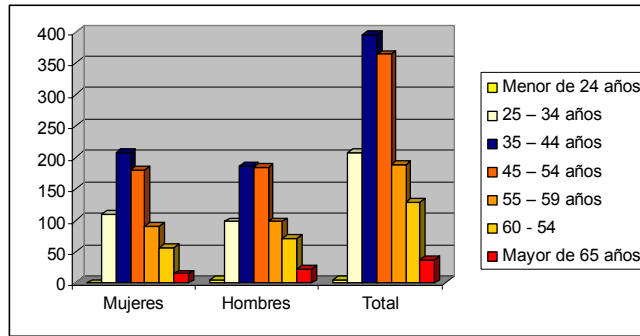
3 En este estamento, se debe incluir a Directivos no Profesionales y Jefaturas de Servicios Fiscalizadores.

4 En este estamento, considerar al personal Profesional, incluido el afecto a las Leyes Nos. 15.076 y 19.664, los Fiscalizadores y Honorarios asimilados a grado.

5 Incluir Técnicos Profesionales y No profesionales.

6 Considerar en este estamento los jornales permanentes y otro personal permanente.

- **Dotación Efectiva año 2006 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**



Grupos de edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	0	6	6
25 - 34 años	110	98	208
35 - 44 años	208	187	395
45 - 54 años	180	184	364
55 - 59 años	90	98	188
60 - 54	57	72	129
Mayor de 65 años	15	23	38
TOTAL	660	668	1.328

---

## ● Recursos Financieros

### - Recursos Presupuestarios año 2006

Cuadro 1			
Recursos Presupuestarios 2006			
Ingresos Presupuestarios Percibidos		Gastos Presupuestarios Ejecutados	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	26.488.841	Corriente <sup>7</sup>	24.598.345
Endeudamiento <sup>8</sup>		De Capital <sup>9</sup>	2.876.120
Otros Ingresos <sup>10</sup>	4.646.806	Otros Gastos <sup>11</sup>	3.661.182
TOTAL	31.135.647	TOTAL	31.135.647

---

7 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

8 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

9 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

10 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

11 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

---

## 3. Resultados de la Gestión

- Cuenta Pública de los Resultados
  - Balance Global
  - Resultados de la Gestión Financiera
  - Resultados de la Gestión por Productos Estratégicos
- Cumplimiento de Compromisos Institucionales
  - Informe de Programación Gubernamental
  - Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Avance en materias de Gestión Interna
  - Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión
  - Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
  - Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales
  - Otras Materias de Gestión



---

## ● Cuenta Pública de los Resultados

### - Balance Global

Se detallan a continuación los Desafíos – Compromisos asumidos para el año 2006 y sus grados de avance y resultados:

#### 1. Cobranza

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Recaudar por Cobranza de Deuda Morosa Fiscal los montos establecidos en el Plan de Lucha contra la Evasión para el año 2006.	El rendimiento efectivo de recaudación por concepto de cobranza, fue de 255.331 millones de pesos, lo que corresponde a un 13,5% de la cartera morosa fiscal total.
Implantar el sistema de cobro de Concesiones de Patentes Mineras	Se licitó y adjudicó el sistema de gestión del cobro de concesiones de Patentes Mineras. Durante el 2007 se realizarán las etapas de diseño, construcción y pruebas de este nuevo sistema, que permitirá la integración con otros servicios participantes del proceso.
Licitación la extensión del Sistema de Control de la Cobranza	Se licitó el rediseño y migración del CONCOBRA, pero la licitación fue declarada desierta por contarse con un solo oferente que presentó una oferta económica que excedía el presupuesto de la Tesorería. Se licitará nuevamente durante el 2007.
Licitación la nueva versión del Sistema de Cobranza Administrativa.	Dipres no asignó recursos para este proyecto. Se está preparando una nueva propuesta para ser presentada a Mideplan y Dipres.

#### 2. Cambio de Plataforma Tecnológica de la Tesorería

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Actualizar la Base de Datos ORACLE de la versión 9i a 10g. Esta actualización ofrece mejoras de administración y desempeño.	En octubre del 2006 se actualizó la base de datos ORACLE de la versión 9i a 10g, migrándose todos los sistemas a esta nueva versión.
Implementar un software de control automático de inventario.	Se implementó un software de control automático de inventario que permite obtener el inventario de hardware y software actualizado.
Implementar una Mesa de Ayuda Técnica, que permitirá ordenar, priorizar y disponer de información de los problemas reportados.	Se Implementó una Mesa de Ayuda Técnica que funciona bajo el mismo número telefónico de la mesa de ayuda general.
Terminar con el reemplazo de todo el equipamiento computacional restante de más de 3 años de antigüedad, aproximadamente 350 pc's y 100 impresoras.	Se compraron 515 computadores y se licitó la adquisición de 2 storage para cambiar las unidades de almacenamiento
Renovación, compra o reemplazo de componentes de la Plataforma Tecnológica adquirida mediante leasing de 36 meses que vence en junio de 2006.	Se ejecutó la opción de compra del contrato de leasing de la plataforma tecnológica. Coincidentemente, vencieron todos los contratos de soporte de los software adquiridos a

	través de este leasing, por lo que hubo que realizar contrataciones directas con los proveedores de estos software.
--	---

### 3. Portal de Pagos del Estado

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Incorporación de nuevos Servicios Públicos giradores.	Se incorporaron otros SERVIU Regionales, Chilecompra, Superintendencia de Electricidad y Combustibles. Durante el 2006 se diseñó el Proyecto Cargo Previo, que tiene por objetivo automatizar el ingreso y control de multas y reembolsos incorporando en una primera etapa a los Servicios Defensoría Penal Pública, Superintendencia de Electricidad y Combustibles y Dirección del Trabajo.
Incorporación de nuevas Instituciones Recaudadoras Autorizadas (IRAs).	Se incorporaron Tarjeta Jumbo Más, Tarjeta Más París, Tarjeta Presto, Banco BBVA y Banco HNS.
Implantar la nueva versión del Sitio web de la Tesorería General de la República.	A partir del último trimestre del año 2006, está a disposición de nuestros usuarios el nuevo sitio de Tesorería.

### 4. Diversificación de Medios de Pago para los contribuyentes

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Potenciar los canales de pago de impuestos en distintos lugares.	Se trabajó fundamentalmente en potenciar el pago electrónico, como se describe en 3. Portal de Pagos.
Implementar el proyecto piloto de la caja transaccional en las oficinas de la TGR, con la incorporación de medios de pagos como: tarjeta de crédito y débito de TRANSBANK, y tarjetas cerradas de casas comerciales.	En el año 2006 se implantó la Caja Transaccional en un 25% de las Tesorerías del país, lo que permite que los pagos realizados en ellas lleguen en línea a la Cuenta Única Tributaria de los contribuyentes, con lo cual se presta un servicio de alta calidad.

