

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2012

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo a Junio 2011	Estimación 2012	Meta 2012	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Recaudación de Ingresos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de Recuperación anual de la cartera asociada a los contactos efectivos ejecutados por el Contact Center.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Monto de recuperación asociado a contribuyentes contactados para cobro administrativo por el contact center en el año t/Monto total de la cartera asociada al total de contribuyentes contactados para cobro administrativo por el contact center en el año t)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	8.7 % (6159.0/7177.0)*100	0.0 %	9.0 % (6406.0/71177.0)*100	10%	Formularios/Fichas Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y quiebras	1	1
•Recaudación de Ingresos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje Anual recuperado de la cartera asignada a la acción de cobro de Grandes Deudores</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Monto de recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes deudores en el año t /Monto de cartera morosa asociada al segmento de Grandes	0.0 %	N.C.	N.M.	1.6 % (14118.0/861447.0)*100	2.2 % (18952.0/861447.0)*100	3.0 % (25843.0/861447.0)*100	5%	Reportes/Informes Estadísticas e Informes elaborados por la división de Cobranza y Quiebras	2	2

		Deudores en el año t)*100										
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Recaudación anual por acciones de Cobranza en el año t/Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año t)*100	15.02 % (286548.00/1907833.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	16.04 % (332165.00/2070502.00)*100	8.63 % (188360.00/2182927.00)*100	15.00 % (300000.00/2000000.00)*100	16.00 % (52763.00/329767.00)*100	10%	Reportes/Infor mes Certificado que fija la cartera morosa en cuenta única tributaria emitido por la División de Operaciones y la División de Estudios y Desarrollo de la Tesorería General de la República.  Reportes/Infor mes Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República	3	3
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  4 Porcentaje de recaudación de impuestos fiscales, mediante Acciones directas de cobranza  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de recaudación asociada a impuestos Fiscales vencidos en años anteriores (F.P.A) en el año t/Recaudación anual por acciones de cobranza en el año t)*100	N.M.	N.M.	N.M.	39 % (73745/188360)*100	0 % (0/270000)*100	40 % (108000/270000)*100	10%	Formularios/Fi chas Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y Quiebras.	4	4
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  5 Porcentaje anual de pagos recibidos en Tesorería	(Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería	N.M.	N.M.	N.M.	19.74 % (129540.00/656154.00)*100	15.00 % (165000.00/1100000.00)*100	25.00 % (250000.00/1000000.00)*100	10%	Reportes/Infor mes Estadísticas generadas por la División de	5	5

	General a través de medios electrónicos de pago  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	general con medios electrónicos de pago en el año t/Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t)*100								Operaciones de la Tesorería General de la República.		
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Productos</u>  6 Porcentaje anual de pagos con Registro automático en la Cuenta Unica Tributaria  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Cantidad anual de pagos que se registran automáticamente en la Cuenta Unica Tributaria en el año t/Cantidad Anual de pagos por Formularios Tesorería General en el año t + Cantidad anual de pagos recibidos en la Tesorería General en el año t)*100	N.M.	N.M.	N.M.	90.82 % (4150816.00/4570351.00)*100	50.00 % (4250000.00/8500000.00)*100	93.00 % (930000.00/1000000.00)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u>  Estadísticas generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	6	6
•Inversión de Recursos	<u>Eficacia/Productos</u>  7 Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t	77378 M \$ 928531/12	48434 M \$ 581202/12	54430 M \$ 653161/12	16068 M\$ 96408/6	52000 M\$ 624000/12	45000 M\$ 540000/12	10%	<u>Reportes/Informes</u>  Cartola oficial bancaria indicando saldos.	7	7
•Inversión de Recursos	<u>Eficacia/Productos</u>  8 Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en	26283 \$ 315390/12	0 \$ 0/0	14067 \$ 168798/12	7093 \$ 42558/6	14583 \$ 175000/12	12000 \$ 144000/12	10%	<u>Reportes/Informes</u>  Cartola oficial bancaria, indicando	8	8

