

## CUMPLIMIENTO 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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Recaudación de Ingresos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Recaudación anual por acciones de Cobranza en el año t/ Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año t)*100)</p>	0.00 %	16.04 %	16.97 %	18.51 %	16.00 %	SI	115%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> 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.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Estadísticas emitidas por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República</p>	1
●Recaudación de Ingresos	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de recaudación de impuestos fiscales, mediante Acciones directas de cobranza</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((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)</p>	n.m.	n.m.	31 %	32 %	40 %	NO	81%	10%	<p><u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y Quiebras.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje anual de pagos recibidos en Tesorería General a través de medios electrónicos de pago  Aplica Enfoque de Género: NO	((Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería general con medios electrónicos de pago en el año t/Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t)*100)	n.m.	n.m.	22.84 %	64.03 %	25.00 %	SI	256%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	3
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje anual de pagos con Registro automático en la Cuenta Unica Tributaria  Aplica Enfoque de Género: 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.	93.15 %	97.39 %	93.00 %	SI	105%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas generadas por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Recuperación anual de la cartera asociada a los contactos efectivos ejecutados por el Contact Center.  Aplica Enfoque de Género: NO	((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)	n.m.	n.m.	0.0 %	17.9 %	9.0 %	SI	199%	10%	<u>Formularios/Fichas</u> Estadísticas elaboradas por la división de Cobranza y quiebras	4
•Recaudación de Ingresos	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje Anual recuperado de la cartera asignada 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 /Monto de cartera morosa asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100)	n.c.	n.m.	0.0 %	5.2 %	3.0 %	SI	172%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas e Informes elaborados por la división de Cobranza y Quiebras	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
●Inversión de Recursos	<u>Eficacia/Productos</u>  Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal  Aplica Enfoque de Género: 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)	48434 M\$	54430 M\$	14220 M\$	2484 M\$	45000 M\$	SI	1811%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria indicando saldos.	6
●Inversión de Recursos	<u>Eficacia/Productos</u>  Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5  Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)	0 \$	14067 \$	7553 \$	7082 \$	12000 \$	SI	169%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Cartola oficial bancaria, indicando saldos.	7
●Distribución de Fondos	<u>Eficacia/Productos</u>  Porcentaje promedio anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país  Aplica Enfoque de Género: 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)	68 %	n.m.	77 %	84 %	73 %	SI	114%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Meta 2012	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Distribución de Fondos	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas  Aplica Enfoque de Género: 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)	58 %	n.m.	61 %	73 %	70 %	SI	104%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Estadísticas elaboradas por la división de Operaciones	
•Recaudación de Ingresos •Inversión de Recursos •Distribución de Fondos	<u>Calidad/Producto</u>  Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos.  Aplica Enfoque de Género: NO	((Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t))	57.3 %	n.m.	90.8 %	89.2 %	91.0 %	SI	98%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	

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

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	90%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	10%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Para el año 2012 la recaudación por acciones de cobranza superó la meta establecida, debido a que la recaudación a diciembre alcanzó un 18,51%. La recaudación se vio afectada en forma positiva con la vigencia de la Ley 20.630 la que aumentó los plazos para el pago de la deuda y con la Resolución Exenta N° 1412 del Ministerio de Hacienda que estableció mejores condiciones de condonación a las deudas giradas hasta el 31/06/12. Cabe mencionar que estas mejores condiciones para repactar las deudas no se encontraban vigentes el año 2011, cuando se fijó la meta 2012. Adicionalmente, se realizaron dos modificaciones importantes para incrementar la recaudación, como fueron el contacto de deudores demandados por medio del contact center (call y cartas) y por primera vez se efectuó en forma centralizada el envío de notificaciones postales de las demandas inferiores a 500 mil pesos, que permitió comunicar en forma rápida la deuda y así los contribuyentes se acercarán tempranamente a pagar. Se adjunta el medio de verifi

2.-Los resultados obtenidos durante el 2012 en la recaudación de los Impuestos Fiscales de años Anteriores (FPA) fueron mayores a los obtenidos en los 2 años anteriores, sin embargo, no se logró la meta establecida, ya que durante el cuarto trimestre del 2012 se evidenció un cambio en la legislación vigente (establecida por la Ley 20.630 y la Resolución N° 1412 del Ministerio de Hacienda), rigiendo una herramienta distinta a la habitual relacionada a la condonación y facilidades de pago, que afectó a las deudas fiscales giradas hasta el 31-06-2012. Este cambio produjo un aumento en la recaudación total percibida (denominador), pero el impacto en la recaudación específica de impuestos fiscales vencidos en años anteriores fue menor (numerador).