### 5. Sistemas de egresos

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Implantar el Sistema de Bonificación Forestal.	Se realizaron las pruebas e implantación del sistema de Bonificación Forestal, que permite a TGR procesar automáticamente las órdenes de pago emitidas por CONAF mediante un informe electrónico que autoriza la entrega del beneficio.
Implantar el Sistema Chile-Compras.	Se realizaron las pruebas e implantación del sistema de Pago a Proveedores de Chile-Compras, que permite la recepción y materialización de las órdenes emanadas desde los distintos Servicios, ordenando el pago a sus proveedores de aquellas operaciones realizadas a través de <a href="http://www.chilecompras.cl">www.chilecompras.cl</a>

Implantar el Sistema Otras Devoluciones de IVA	Se realizó la construcción, pruebas e implantación del sistema general que permitirá realizar los egresos provenientes de las órdenes de pago emitidas por el Servicio de Impuestos Internos por los conceptos de Cambio Sujeto, Activo Fijo, Pequeños Productores Agrícolas y Devoluciones por Artículo 126 del Código Tributario.
Modernizar el Sistema de pago de Pensiones de responsabilidad de la TGR (pensiones de gracia, premios nacionales, etc.).	Durante el 2006 se construyó y probó la aplicación que permite realizar los egresos a los pensionados y montepiados, proyectándose su implantación para comienzos del 2007.
Modernizar el Sistema de entrega del Aporte Fiscal Libre.	Se puso en marcha el módulo de Aporte Fiscal Libre a partir de Mayo de 2006.
Modernizar el Sistema de Distribución del Fondo Común Municipal.	Se construyó y probó. Su implantación será durante el primer trimestre del 2007.
Implantar el Sistema Garantía Estatal e Inversiones.	Se construyó y probó y su implantación será durante el primer trimestre del 2007.
Implantar el Sistema de Administración de Créditos Universitarios con Garantía Estatal.	Se licitó y adjudicó este sistema.

## 6. Sistemas de Finanzas Públicas

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Implantar el Sistema de Control de Caja.	Se diseñó, construyó e implantó el sistema de control de caja, permitiendo observar la proyección y ejecución de caja. El usuario principal de este sistema es la DIPRES.
Implantar el Sistema de Administración de Pasivos.	Se diseñó, construyó y probó el Sistema.
Implantar el Sistema de Administración de Activos.	Durante el 2006 fue necesario modificar el diseño y construcción de este sistema, por lo que actualmente está en la primera etapa de pruebas.
Implantar el Sistema de Simulación y Administración de Inversiones.	Se construyó e implantó el sistema, que comenzó a operar durante el mes de Noviembre de 2006.

---

## 7. Modelo de Gestión

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Mejorar la implementación del Modelo de Atención de Público a través de la infraestructura, equipamiento, capacitación y visitas en terreno a las Tesorerías.	Se realizaron visitas a Tesorerías, 46 actividades de capacitación a funcionarios de las OIRS. Se definió un nuevo modelo de oficina piloto que adecua la infraestructura con el objeto de mejorar la atención a público.

## 8. Recursos Humanos

COMPROMISO 2006	RESULTADO 2006
Generar la interfaz entre el sistema informático de Remuneraciones y el sistema informático de Personal.	Se encuentran elaboradas las interfases de los procesos de Horas Extras, Reintegros días de ausencia, Asignación de Caja y Asignación movilización, Bono de Escolaridad y Modificaciones de contratos.
Desarrollar una comunidad virtual de gestión del conocimiento en el intranet del Servicio.	Este sistema se encuentra en producción en la intranet, faltando sólo el poblamiento de la información y la definición del grupo que se hará cargo de la comunidad.

- Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 2</b>				
<b>Ingresos y Gastos años 2005 – 2006, y Ley de Presupuestos 2007</b>				
Denominación	Monto Año 2005 M\$ <sup>12</sup>	Monto Año 2006 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2007 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>26.826.614</b>	<b>28.569.593</b>	<b>24.215.507</b>	
Transferencias Corrientes	627.738	1.731.713		
Rentas de la Propiedad		1.743		
<b>Ingresos de Operación</b>	<b>52</b>			
<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>357.833</b>	<b>336.843</b>	<b>53</b>	
Aporte fiscal	25.409.970	26.488.841	24.214.365	
Venta de Activos no Financieros	53	10.453	1.089	
Recuperación de Prestamos	430.969			
<b>Operaciones años anteriores</b>				
<b>GASTOS</b>	<b>27.434.724</b>	<b>29.405.039</b>	<b>24.215.507</b>	
<b>Gastos en Personal</b>	<b>17.696.145</b>	<b>18.496.692</b>	<b>14.213.024</b>	
Bienes y Servicios de Consumo	5.036.266	6.057.826	5.438.868	
Transferencias Corrientes		43.824	1.383.760	
Adquisición de Activos no Financieros	3.238.100	2.555.299	2.644.242	
<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>153.523</b>	<b>320.821</b>	<b>535.513</b>	
<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>1.310.690</b>	<b>1.930.577</b>	<b>100</b>	
<b>Resultado</b>	<b>-608.110</b>	<b>-835.446</b>		

12 La cifras están indicadas en M\$ del año 2006. Factor de actualización es de 1,0339 para expresar pesos del año 2005 a pesos del año 2006.

Cuadro 3								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>13</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>14</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>15</sup> (M\$)	Notas
			<b>Ingresos</b>	<b>20.463.551</b>	<b>28.524.853</b>	<b>28.569.593</b>	<b>-44.740</b>	
<b>05</b>			<b>Trasferencias Corrientes</b>		<b>1.731.713</b>	<b>1.731.713</b>		
	02		Del Gobierno Central		1.731.713	1.731.713		
		004	Del Programa 03 del Tesoro Público		19.407	19.407		
		010	Super Intendencia de Bancos e Inst. Financieras		1.712.306	1.712.306		
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>			<b>1.743</b>	<b>-1.743</b>	
	99		Otras Rentas de la Propiedad			1.743	-1.743	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>52</b>	<b>291.152</b>	<b>336.843</b>	<b>-45.691</b>	
	01		Recuperación y Reembolso por Licencias Médicas	26	291.126	336.843	-45.717	
	99		Otros	26	26		26	
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>20.463.447</b>	<b>26.488.841</b>	<b>26.488.841</b>		
	91		Libre	20.463.447	26.488.841	26.488.841		
		001	Remuneraciones	12.044.136	17.480.882	17.480.882		
		002	Resto	8.419.311	9.007.959	9.007.959		
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>		<b>13.147</b>	<b>10.453</b>	<b>2.694</b>	
	03		Vehículos		13.095	10.453	2.642	
	04		Mobiliario y Otros	52	52		52	
			<b>Gastos</b>	<b>20.464.551</b>	<b>31.090.907</b>	<b>29.405.042</b>	<b>1.684.865</b>	
<b>21</b>			<b>Gastos en Personal</b>	<b>12.044.136</b>	<b>18.672.136</b>	<b>18.496.692</b>	<b>175.444</b>	
<b>22</b>			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>4.541.927</b>	<b>6.057.941</b>	<b>6.057.827</b>	<b>114</b>	
<b>23</b>			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>		<b>48.288</b>	<b>43.824</b>	<b>4.464</b>	
<b>25</b>			<b>Integros al Fisco</b>			<b>2</b>	<b>-2</b>	
<b>29</b>			<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>3.414.669</b>	<b>3.698.596</b>	<b>2.555.299</b>	<b>1.143.297</b>	
	03		Vehículos	34.484	50.824	42.194	8.630	
	04		Mobiliario y Otros	36.050	42.355	33.451	8.904	
	05		Máquinas y Equipos	36.050	49.988	31.550	18.438	
	06		Equipos Informáticos	875.343	1.828.639	1.221.056	607.583	
	07		Programas Informáticos	2.432.742	1.726.790	1.226.522	500.268	
	99		Otros Activos no Financieros			526	-526	
<b>31</b>			<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>462.719</b>	<b>568.809</b>	<b>320.821</b>	<b>247.988</b>	
	02		Proyectos	462.719	568.809	320.821	247.988	
<b>34</b>			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>100</b>	<b>2.044.137</b>	<b>1.930.577</b>	<b>113.560</b>	
	07		Deuda Flotante	100	2.044.137	1.930.577	113.560	

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

15 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

---

Las variaciones más significativas ocurridas en el presupuesto se deben a:

1. Aporte Fiscal (Subtítulo 09):

El aumento de presupuesto en este subtítulo es de M\$ 6.025.394, se debe a los:

-	D.H. N°	99 (Pago Vocales de mesa elecciones presidenciales)	100.848
-	D.H. N°	365 (Aumento presupuesto de capacitación)	10.800
-	D.H. N°	570 (Reajuste, bono escolar)	327.223
-	D.H. N°	682 (Tramitación ingreso lista acreedores empresa en quiebra)	477.000
-	D.H. N°	940 (Modernización Institucional)	394.863
-	D.H. N°	1101 (Incentivo Tributario)	2.038.070
-	D.H. N°	1592 (Aguinaldos, reajustes, bono término de conflicto)	215.389
-	D.H. N°	1350 (Bono de cobranza)	2.461.201

2. Gastos en Personal (Subtítulo 21):

El aumento del presupuesto por gastos de personal ascendió a M\$ 6.628.000 producto de los:

-	D.H. N°	366 (Bonificación al retiro)	-12.711
-	D.H. N°	570 (Reajuste, bono escolar)	327.223
-	D.H. N°	940 (Modernización Institucional)	394.863
-	D.H. N°	1532(suplementos, readecuaciones y aplicaciones)	1.220.135
-	D.H. N°	1101 (Incentivo Tributario)	2.038.070
-	D.H. N°	1592 (Aguinaldos, reajustes, bono término de conflicto)	215.389
-	D.H. N°	1350 (Bono de cobranza)	2.445.031

3. Bienes y Servicios de Consumo (Subtítulo 22):

El aumento presupuestario de M\$ 1.516.014 se debe a los:

-	D.H. N°	99 (Pago Vocales de mesa elecciones presidenciales)	100.848
-	D.H. N°	365 (Aumento presupuesto de capacitación)	10.800
-	D.H. N°	682 (Tramitación ingreso lista acreedores empresa en quiebra)	477.000
-	D.H. N°	1532(suplementos, readecuaciones y aplicaciones)	927.366

4. Adquisición de Activos no Financieros (Subtítulo 29):

La disminución del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 283.927 según los siguientes decretos:

-	D.H. N°	1532 (suplementos, readecuaciones y aplicaciones)	283.927
---	---------	---	---------

---

5. Inversión Real (Subtítulo 31):

La disminución del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 106.090 según los siguientes decretos:

- |   |         |   |         |
|---|---------|---|---------|
| - | D.H. N° | 1532 (suplementos, readecuaciones y aplicaciones) | 106.090 |
|---|---------|---|---------|

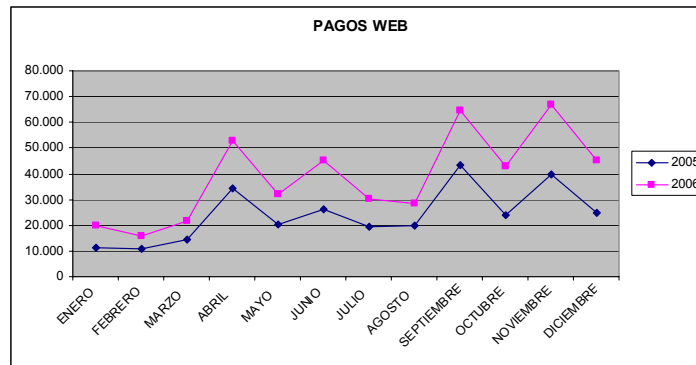


- **Resultado de la Gestión por Productos Estratégicos**

- Producto Estratégico: Recaudación de Ingresos

**Indicador 1:** Porcentaje de crecimiento de la utilización del pago electrónico en sitio web

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	s/m	s/m	180.000	<b>317.766</b>
<b>NÚMERO DE PAGOS</b>	102.326	160.905	288.878	<b>465.998</b>

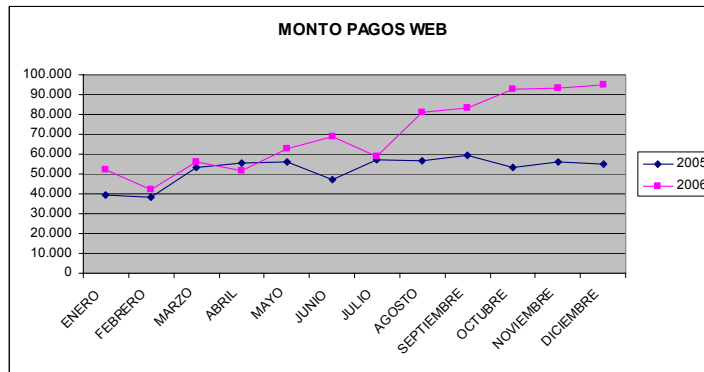


La significativa superación de la meta se debe a que durante el año 2006, hemos tenido un aumento importante en el pago de contribuciones a través del portal de pagos, lo que se suma a la incorporación de instituciones públicas, cuyos trámites son de montos pequeños pero numerosos en número de transacciones (micropagos). Además, durante este año se incorporó a la página web la aplicación que permite a los contribuyentes solicitar convenios de pagos, aplicación que ha tenido gran demanda. Por último, la opción de consulta de bonos de vocales de mesa se utilizó masivamente en el primer semestre del año, lo que también contribuyó al aumento de las transacciones siendo una funcionalidad nueva. Debido a todo lo cual, se consolidó como el Portal de Pagos de Chile, incorporando nuevos servicios giradores, nuevos medios de pago y mejorando la usabilidad del sitio.

**Indicador 2:** Porcentaje anual de cumplimiento en la recaudación en el portal de pagos

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	No incorporado al SIG	No incorporado al SIG	s/m	<b>875.000</b>
<b>MONTO DE PAGOS</b>	-	-	627.872	<b>837.720</b>

(En millones de \$)



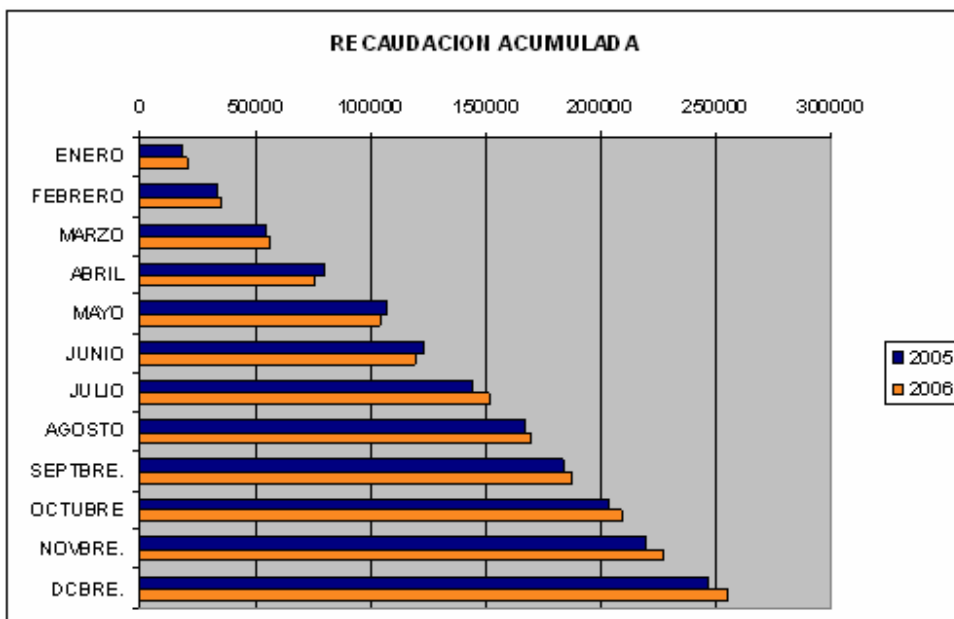
El incumplimiento en un 7% de este indicador se debe a que se supuso que la incorporación de nuevas instituciones públicas al Portal y del medio de pago con tarjetas de casas comerciales, iba a aumentar significativamente la recaudación electrónica, situación que no ocurrió.