	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado								saldos.		
•Distribución de Fondos	<u>Eficacia/Producto</u>  9 Porcentaje promedio anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de los porcentajes de egresos depositados de forma electrónica por cada tesorería en el año t/Número total de tesorerías en el año t)*100	62 % (26/42)*100	68 % (31/45)*100	N.M.	70 % (34/49)*100	0 %	73 % (3577/49)*100	10%	Reportes/Informes Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	9	9
•Distribución de Fondos	<u>Eficacia/Producto</u>  10 Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(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	49 % (831666/1698720)*100	58 % (1025762/1767317)*100	N.M.	68 % (106730/157630)*100	62 % (97731/157630)*100	70 % (1190000/1700000)*100	10%	Reportes/Informes Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	10	10
•Recaudación de Ingresos  •Inversión de Recursos  •Distribución de Fondos	<u>Calidad/Producto</u>  11 Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t)	N.M.	57.3 % (343.7/6.0)	N.M.	90.9 % (727.0/8.0)	70.0 % (560.0/8.0)	91.0 % (1092.0/12.0)	10%	Reportes/Informes Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	11	11

Notas:

1 "Con este indicador se quiere medir la efectividad inmediata de las acciones de cobro del Contact Center con los contribuyentes efectivamente contactados.

Numerador: Monto de la recaudación asociada a deudas de contribuyentes contactados efectivamente para cobro administrativo por el contact center.

Denominador: Deudas totales asociadas al total de clientes contactados para el cobro administrativo por el contact center.

2 Este indicador mide la efectividad de cobro desarrollada por la unidad de Gandes Deudores, la que se encuentra a cargo de la gestión de cobro de todos aquellos RUT que tengan deudas superiores a 90 millones. La complejidad de este segmento la presenta la antigüedad de la cartera y las características de los deudores.

Numerador: Recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera de Grandes Deudores.

Denominador: Cartera asignada a Grandes Deudores al 31 de Diciembre de 2011, Descontandose aquellas en estado de suspensiones como Pre incobrables, las q se encuentren en gestión de incobrabilidad y las asignadas a Quiebras.

3 Este indicador mide la Gestión de Cobranza efectuada por la Tesorería General sobre el total de la cartera de deuda vencida.

Numerador: Recaudación por acciones de cobranza definida según fórmula descrita en DFL1

Denominador: Cartera Total al 31 de Diciembre fijada según decreto.

4 Con este indicador se mide el impacto de la Unidades Operativas de Cobro (UOC) en el cobro de los impuestos fiscales morosos.

Numerador: Recaudación por acciones de cobranza asociada a impuestos fiscales de periodos anteriores.

Denominador: Recaudación por acciones de cobranza según fórmula descrita en DFL-1

F.P.A.: Fluctuación de periodos anteriores.

Es importante señalar, que dado el comportamiento anual de recaudación, el mes de mayo presenta una alta incidencia y acrecienta el resultado al considerar solamente el primer semestre para el cálculo del indicador. Históricamente, el resultado anual de este indicador bordea el 32% y por ello el objetivo para 2011 es de un 35% y dada la mayor consolidación de las UOC se espera un 40% en 2012.

5 El gestionar posibilidades e incentivar el uso de pagos a través de tarjetas, apunta a los objetivos de seguridad y mejoramiento en la gestión de recursos ya que el manejo de efectivo tiene una serie de implicancias logísticas y de seguridad que se ven desminuidas con el menor manejo de efectivo, por ende un menor costo y mayor eficacia. Por otra parte, este indicador no afecta la medición del indicador "porcentaje anual de pagos con registro automatico en CUT, ya que el presente indicador se enfoca en el medio de pago y el indicador de registro automatico se enfoca en el flujo de información una vez efectuado el pago.

6 "Con este indicador se pretende medir la efectividad de la Tesorería General en avanzar a procesos mas eficaces que permitan disminuir costos , mejora de la calidad y velocidad de la información y mejora de servicio a los contribuyentes.

Numerador: Cantidad de pagos que efectúan automáticamente el registro en CUT sin intervención.