3.-El resultado obtenido durante el 2012 se debe principalmente a la consolidación de las medidas que ya se venían aplicando desde 2011 (difusión en medios de comunicación local, campañas en terreno incentivando el pago a través de medios electrónicos e implementación del proyecto Banco en Línea en Tesorería). En forma complementaria, el año 2012 se impulsó una acción directa en las Tesorerías Regionales y Provinciales, que implicó disminuir la recepción de pagos en efectivo, instando a los contribuyentes a efectuar pagos con otros medios (presencial con tarjeta o toda la gama no presencial), destacando todos los beneficios que conlleva el no pagar en efectivo. Todas estas medidas tuvieron una buena recepción por parte de los contribuyentes, lo que implicó tener resultados por sobre lo esperado.

4.-Durante el año 2012, se realizaron mejoras en la gestión del Contact Center que impactaron positivamente la recaudación asociada a los contribuyentes contactados por esta vía. Entre los cambios implementados destaca la puesta en marcha del modelo de derivación hacia las Tesorerías Regionales y el ajuste en las cargas de trabajo asignadas. Conjuntamente, en marzo del 2012 se terminó de implementar un informe automatizado de la gestión telefónica, complementado posteriormente con la gestión por carta, lo que implicó tener mayor retroalimentación, conocer en tiempo real las actuaciones realizadas y evaluar el impacto obtenido por las estrategias implementadas. Estos factores influyeron en tener resultados por sobre lo esperado.

5.-Durante el primer trimestre del año 2012 se realizó una reestructuración en el área responsable de gestionar las acciones de cobro a los grandes deudores, pasando su dependencia del nivel central a las Tesorerías Regionales, permitiendo un trabajo más coordinado, un mejor control de gestión y que abarcara adecuadamente los deudores regionales. Del mismo modo se creó una nueva Unidad Especializada de Cobro, con sede en Rancagua, que significó un reordenamiento de las carteras en las Unidades Centrales y de la VIII Región. Adicionalmente, se implementaron nuevas estrategias, tendientes a lograr el embargo de estados de pago, contratos, Transbank, cuentas corrientes, retiros de especies simbólicos, entre otros, los que afectan la liquidez de las empresas o deudores, lo que tuvo como resultado llegar a acuerdos de pago en forma rápida, por lo que impactó en forma positiva dado los altos montos adeudados en este segmento.

6.-La apertura de las inversiones de los excedentes de caja del Tesoro Público hacia la Banca Privada (Julio 2011) ha significado la incorporación progresiva de Bancos Comerciales y Filiales a las licitaciones de los excedentes de la Cuenta Única Fiscal, e implicó firmar nuevos Contratos y Compromisos de Confidencialidad, así en el año 2011 se firmaron 19 contratos y otros 7 el 2012 sumando más actores interesados en los Fondos Fiscales. Esta apertura ha generado niveles históricos de rentabilidad (US\$70 millones de ingresos adicionales entre Jul2011-Dic2012). El 03/09/12 el M. Hacienda definió nuevos límites para la inversión, ampliando nuevamente la diversificación (más actores) y la demanda por los recursos Fiscales. En el ámbito de gestión interna, se reforzaron los controles internos para la ejecución diaria de las inversiones, por la alta sensibilidad de este indicador (Circulan MM\$220.000 aprox. en promedio), si se deja de invertir un día un 8% implica no cumplir la meta.

7.-La apertura de las inversiones de los excedentes de caja del Tesoro Público hacia la Banca Privada (mediante el Oficio N° 82 del Ministerio Hacienda, del 25/01/11, que entró en operación en Julio de 2011) implicó la incorporación progresiva de Bancos Comerciales y Filiales a las licitaciones de los excedentes de la Cuenta Única Fiscal (CUF). Esta apertura a la banca privada ha significado altos niveles de eficiencia en el proceso de inversiones, una fuerte demanda de los excedentes de la CUF (más y nuevos actores) y una mayor competencia en el sistema, logrando niveles históricos de rentabilidad para el Fisco. En el ámbito de gestión interna, se reforzaron los controles internos para realizar diariamente las inversiones, debido a la alta sensibilidad del indicador, ya que diariamente circulan en promedio MMUS\$300, si un día quedara fuera un 2% de esta cifra, implicaría un saldo promedio anual de MUS\$17, lo que llevaría al incumplimiento de la meta.

8.-El resultado obtenido durante el 2012 se debe principalmente a la consolidación de las medidas que ya se venían aplicando desde 2011 (difusión en medios de comunicación local, campañas en terreno y captura de datos de cuentas bancarias de los contribuyentes). En forma complementaria, el año 2012 se impulsó una acción directa en las Tesorerías Regionales y Provinciales, que implicó disminuir al máximo la emisión de pagos con cheques, instando a los contribuyentes a solicitar el depósito directo en su cuenta bancaria, destacando todos los beneficios que conlleva esta modalidad (mayor rapidez, seguridad y comodidad). Todas estas medidas tuvieron una buena recepción por parte de los contribuyentes, lo que implicó tener resultados por sobre lo esperado.