- Producto Estratégico: Administración de la Cobranza

**Indicador 1: Porcentaje de recaudación por acciones de cobranza**

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	205.479	209.943	210.000	225.000
<b>RECAUDACION EFECTIVA</b>	222.534	230.307	246.513	255.331
<b>PORCENTAJE RECAUDADO RESPECTO A LA META</b>	108,3%	109,7%	117,4%	113%

(En millones de \$)



---

**Indicador 2: Porcentaje de recaudación por acciones de cobranza administrativa**

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	-	-	27,0%	35,0%
<b>CARGA DE DEUDAS</b>	107.272.490	87.898.166	85.470.455	50.195.550
<b>RECAUDACION EFECTIVA</b>	29.377.973	42.791.042	61.916.783	38.470.504
<b>PORCENTAJE RECAUDADO</b>	27,4%	48,7%	72,4%	76,6%

- No obstante haberse cumplido holgadamente la meta, la Cobranza Administrativa se está reformulando a objeto de constituirse en una herramienta de primera etapa de cobro.

Durante el periodo 2006 se formaron equipos de negociación con el objeto de enfrentar en forma más directa la situación de los deudores morosos con grandes deudas tributarias (más de MM \$50).

En el Proceso de Cobranza Administrativa, se realizaron diferentes actividades tendientes al mejoramiento del mismo, como: modificaciones a los Programas de Selección de Deudores de bienes raíces e impuesto fiscal, se perfeccionó el Informe de Gestión, que permitirá obtener, a partir de las revisiones de las cargas de trabajo, una visión general sobre la gestión que realiza cada uno de los ejecutivos con los deudores asignados en la carga mensual de trabajo; también se llevó a efecto una mejor coordinación con la Empresa de Correos de Chile en el despacho oportuno de las cartas, entre otras.

- En Pago Electrónico de Multas, se ha desarrollado un proyecto tendiente a traspasar a un Movimiento de Cargo Previo las multas y reembolsos que generan los Servicios Públicos y que nuestra Institución recauda actualmente por medio del Formulario 10 "Ingresos Fiscales Pagos Directos". La idea es cambiar la modalidad de pago espontáneo de las multas por una deuda previamente informada por los Servicios Giradores a la Tesorería General. Ello redundará en beneficios, tales como disminuir los procesos manuales, errores y tiempos, mejorar la efectividad de la recaudación, disminuir tiempos de actualización de la Bases de datos de las Instituciones (Tesorería y Servicios Giradores), mejor control de las multas pagadas e impagas, entre otros.

Durante el año 2006 se cumplió con el calendario de emisiones masivas y centralizadas de cobranza judicial programado para el año y estipulado en el Plan Anual de Cobranza, generándose un total de 192.269 demandas por un monto global del orden de \$ 496.669 millones netos. Parte importante de estas demandas fue notificada vía postal y centralizada (aproximadamente 100.000), lo que significa no sólo un ahorro importante en los recursos destinados al cobro judicial, sino también agilización y oportunidad en el ejercicio de recuperar los impuestos y créditos morosos adeudados.

- Producto Estratégico: Pago de compromisos y obligaciones del Estado

**Indicador 1:** Porcentaje anual de cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias a los contribuyentes

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	No incorporado al SIG	No incorporado al SIG	s/m	2.576.444
<b>N° DE DEPÓSITOS EN CTA. CTE.</b>	-	-	2.243.808	2.909.538
<b>N° DE DEPÓSITOS EN CTA. CTE RESPECTO DE LA META</b>				112%

La meta fue superada en un 12% producto del mayor esfuerzo realizado por parte de la Tesorería en la difusión de la posibilidad de depósitos mediante cuentas corrientes. La opción de depósitos en cuentas corrientes fue utilizada en mayor proporción por aquellos contribuyentes que registraban mayores montos de devolución de impuestos, lo que contribuyó al alza de este indicador.

- Producto Estratégico: Administración Financiera

**Indicador 1:** Tiempo promedio de entrega de los informes contables a la autoridad económica

	2003	2004	2005	2006
<b>META</b>	10 días	9,5 días	9 días	9 días
<b>NÚMERO DE DÍAS HÁBILES PROMEDIO</b>	5,7 días	6,2 días	6,6 días	7,3 días

El menor tiempo de entrega registrado se debe a la solicitud y necesidad de parte de la Autoridad Económica de contar con la información lo más pronto posible, ante lo cual la Tesorería reforzó los equipos de trabajo y se procesó en horas extraordinarias para cumplir con lo solicitado.

---

## • **Cumplimiento de Compromisos Institucionales**

### - **Informe de Programación Gubernamental**

Para el año 2006 se definieron y comprometieron tres acciones por parte del Servicio de Tesorerías respecto de la Programación Gubernamental. El grado de avance y cumplimiento de éstas ha sido el siguiente:

**1. Aumentar la eficiencia del proceso de cobro moroso, elevando los niveles de recaudación por acciones de cobranza de impuesto y obligaciones morosas.** Se definió una meta de recaudación por acciones de cobranza de un total de MM\$ 225.000, informándose que la recaudación registrada al mes de Noviembre era de MM\$ 230.720.

**2. Apoyar la gobernabilidad fiscal a través de la maximización en la recaudación y cobranza de tributos.** Para medir este compromiso se utilizó el monto de fondos públicos recaudados durante el año 2006. La meta fue recaudar MM\$ 753.445, meta que fue superada ampliamente con una recaudación total de MM\$ 837.428.

**3. Consolidar el Portal de Pago Electrónico de la Tesorería General de la República, en el Portal de Pagos del Estado.** Este compromiso se midió a partir de los pagos de ingresos fiscales, contribuciones de bienes raíces y pagos por impuestos, multas, derechos, licencias, etc. realizados por vía electrónica. El compromiso fue totalizar 317.766 pagos, lográndose un total de 466.292 pagos electrónicos. La significativa superación de la meta, se debe a que durante el año 2006, hemos tenido un aumento importante en el pago de contribuciones a través del portal de pago, lo que se suma a la incorporación de instituciones públicas, cuyos trámites son de montos pequeños pero numerosos en número de transacciones (micropagos).

### - **Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones<sup>16</sup> Evaluadas<sup>17</sup>**

El Servicio de Tesorerías no tiene programas evaluados en el período comprendido entre los años 1999 – 2006.

---

<sup>16</sup> Instituciones que han sido objeto de una Evaluación Comprehensiva del Gasto.

<sup>17</sup> Los programas a los que se hace mención en este punto corresponden a aquellos evaluados en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

---

- **Avances en Materias de Gestión Interna**

- **Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión**

El Servicio de Tesorerías de acuerdo a las leyes Ley N° 19.553 y Ley N° 19.618 formuló un Programa Marco del PMG para el año 2006. El Servicio logró la validación del 100% de los sistemas comprometidos.