Denominador: Cantidad de Pagos recibidos Tesorería General en Cajas Transaccionales, Portal Tesorería General y El Pago de Formularios Tesorería General recibidos en Instituciones Recaudadoras Autorizadas o Bancos."

Este indicador apunta a medir un resultado que es producto de mejoras en varios procesos u objetivos de negocio. Tiene que ver con el flujo de la información una vez recibido el pago por parte del contribuyente. El registro automático en Cuenta Unica Tributaria implica una disminución en costos operacionales, implica una mejora en la rapidez de la información y por ende una mejora en la atención a nuestros contribuyentes al tener acceso inmediato a servicios como por ejemplo la emisión de certificados.

El avance en esta materia ha sido mas rapido que lo presupuestado por lo que durante el 2012 se espera avanzar al 100% de los formularios automatizables y que representan alrededor del 93% de todos los formularios emitidos por la Tesoreria General.

7 Este indicador muestra el promedio de los saldos disponibles en moneda nacional que diariamente quedan en la Cuenta Única Fiscal. El objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros. Desde esta perspectiva la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es informar correctamente, cual es el saldo disponible a invertir, considerando los ingresos recibidos y los egresos a emitir. 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 y los viernes a las 15:15
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día.
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.

8 Este indicador muestra el promedio de los saldos disponibles en dólares que diariamente quedan en la Cuenta 506-5. El objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario sea invertido en diversos instrumentos financieros. Desde esta perspectiva la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es informar correctamente, cual es el saldo disponible a invertir, considerando los ingresos recibidos y los egresos a emitir. Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, lunes a viernes hasta 14:00.
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día.
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. Las cifras indicadas se encuentran en dólares.
6. no se consideraran los días en que saldo sea  $> 10.000$  y  $< 15.000$ , ya que no es posible realizar inversión por restricción de mercado, por lo tanto dichos casos se excluirán de esta medición

9 Este indicador permite medir el esfuerzo desplegado por las Tesorerías para generar las condiciones en la información, lo cual permita realizar los egresos a través de depósitos directos. La realización de pagos directos tiene impacto en los costos, la disminución de errores, pérdidas y una mejora en la eficiencia del proceso de pago a los contribuyentes. En la determinación de la meta 2012 se ha considerado que, dados los avances en esta materia, ya se está llegando al punto en que los tipos de egresos restantes dada su definición es difícil de automatizar el proceso, no obstante se espera hacer el esfuerzo para llegar al 100% de los egresos automatizables que se estima representan el 73% de los egresos totales procesados por las tesorerías.

Numerador: Suma de los porcentajes de egresos pagados a través de depósito electrónico en cada tesorería.

Denominador: Total de tesorerías consideradas en el cálculo.

10 "Este indicador mide la mejora en la eficacia del proceso de egresos masivo realizado por la Tesorería General y además el mas visible, como lo es operación renta.

Numerador: Egresos procesados en sistema automatizado de egresos (SAE) en el proceso masivo de Renta con abono a cuenta del contribuyente.

Denominador: Total de Egresos procesados en el sistema automatizado de egresos (SAE) en el proceso masivo de Renta."

11 "- El indicador evaluará la satisfacción del ciudadano en las 12 Tesorerías que representan el 51% de participación ponderada dentro de todas las Tesorerías del País. Esta ponderación se Calcula en base a datos ponderados según lo siguiente: N° de Usuarios (30%); N° atenciones (50%) y Recaudación (20%).

- Las Tesorerías a evaluar son: Metropolitana, Santiago Oriente, Las Condes, Copiapó, Temuco, Santiago Poniente, Valparaiso, Concepción, Ñuñoa, Antofagasta, Santiago Sur e Iquique.

- La evaluación será aplicada por una empresa externa y en caso de no disponer de fondos sería dirigida por la Unidad de Marketing de la Tesorería General, actuando como ente externo a través de una metodología que le permita la objetividad en la aplicación de las encuestas a los ciudadanos. Esta aplicación se realizará a través de medios como correos electrónicos, internet o teléfono, para eliminar la participación de los funcionarios de las tesorerías evaluadas en la aplicación de las encuestas.

