

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación de Ingresos.	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>Pocentaje anual de crecimiento de recaudación mediante el Portal de Pagos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Recaudación anual mediante el Portal de Pagos en el periodo t/Recaudación anual en línea en el periodo t)*100)	n.m.	n.m.	87.3 %	92.5 %	90.0 %	SI	103%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estadísticas generadas por la División de Estudios y Desarrollo</p>	
•Recaudación de Ingresos.	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de crecimiento de pagos efectuados mediante cajas transaccionales</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	((Número de pagos efectuados en cajas transaccionales en el periodo t/Número de pagos en línea efectuados en el periodo t)*100)	n.m.	n.m.	22 %	13 %	24 %	NO	52%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes Estadísticos generados en el Departamento de Estudios y Desarrollo.</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Administración de la Cobranza.	<u>Eficacia/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Recaudación anual por acciones de Cobranza/Meta anual de recaudación)*100)	114 %	105 %	115 %	107 %	100 %	SI	107%	15%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la División de Cobranzas y Quiebras.	
●Administración de la Cobranza.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza  Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza/Total de Demandas iguales o superiores a \$ 5.000 miles en el período )*100)	n.m.	n.m.	81.7 %	86.9 %	88.4 %	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas e Informes elaborados en la División de Cobranzas y Quiebras	
●Administración de la Cobranza.  &nbsp;&nbsp; - Proyecto Grandes Deudores.	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores  Aplica Enfoque de Género: NO	((Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100)	n.m.	n.m.	4.5 %	4.3 %	4.5 %	SI	96%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas e Informes elaborados por la Sección Grandes Deudores.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Administración de la Cobranza.</p> <p>&lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp;&amp;nbsp;- Proyecto Cobranza Administrativa.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de Recaudación mediante Cobranza Administrativa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Monto de recaudación a través de Cobranza Administrativa en el año t/Monto de recaudación por acciones de Cobranza en el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	15.3 %	19.9 %	15.0 %	SI	133%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estadísticas elaboradas por la División de Cobranzas y Quiebras.</p>	2
<p>●Pago de compromisos y obligaciones del Estado.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes.</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. ctes. de los contribuyentes/Meta anual de depósitos en ctas. ctes. de contribuyentes.)*100)</p>	111.5 %	133.5 %	133.6 %	126.8 %	100.0 %	SI	127%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Estadísticas de Depósitos elaboradas por el Departamento de Operaciones. Sección Control y Procesos de Egresos.</p>	3
<p>●Administración Financiera.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal /Número de meses del periodo evaluado)</p>	n.m.	n.m.	77377.6 M\$	48433.5 M\$	125000.0 M\$	SI	258%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Estados diarios de saldos monetarios en cuentas corrientes, emitidos por la sección Administración Presupuestaria.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación de Ingresos.</li> <li>•Administración de la Cobranza.</li> <li>•Cobertura de Atención a Usuario(a)s. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Apertura de nuevas Tesorerías.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de apertura de Tesorerías</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Tesorerías inauguradas en el año t/Número de Tesorerías nuevas comprometidas según proyecto de apertura de Tesorerías para el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	100 %	100 %	SI	100%	15%	Reportes/Informes Oficio de Resolución de Apertura de Tesorería emitido por la División de Operaciones.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Recaudación de Ingresos.</li> <li>•Administración de la Cobranza.</li> <li>•Cobertura de Atención a Usuario(a)s. &lt;br&gt;&amp;nbsp;&amp;nbsp; - Remodelación e implementación del Modelo de Atención.</li> </ul>	<p><u>Calidad/Proceso</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento de implementación del Modelo de Atención (Remodelación de Tesorerías)</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Número de Tesorerías en que se ha cumplido con la implementación del Modelo de Atención en el año t/Número de Tesorerías comprometidas según proyecto de implementación del modelo de Atención en el año t)*100)</p>	n.m.	n.m.	n.m.	100 %	100 %	SI	100%	10%	Formularios/Fichas Oficio Resolución de Remodelación de Tesorería emitido por la División de Operaciones.	

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

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	95%
------------------------------------------------------	-----

<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	95%

Notas:

1.-Las cajas transaccionales, se implementaron como una forma de facilitar el pago de los usuarios, los cuales, para este espacio de atención, corresponden en su mayoría a los estratos sociales D y E. Durante el año 2009, la Tesorería General identificó los riesgos asociados a dichas cajas, estableciendo que presentaban un riesgo elevado, en particular por el manejo de dinero en efectivo. Por esta razón, como una forma de mitigar esto, la Tesorería comenzó a derivar los pagos, hacia las instituciones recaudadoras, principalmente bancos y potenció la incorporación de tarjetas de crédito y débito. Sin embargo, el proceso de implementación de esta forma de pago depende de operadores externos, por lo que las transacciones a través de esta vía sólo fue posible en el último trimestre del año. Ambos hechos, incidieron en una reducción de la utilización de las cajas transaccionales, mayor a lo sucedido el año 2008, en donde la utilización de éstas alcanzó un 22%.

2.-La recaudación a través de cobranza administrativa presentó un nivel mayor a lo esperado, principalmente debido a las acciones desarrolladas para mitigar la baja en la recaudación, ello como efecto de la situación económica del país. Entre las medidas implementadas se encuentran, el envío masivo de cartas, incentivando el pago de las deudas y/o invitando a realizar convenios de pagos. Esta acción permitió la difusión de la modificación del artículo 192 del código tributario, en donde se amplió de 12 a 36 cuotas fijas o variables, el plazo que la ley confiere a la Tesorería para otorgar facilidades de pago a los deudores (dicha modificación tiene vigencia desde el 2 de mayo del 2009 al 30 de junio del 2010).

3.-La Tesorería General de la República, tiene como una directriz de trabajo constante, la captura de cuentas corrientes para poder efectuar los pagos, principalmente del proceso de operación renta, ya que esto disminuye los costos del proceso. El año 2009, se desarrollaron campañas de difusión, tanto para el proceso de operación renta normal, efectuado en el mes de mayo, como para el proceso de renta anticipada, realizado en el mes de Septiembre, las que poseen un impacto que sólo es posible medir una vez generado el egreso desde las arcas fiscales. A esto se suma el hecho de que todas las Tesorerías del país poseen metas individuales asociadas al pago bajo esta modalidad. Estos dos argumentos, influyeron en el sobrecumplimiento del indicador.

4.-El resultado del indicador, fue una consecuencia indirecta de los anuncios presentados en el Mensaje Presidencial del año 2009, los que indicaban acciones adicionales para disminuir los efectos de la situación económica del país. Esto influyó en la disminución de los excedentes estacionales de cajas, para poder utilizar los recursos en los planes de estímulo económico y en el financiamiento del presupuesto para poder implementar tales acciones, a lo que se sumó una menor recaudación impositiva, disminuyendo por tanto los saldos para poder invertir.