Los avances más significativos en cada uno de los Sistemas y Áreas de Tesorería General, se presentan a continuación:

SISTEMA PMG	ETAPA COMPROMETIDA	AVANCES MÁS SIGNIFICATIVOS
Capacitación	IV	Se evaluó el plan anual de capacitación, se siguieron las recomendaciones derivadas de esta evaluación y se difundió esta información al interior del Servicio. Además se diseñó una política de RRHH , validada por la DNSC.
Higiene, Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	IV	Se realizaron diagnósticos y controles de las condiciones de riesgo en los lugares de trabajo y actividades de capacitación tendientes a fomentar el autocuidado.
Evaluación de Desempeño	IV	Se continuó con la supervisión y monitoreo permanente del Proceso de Evaluación de Desempeño, a través de una herramienta de seguimiento a nivel nacional de cada una de las etapas del proceso. Lo cual permitió definir e implementar las acciones correctivas del proceso. Lo anterior, nos permite poder definir acciones preventivas para futuros procesos.
OIRS	VI	Se realizaron actividades tendientes a mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios (encuestas, focus group, pasantías, capacitaciones, entre otros). Se desarrolló la primera versión de un manual de procedimientos, de manera de unificar criterios de atención.
Gobierno Electrónico	IV	Se implantó el nuevo sitio web institucional, se diversificó la oferta de medios de pago,

		se incorporaron nuevas instituciones públicas al portal de pagos del Estado y se mejoró la infraestructura (hardware), entre otros.
Planificación y Control de Gestión	VII	Tanto Planificación y Control de Gestión como Auditoría Interna implementaron un Sistema de Gestión de la Calidad bajo las directrices de la Norma ISO 9001:2000, generando un Manual de la Calidad, procedimientos transversales y operativos, una Política de la Calidad, entre otros.
Auditoría Interna	V	
Gestión Territorial Integrada	III	Se realizaron acciones de promoción institucional y participación ciudadana, encuestas de satisfacción y de perfil de usuarios. Se elaboró y difundió un manual de atención. Se profundizaron los niveles de colaboración y coordinación con organismos relacionados. Se mejoró la plataforma tecnológica y se incorporaron nuevos productos en el sistema de información.
Compras y Contrataciones	VI	La etapa VI significó capacitar y preparar al personal para rendir un examen de conocimientos, la implementación de un sistema para la contratación de personas naturales, el desarrollo de una metodología para realizar el plan de compras del servicio y la creación de un registro de proveedores.
Administración Financiero Contable	VI	Se inicia la operación en régimen del Sistema Integrado para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).



- **Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

<b>Cuadro 4 Cumplimiento Convenio Colectivo año 2006</b>			
<b>Equipos de Trabajo</b>	<b>Dotación Efectiva del Equipo de Trabajo</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Metas</b>	<b>Incremento por Desempeño Colectivo</b>
Departamento de Administración	59	100%	4%
Departamento Cobranzas y Quiebras	32	100%	4%
Departamento de Contraloría Interna	14	100%	4%
Departamento de Estudios y Desarrollo	219	100%	4%
Departamento de Finanzas Públicas	26	100%	4%
Departamento Jurídico	11	100%	4%
Departamento de Operaciones	48	100%	4%
Departamento de Personal	80	100%	4%
Relaciones Públicas	10	100%	4%
División de Auditoría Interna	11	100%	4%
Tesorería Regional de Iquique	39	100%	4%
Tesorería Regional de Antofagasta	34	100%	4%
Tesorería Regional de Copiapó	24	75%	2%
Tesorería Regional de La Serena	48	100%	4%
Tesorería Regional de Valparaíso	112	100%	4%
Tesorería Regional de Rancagua	40	100%	4%
Tesorería Regional de Talca	68	100%	4%
Tesorería Regional de Concepción	106	100%	4%
Tesorería Regional de Temuco	46	75%	2%
Tesorería Regional de Puerto Montt	67	100%	4%
Tesorería regional de Coyhaique	15	75%	2%
Tesorería Regional de Punta Arenas	19	75%	2%
Tesorería Regional Metropolitana Stgo.	174	100%	4%
Tesorería Regional Metropolitana Oriente	75	100%	4%
Tesorería Regional Metropolitana Poniente	93	100%	4%
Cumplimiento Global		96%	

Nota: La dotación corresponde los equipos originalmente conformados.

---

## - **Cumplimiento de otros Incentivos Remuneracionales**

El artículo 19 de la Ley N° 19.738, reglamentado por el D.F.L. N° 1, del Ministerio de Hacienda del 17 de junio del 2002, establece el pago de una asignación de estímulo por cumplimiento de recaudación de deuda morosa recuperada en cobranza, al personal de planta y a contrata del Servicio de Tesorerías. En este contexto, la Tesorería ha cumplido con la recaudación de un 13,5 % de la cartera morosa definida para el año 2006 y por lo tanto, el personal de planta y a contrata se ha hecho acreedor de una asignación de estímulo para el año 2007.

## - **Otras Materias de Gestión**

Adecuación de la Estructura Funcional: que incluyó una redefinición de las actividades y responsabilidades en las áreas de Operaciones y Cobranza y Quiebras, de manera de planificar, gestionar, elaborar y administrar las políticas, objetivos, metas, procedimientos y procesos de la recaudación, cobranza y egresos de la Institución.

- **Calidad de la Información:** se ha trabajado en la coordinación con los servicios giradores, de manera de mejorar la calidad y oportunidad de la información emitida, lo cual permite mejorar a su vez las funciones de recaudación y cobranza. También se han generado una serie de metodologías que permiten mejorar el proceso de ingreso de información a las bases de datos de la Tesorería.

**Creación de Nuevas Unidades:** Durante el año 2006 se crearon formalmente las Unidades de Planificación y Control de Gestión Institucional y Comunicaciones y Marketing, que centralizan actividades específicas. De este modo se espera redefinir tanto la política de comunicaciones del Servicio a nivel nacional, como los mecanismos de planificación y control de gestión a utilizar desde el nivel central.

- **Campañas comunicacionales:** Se desarrollaron diversas campañas comunicacionales cuyo objetivo fue difundir la información relacionada con el pago de obligaciones. Las más relevantes fueron la Campaña Operación Renta (con la cual se pretendió aumentar la cantidad de depósitos en cuenta bancaria de la devolución) y Campaña Plan de Condonaciones (cuyo objetivo fue difundir las medidas adoptadas en el Plan Chile Compite y los plazos para acogerse a los beneficios respectivos).

## 4. Desafíos 2007

- **Portal de Pagos del Estado**

Se continuará en el objetivo de incorporar más organismos al Portal de Pagos del Estado:

**Ventanilla de Trámite Municipal (VTM):** Para el 2007 se prevé la incorporación al portal de pagos del proyecto Ventanilla de Trámite Municipal, que opera la Subsecretaría de Desarrollo Regional. Este proyecto, en su etapa piloto, incorporará a 25 Municipios del país que realizan cerca del 60% de las transacciones de trámites municipales. El módulo de pago se conectará a este sistema, desde donde los usuarios podrán pagar los trámites municipales que realicen a través de la VTM

**Sitio web [www.tesoreria.cl](http://www.tesoreria.cl):** También se espera incorporar una versión en inglés del sitio, y realizar el levantamiento de los requerimientos que permitan a la Tesorería implementar los requisitos de la "Guía de accesibilidad para discapacitados en sitios web" del Comité de Normas para el documento electrónico, de forma de poder, el año 2008, cumplir con lo exigido en el nivel 2 del decreto N° 100 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- **Programas de Mejoramiento de la Gestión**

Durante el año 2007 el Servicio de Tesorerías ha comprometido las siguientes etapas para cada uno de los Sistemas:

Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador
	Etapas de Desarrollo o Estados de Avance									
	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII		
Capacitación					●				Alta	11,00%
Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				●					Mediana	10,00%
Evaluación de Desempeño					●				Alta	10,00%
Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						●			Menor	11,00%
Gobierno Electrónico <b>Simplificación de Trámites(*)</b>					●				Alta	16,00%
Planificación / Control de Gestión								●	Alta	11,00%
Auditoría Interna						●			Alta	11,00%
Gestión Territorial				●					Menor	5,00%
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						●			Mediana	5,00%
Administración Financiero-Contable							●		Mediana	10,00%

Cuatro de los diez sistemas se encuentran desarrollando el marco avanzado de los programas: Capacitación y Evaluación del Desempeño comprometieron la etapa de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001:2000 y Auditoría Interna y Planificación y Control de Gestión comprometieron la etapa de certificación bajo dicha Norma.