Supuesto Meta:

- 1 1.- Que exista política de condonación vigente para el año 2012.
  - 2.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2011 (5,0% o mas).
  - 3.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.
- 2 1.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2011 (5,0% o mas).
  - 2.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.
- 3 1.- Que la recaudación tributaria del año a medir este indicador sean iguales o superiores a la del año anterior.
  - 2.- Que exista política de condonación vigente para el año 2012.
  - 3.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2011 (5,0% o mas).
  - 4.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.
- 4 1.- Que la recaudación tributaria del año a medir este indicador sean iguales o superiores a la del año anterior.
  - 2.- Que exista política de condonación vigente para el año 2012.
  - 3.- El crecimiento económico se mantenga en niveles similares o superiores al 2011 (5,0% o mas).
  - 4.- No deben existir cambios sustanciales en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del código tributario.

- 5 1.- Que los operadores u administradores de los medios electrónicos (tarjetas) en convenio con Tesorería General se mantengan en condiciones vigentes.
- 6 1.- Que las instituciones recaudadoras dispongan de los medios para implementar los desarrollos tecnológicos exigidos por la Tesorería General.
- 7 1. Contar con instrucciones de inversiones enviadas por DIPRES, que se ajusten a los sgts. plazos:  
-Instrucciones de Inversión con bancos privados en pesos y dólares el horario tope para recibir las instr. debe ser hasta las 12:00 hrs. -Instr. de Inversión con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope para recibir las instrucciones debe ser hasta las 14:00 hrs. -Instr. de Inversión para compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope para recibir las instr. debe ser hasta las 13:30 hrs. -Instr. de liquidación de dólares PM, el horario tope para recibir instrucciones debe ser hasta las 14:00 hrs.  
2. Que no se produzcan cambios a la normativa vigente que coarten el accionar de la TGR u otras instrucciones emitidas desde el MinHac.  
3. Que no existan casos de fuerza mayor cuya ocurrencia impacte en la disponibilidad y normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos, logísticos asociados al proceso de inversión de los fondos de la TGR.
- 8 1 Contar con instrucciones de inversiones enviadas DIPRES que se ajuste a los siguientes plazos: - Instr. de Inversión con bcos. privados en pesos y dólares el horario tope: 12:00 hrs. -Instr. de Inversión con Bco. Estado (\$ y US\$), horario tope: 14:00 hrs. -Instr. de Inversión para compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, horario tope 13:30 hrs. -Instr. de liquidación de US\$ PM, horario tope: 14:00 hrs.  
2 Que no se produzcan cambios a la normativa que coarten el accionar de TGR u otras instr. emitidas desde MinHac.  
3 Que no existan casos de fuerza mayor que impacte en la disponibilidad y normal funcionamiento de los sist. computacionales, electrónicos, logísticos asociados al proceso de inversión de los fondos de TGR.  
4 Que dado que la actual normativa bancaria no hace posible tomar inv. en pactos en moneda US\$ por montos inferiores a US\$15.000 por operación con Bco. Estado, esto supone que bajar aún más esta meta es impracticable, salvo modificación normativa
- 9 1.- Que no se generen procesos de pagos excepcionales que impliquen mas de 800.000 órdenes de pago, producto de instrucciones o leyes especiales que dentro de sus disposiciones no incentiven la utilización de medios electrónicos de pago o que la captura de la información del proceso de pago no sea responsabilidad de la Tesorería General de la República.
- 10 1.- Que no se generen procesos de pago de renta anticipada en el año de evaluación.
- 11 1.- Disponer de los recursos necesarios para llevar a cabo los estudios.  
2.- Que la Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Ciudadano mantenga su estructura y funcionalidad.  
3.- La Institución no identifica variables de responsabilidad externa a la institución que condicionen el logro de las metas establecidas para el indicador.