---

- **Implementación de Sistemas Computacionales**

**Pagos:** Durante el año 2007 se implementará el pago de diversos egresos (Otras devoluciones de IVA, Otros Egresos Varios) a través del Sistema Automatizado de Egresos, lo que implicará un mejoramiento en los tiempos de procesamiento y una disminución de los plazos de entrega de los dineros a los contribuyentes, mejorando, la eficiencia de los procesos en términos de seguridad. Además se implantarán los sistemas cuya puesta en marcha estaba planificada para el año 2006 y que por diversos motivos no pudieron pasarse a producción (ver Cap. 3).

**Mesa de Ayuda:** Se implantará en la mesa de ayuda un sistema que permitirá hacer el seguimiento de las solicitudes realizadas por los usuarios, incluida la derivación a las áreas de negocio o técnicas, de acuerdo al requerimiento formulado. Se podrá establecer tiempos máximos de respuestas y generar estadísticas de atención por tema, de manera de mejorar la atención a los contribuyentes.

**Sistema RCP&CC:** Durante el primer semestre del 2007 se tiene proyectada la puesta en marcha de 10 de los 12 módulos que conforman el Sistema de Registro del Cargo, Pago y Conciliación Contable, para completar su implantación durante el segundo semestre.

**Cobranza:** Durante el 2007 se licitará el nuevo sistema de cobranzas para la Tesorería, que incorporará nuevas funcionalidades requeridas por las áreas de negocio y su interacción con la nueva CUT. A fin de año se espera contar con el diseño completo de este nuevo sistema, y gran parte de la construcción avanzada.

- **Cartera Morosa**

Durante el año 2007, se trabajará de manera intensa en conjunto a las Tesorerías del país el proceso de declaración de incobrabilidad. Para lo anterior, se creará una comisión permanente, con la finalidad de revisar y sancionar los casos declarados incobrables, remitidos por las unidades del país. Además se pretende implementar un proceso de segmentación de la cartera morosa, provisto de información que permita la caracterización del deudor, con el fin de mejorar la efectividad en las acciones de cobranza.

- **Cambio de Plataforma Tecnológica de la Tesorería**

Durante el primer semestre del 2007 se habilitarán los dos software adquiridos el 2006: Sistema de Control remoto de los equipos PC y el sistema que permite respaldar en forma automática, periódica y encriptada la información de los PC. Ambos requieren configurar los equipos desde el nivel central, y en el caso del segundo, adquirir hardware especial para su instalación.

- **Medios de Pago**

Durante el año 2007 se espera potenciar los canales de pago, e incorporar nuevos medios de pagos para cubrir más sectores de contribuyentes no bancarizados.

---

## 5. Anexos

- Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006
- Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera
- Anexo 3: Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006
- Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño
- Anexo 5: Programación Gubernamental
- Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006
- Anexo 7: Iniciativas de Inversión
- Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos
- Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 10: Proyectos de Ley

## ● Anexo 1: Comportamiento Presupuestario Año 2006

Cuadro 3								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2006 a nivel de Subtítulos								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>18</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>19</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>20</sup> (M\$)	Notas
			<b>Ingresos</b>	<b>20.463.551</b>	<b>28.524.853</b>	<b>28.569.593</b>	<b>-44.740</b>	
<b>05</b>			<b>Trasferencias Corrientes</b>		<b>1.731.713</b>	<b>1.731.713</b>		
	02		Del Gobierno Central		1.731.713	1.731.713		
		004	Del Programa 03 del Tesoro Público		19.407	19.407		
		010	Super Intendencia de Bancos e Inst. Financieras		1.712.306	1.712.306		
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>			<b>1.743</b>	<b>-1.743</b>	
	99		Otras Rentas de la Propiedad			1.743	-1.743	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>52</b>	<b>291.152</b>	<b>336.843</b>	<b>-45.691</b>	
	01		Recuperación y Reembolso por Licencias Médicas	26	291.126	336.843	-45.717	
	99		Otros	26	26		26	
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>20.463.447</b>	<b>26.488.841</b>	<b>26.488.841</b>		
	91		Libre	20.463.447	26.488.841	26.488.841		
		001	Remuneraciones	12.044.136	17.480.882	17.480.882		
		002	Resto	8.419.311	9.007.959	9.007.959		
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>		<b>13.147</b>	<b>10.453</b>	<b>2.694</b>	
	03		Vehículos		13.095	10.453	2.642	
	04		Mobiliario y Otros	52	52		52	
			<b>Gastos</b>	<b>20.464.551</b>	<b>31.090.907</b>	<b>29.405.042</b>	<b>1.684.865</b>	
<b>21</b>			<b>Gastos en Personal</b>	<b>12.044.136</b>	<b>18.672.136</b>	<b>18.496.692</b>	<b>175.444</b>	
<b>22</b>			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>4.541.927</b>	<b>6.057.941</b>	<b>6.057.827</b>	<b>114</b>	
<b>23</b>			<b>Prestaciones de Seguridad Social</b>		<b>48.288</b>	<b>43.824</b>	<b>4.464</b>	
<b>25</b>			<b>Integros al Fisco</b>			<b>2</b>	<b>-2</b>	
<b>29</b>			<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>3.414.669</b>	<b>3.698.596</b>	<b>2.555.299</b>	<b>1.143.297</b>	
	03		Vehículos	34.484	50.824	42.194	8.630	
	04		Mobiliario y Otros	36.050	42.355	33.451	8.904	
	05		Máquinas y Equipos	36.050	49.988	31.550	18.438	
	06		Equipos Informáticos	875.343	1.828.639	1.221.056	607.583	
	07		Programas Informáticos	2.432.742	1.726.790	1.226.522	500.268	
	99		Otros Activos no Financieros			526	-526	
<b>31</b>			<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>462.719</b>	<b>568.809</b>	<b>320.821</b>	<b>247.988</b>	
	02		Proyectos	462.719	568.809	320.821	247.988	
<b>34</b>			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>100</b>	<b>2.044.137</b>	<b>1.930.577</b>	<b>113.560</b>	
	07		Deuda Flotante	100	2.044.137	1.930.577	113.560	

18 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

19 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2006

20 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

## • Anexo 2: Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 5 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>21</sup>			Avance <sup>22</sup> 2006/ 2005	Notas
			2004	2005	2006		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{23} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	23	30	29	96	
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{24}]$	M\$	14.532	15.416	16.549	107	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{25} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0,30	0,28	No hay	-	1
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{26} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	9,15	8,19	14,94	182	

1 Año 2005: No hubo gasto por el Subtítulo 25

21 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,0655 para 2004 a 2006 y de 1,0339 para 2005 a 2006.

22 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

23 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

24 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

25 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

● **Anexo 3: Indicadores de Desempeño Presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2006**

Cuadro 6 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Recaudación de Ingresos	Tasa de variación del número de Transacciones de Usuarios efectuadas por vía internet	$\frac{((N^{\circ} \text{ anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año } t) / (N^{\circ} \text{ anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año } t-1)-1) * 100}{100}$	%	-34,9	138,8	87,2	110	SI	103	
Recaudación de Ingresos	Porcentaje de presentaciones de usuarios resueltas en el mes	$\frac{(N^{\circ} \text{ de presentaciones de usuarios resueltas año } t) / (N^{\circ} \text{ total de presentaciones de usuarios recibidas año } t) * 100}{100}$	%	97,8	97,6	96,9	95	SI	102	
Recaudación de Ingresos	Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en el portal de pagos	$\frac{(\text{Recaudación anual en el portal de pagos año } t) / (\text{Recaudación anual en el portal de pagos año } t-1) - 1) * 100}{100}$	%	-	-	33	40	NO	96	
Administración de la Cobranza	Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza	$\frac{(\text{Recaudación anual por acciones de cobranza}) / (\text{Meta anual de recaudación}) * 100}{100}$	%	110	114	114	100	SI	114	
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje anual de cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes	$\frac{(\text{Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. Ctes. De los contribuyentes}) / (\text{Meta anual de depósitos en ctas. ctes. De contribuyentes}) * 100}{100}$	%	-	-	111,5	100	SI	111	
Administración Financiera	Porcentaje anual de crecimiento de depósitos en cuenta corriente del aporte fiscal y transferencias a Organismos Públicos y Municipalidades	$\frac{((\text{Sumatoria de los montos mensuales en las ctas. ctes. de los Organismos Públicos y Municipalidades en el año } t / \text{Sumatoria de los montos mensuales en las ctas. ctes. de los Organismos Públicos y Municipalidades en el año } t-1) - 1) * 100}{100}$	%	7,9	10,6	13,2	1,5	SI	124	

27 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2006 es igual o superior a un 95% de la meta.

28 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2006 en relación a la meta 2006.



**Cuadro 6**  
**Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2006**

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2006	Cumple SI/NO <sup>27</sup>	% Cumplimiento <sup>28</sup>	Notas
				2004	2005	2006				
Administración Financiera	Tiempo promedio de entrega de los informes contables a la autoridad económica	(Suma (N° de días hábiles desde que se recibe la información desde Aduanas y SII y fecha de entrega de informes contables y pptarios. al Ministerio de Hacienda - Dipres)/N° de informes contables y pptarios. mensuales entregados al Ministerio de Hacienda - Dipres)	Días	6,2	6,8	7,5	Max. 9	SI	120	

## ● Anexo 4: Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 7 Avance Otros Indicadores de Desempeño año 2006								
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Avance <sup>29</sup> 2006/ 2005	Notas
				2004	2005	2006		
<i>Administración de la Cobranza</i>	Porcentaje de recaudación por acciones de cobranza administrativa	(Monto mensual de la recuperación monetaria obtenida mediante acciones de Cobranza Administrativa / Monto total de la Carga de deuda morosa mensual)*100	%	48,7	72,4	76,6	105.8	
<i>Recaudación de Ingresos</i>	Porcentaje de la recaudación por cobranza administrativa. sobre la recaudación por acciones de cobranza	(Recaudación por Cobranza Administrativa / Recaudación por acciones de Cobranza)*100	%	18,6	25,1	17,6	70.2	1
<i>Pago de compromisos y obligaciones del Estado</i>	Porcentaje de egresos pagados por depósitos en relación al total de egresos	(Nº de depósitos en cta. Cte) / (Nº total de depósitos) * 100.	%	39,9	40,1	33	82.3	2
<i>Gestión Interna</i>	Porcentaje de ejecución presupuestaria	(Gasto efectivo) / (Presupuesto actualizado) *100	%	95	100	95	95	
<i>Pago de compromisos y obligaciones del Estado</i>	Sistema Automatizado de Egresos: Porcentaje de solicitudes de devoluciones de IVA a exportadores materializadas a través de depósitos bancarios v/s número solicitudes totales	(Número de solicitudes de devolución de Iva a exportadores materializadas mediante depósitos bancarios / Número total de solicitudes de devolución de Iva a Exportadores presentadas)*100	%	84	87	89	102	

1. No obstante haberse cumplido ampliamente la meta de Cobranza Administrativa, el porcentaje de contribución a la Recaudación por Acciones de Cobranza es menor al año anterior, por la disminución de los montos de deudas de los contribuyentes a cobrar por este procedimiento.

2. El resultado de este indicador se explica por la incorporación durante 2006 de dos nuevos egresos al sistema automatizado de egresos (SAE), a saber: el pago de la bonificación a los vocales de mesa y la renta masiva.

29 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

## ● Anexo 5: Programación Gubernamental

### Ficha de Producto

<b>Institución</b>	Ministerio de Hacienda
<b>SubSecretaría-Servicio</b>	Tesorería General de la República
<b>Período</b>	2006
<b>Objetivo estratégico</b>	1. Aumentar la eficiencia del proceso de cobro moroso, elevando los niveles de recaudación por acciones de cobranza de impuestos y obligaciones morosas
<b>Producto</b>	1. Recursos públicos recuperados.

#### Factores clave de éxito

<b>Presupuesto</b>	7.037
<b>Modificación Legal</b>	No Requiere modificación legal
<b>Beneficiarios</b>	Fisco Ingresos Generales de la Nación
<b>Compromiso Transversal</b>	No está asociado o pertenece a otro no incluido en la lista
<b>Localización Regional</b>	Nacional
<b>Observaciones</b>	
<b>Dimensión de Género</b>	No incorpora dimensión de género
<b>Dimensión de Adulto Mayor</b>	Sus prestaciones considera a los Adultos Mayores como usuarios o clientes

#### Compromisos Trimestrales

<b>Primer trimestre (31 de marzo)</b>	Recaudación acumulada por acciones de Cobranza a Marzo MM\$ 51.712.
<b>Segundo trimestre (30 de junio)</b>	Recaudación acumulada por acciones de Cobranza a Junio MM\$ 116.380.
<b>Tercer trimestre (30 de septiembre)</b>	Recaudación acumulada por acciones de Cobranza a Septiembre MM\$ 173.086.
<b>Cuarto trimestre (31 de diciembre)</b>	Recaudación acumulada por acciones de Cobranza a Diciembre MM\$ 225.000.

### Ficha de Producto

<b>Institución</b>	Ministerio de Hacienda
<b>SubSecretaría-Servicio</b>	Tesorería General de la República
<b>Período</b>	2006
<b>Objetivo estratégico</b>	2. Apoyar la gobernabilidad fiscal a través de la maximización en la recaudación y cobranza de tributos
<b>Producto</b>	1. Fondos públicos recaudados

#### Factores clave de éxito

<b>Presupuesto</b>	4.399
<b>Modificación Legal</b>	No Requiere modificación legal
<b>Beneficiarios</b>	Fisco. Ingresos Generales de la Nación.
<b>Compromiso Transversal</b>	No está asociado o pertenece a otro no incluido en la lista
<b>Localización Regional</b>	Nacional
<b>Observaciones</b>	
<b>Dimensión de Género</b>	No incorpora dimensión de género
<b>Dimensión de Adulto Mayor</b>	Sus prestaciones considera a los Adultos Mayores como usuarios o clientes

#### Compromisos Trimestrales

<b>Primer trimestre (31 de marzo)</b>	Monto acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Marzo MM\$ 157.775
<b>Segundo trimestre (30 de junio)</b>	Monto acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Junio MM\$ 347.843
<b>Tercer trimestre (30 de septiembre)</b>	Monto acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Septiembre MM\$ 556.045
<b>Cuarto trimestre (31 de diciembre)</b>	Monto acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Diciembre MM\$ 753.445

---

### Ficha de Producto

<b>Institución</b>	Ministerio de Hacienda
<b>SubSecretaría-Servicio</b>	Tesorería General de la República
<b>Período</b>	2006
<b>Objetivo estratégico</b>	3. Consolidar el Portal de Pago Electrónico de la Tesorería General de la República, en el Portal de Pagos del Estado.
<b>Producto</b>	1. Pagos vía electrónica de ingresos fiscales, contribuciones de bienes raíces y pagos por impuestos, multas, derechos, licencias, etc. provenientes de Servicios Giradores.

#### Factores clave de éxito

<b>Presupuesto</b> 120
<b>Modificación Legal</b> No Requiere modificación legal
<b>Beneficiarios</b> Fisco. Ingresos Generales de la Nación
<b>Compromiso Transversal</b> No está asociado o pertenece a otro no incluido en la lista
<b>Localización Regional</b> Nacional
<b>Observaciones</b> <b>Dimensión de Género</b> No incorpora dimensión de género
<b>Dimensión de Adulto Mayor</b> Sus prestaciones considera a los Adultos Mayores como usuarios o clientes

#### Compromisos Trimestrales

<b>Primer trimestre (31 de marzo)</b> Número acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Marzo: 40.491
<b>Segundo trimestre (30 de junio)</b> Número acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Junio: 129.460
<b>Tercer trimestre (30 de septiembre)</b> Número acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Septiembre: 220.385
<b>Cuarto trimestre (31 de diciembre)</b> Número acumulado de pagos efectuados mediante el Portal de Pagos de la Tesorería General al mes de Diciembre: 317.766

- **Anexo 6: Cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión 2006**

Cuadro 8 Cumplimiento PMG 2006												
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión								Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII			
Recursos Humanos	Capacitación				X					Alta	11%	SI
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				X					Mediana	10%	SI
	Evaluación de Desempeño				X					Mediana	10%	SI
Calidad de Atención a Usuarios	Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias, OIRS								X	Alta	11%	SI
	Gobierno Electrónico				X					Alta	16%	SI
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								X	Alta	11%	SI
	Auditoría Interna					X				Alta	11%	SI
	Gestión Territorial Integrada			X						Menor	5%	SI
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público								X	Menor	5%	SI
	Administración Financiero-Contable								X	Mediana	10%	SI

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100%

Sistemas Eximidos / Modificados

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	El servicio no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable el enfoque de género

Cuadro 9 Cumplimiento PMG años 2003 – 2005			
	2003	2004	2005
Porcentaje Total de Cumplimiento PMG	95	100	100

---

## ● Anexo 7: Iniciativas de Inversión<sup>30</sup>

1. Nombre: Proyectos Informáticos  
Tipo de Iniciativa: Adquisición de activos no financieros  
Objetivo: Migrar información almacenada en un esquema de datos jerárquico a una nueva Plataforma Tecnológica que permita obtener mejoras considerables en su operación y proyección futura como Servicio y renovación de equipos por obsolescencia para disminuir la brecha tecnológica e incompatibilidad entre aquellos de capa cliente y otras plataformas tecnológicas.  
Beneficiarios: Contribuyentes, funcionarios del Servicio y usuarios en general.
2. Nombre: Proyectos de infraestructura física.  
Tipo de Iniciativa: Proyecto.  
Objetivo: Readecuación y mantenimiento de la infraestructura y equipamiento de las oficinas a nivel nacional.  
Beneficiarios: Contribuyentes, funcionarios del Servicio y usuarios en general.

---

<sup>30</sup> Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Cuadro 10 Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2006								
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>31</sup>	Ejecución Acumulada al año 2006 <sup>32</sup>	% Avance al Año 2006	Presupuesto Final Año 2006 <sup>33</sup>	Ejecución Año 2006 <sup>34</sup>	% Ejecución Año 2006	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
1. Proyectos Informáticos	9.900.000	9.192.228	93%	3.555.429	2.447.577	69%	1.107.851	Valor contratado Fuente: SIGFE
2. Proyectos de Infraestructura Física	449.242	320.821	71%	449.242	320.821	71%	128.421	Valor Ultimo RS Fuente: Ficha EBI

Proyectos 1: Los principales gastos corresponden a adquisición de equipos informáticos (\$ 1.221 Mills), y programas informáticos y de desarrollo de software (\$ 1.227 Mills.). Proyecto 2: El gasto ejecutado se invirtió en un conjunto de obras de mejoramiento en Tesorerías cuyos principales montos se refieren a la habilitación de la Tesorería de Ñuñoa y Tesorerías de Talca, Parral, Punta Arenas y Metropolitana.

31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2006.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2006.

34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2006.

## Anexo 8: Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>35</sup>		Avance <sup>36</sup>	Notas
		2005	2006		
Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12) / \text{Dotación Efectiva año } t$	1.95	2.3	84.8	2
Razón o Tasa de Rotación de Personal					
Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	1.66	2.41	68.9	2
Movimientos de Personal					
Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.38	0	0	1
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.15	0.08	53.3	
• Retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.30	1.36	22.1	2
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de otros retiros año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.83	0.98	118.1	1
• Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.64	0.84	51.2	1
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos y promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0.0	2.78	0	2
Grado de Movilidad en el servicio					
Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° de funcionarios a contrata Efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año } t) / (\text{Contrata Efectiva año } t) * 100$	6.35	8.39	132.1	1

35 La información corresponde al período Enero 2005 - Diciembre 2005 y Enero 2006 - Diciembre 2006.

36 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.



Cuadro 11 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>35</sup>		Avance <sup>36</sup>	Notas
		2005	2006		
Capacitación y Perfeccionamiento del Personal Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ funcionarios Capacitados año } t / \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	73.8	63.5	116.2	2
Porcentaje de becas <sup>37</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$N^{\circ} \text{ de becas otorgadas año } t / \text{Dotación efectiva año } t * 100$	1.2	0	0	1
Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas contratadas para Capacitación año } t / N^{\circ} \text{ de funcionarios capacitados año } t)$	2.4	3.45	69.6	2
Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año } t / 12) / \text{Dotación efectiva año } t$	8.87	12.14	73.1	2
Evaluación del Desempeño <sup>38</sup> Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	98.95	99.25	100.3	1
	Lista 2 % de Funcionarios	0.90	0.75	120	2
	Lista 3 % de Funcionarios	0.15	0	0	
	Lista 4 % de Funcionarios	0.0	0	0	

1 corresponde a un indicador ascendente  
2 corresponde a un indicador descendente

37 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

38 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

## ● Anexo 9: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2006				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>39</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>40</sup>
División de Personal	80	5	100%	4%
Departamento de Cobranzas y Quiebras	32	5	100%	4%
División de Estudios y Desarrollo	219	4	100%	4%
Departamento de Operaciones	48	4	100%	4%
División de Finanzas Públicas	26	3	100%	4%
Departamento de Administración	59	4	100%	4%
División Jurídica	11	4	100%	4%
Departamento de Contraloría Interna	14	4	100%	4%
División de Auditoría Interna	11	3	100%	4%
Comunicaciones y Relaciones Públicas	10	4	100%	4%
Tesorerías I Región	39	5	100%	4%
Tesorerías II Región	34	5	100%	4%
Tesorerías III Región	24	5	75%	2%
Tesorerías IV Región	48	5	100%	4%
Tesorerías V Región	112	5	100%	4%
Tesorerías VI Región	40	5	100%	4%
Tesorerías VII Región	68	5	100%	4%
Tesorerías VIII Región	106	5	100%	4%
Tesorerías IX Región	46	5	75%	2%
Tesorerías X Región	67	5	100%	4%
Tesorerías XI Región	15	5	75%	2%
Tesorerías XII Región	19	5	75%	2%
Tesorerías Región Metropolitana Santiago Centro	174	5	100%	4%
Tesorería Región Metropolitana Santiago Oriente	93	5	100%	4%
Tesorerías Región Metropolitana Santiago Poniente	75	5	100%	4%

39 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

40 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

---

- **Anexo 10: Proyectos de Ley**

El Servicio no tiene proyectos de Ley en trámite en el Congreso Nacional al 31 de Diciembre de 2006.