

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Institucional	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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.	90.8 % (726.4/8.0)	89.2 % (1070.0/12.0)	N.M.	80.0 % (1920.0/24.0)	<p><u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.</p>	1
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje anual de pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(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.	22.84 % (292264.00/ 1279843.00) *100	64.04 % (514259.00/ 803046.00)* 100	78.58 % (276074.00/ 351332.00)* 100	57.00 % (381900.00/ 670000.00)* 100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Consolidado mensual de los pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago por Tesorería.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t/Monto total de la cartera asociada al total de deudores efectivamente contactados para cobro administrativo por el Call Center en el año t)*100</p>	N.M.	16.0 % (14379.0/89981.0)*100	17.9 % (25307.0/141211.0)*100	24.4 % (6028.5/24742.6)*100	17.5 % (19250.0/110000.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center.</p>	3
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa que se encuentran en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100</p>	N.M.	3.0 % (24704.0/820700.0)*100	5.2 % (42210.0/818432.0)*100	3.3 % (32797.4/997618.1)*100	4.3 % (47393.0/1102154.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de lo recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>5 Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa asociada a las deudas en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100</p>	N.C.	16.5 % (138822.0/841320.0)*100	17.6 % (170420.9/966165.6)*100	9.2 % (85312.3/927431.3)*100	17.0 % (160000.0/943425.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranzas y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores.</p>	5
•Inversión	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>6 Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t</p>	54430 M\$ 653161/12	14220 M\$ 170646/12	2484 M\$ 29811/12	2600 M\$ 15602/6	21500 M\$ 258000/12	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual del saldo diario disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Inversión	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>7 Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado	14067 \$ 168798/12	7553 \$ 90636/12	7082 \$ 84978/12	6558 \$ 39345/6	10000 \$ 120000/12	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5 moneda dólar americano Banco Estado.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual con detalle del saldo diario disponible en la Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5.</p>	7
•Distribución	<p><u>Eficacia/Productos</u></p> <p>8 Promedio anual de los porcentajes de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	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	N.M.	77.0 % 3777.0/49.0	0.8 % 40.1/48.0	84.1 % 4036.7/48.0	82.2 % 3947.0/48.0	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país.</p>	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u> 9 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	N.M.	61 % (156665/257667)*100	73 % (2085133/2857328)*100	82 % (1947814/2369752)*100	76 % (2047946/2694666)*100	<u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República. <u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas por proceso.	9

Notas:

1 El indicador evaluará la satisfacción del ciudadano en 24 Tesorería del país (18 Regionales y 4 Provinciales). La evaluación será aplicada por una empresa externa y en caso de no disponer de fondos sería dirigida por la Tesorería General de la República, actuando como ente externo a través de una metodología que 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.

2 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. Para el presente indicador se consideran sólo los pagos de contribuyentes que se efectúan físicamente en las cajas transaccionales de las Tesorerías. Se excluyen todas aquellas transacciones donde la Tesorería no tiene injerencia en el medio de pago, tales como regularización derivadas de pagos mal efectuados y pagos producto de acciones de cobranza judicial, que impliquen remates y embargos, entre otras.

3 Este indicador considera las deudas asociadas a Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que no poseen ninguna deuda en cobro judicial (no tienen demanda), y cuyo monto adeudado es inferior a los \$10.000.000. El numerador mide el monto de la recaudación asociada a deudas de RUT o ROLES contactados efectivamente para cobro administrativo por el Call Center a través de teleoperadores y el denominador corresponde a las deudas totales asociadas a los clientes efectivamente contactados por el Call Center a través de teleoperadores.

La meta para el año 2014 se estimó considerando que el crecimiento económico del país sea igual o superior al 4,7%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. Un crecimiento inferior afecta directamente en el resultado del indicador.

La gestión del Contact Center no es concordante a un mes calendario, ya que el mes de gestión comienza aproximadamente el día 10 de cada mes y termina 30 días después. La cartera contactada también es móvil debido a que hasta el día 10 del mes siguiente no se tiene certeza de la totalidad de RUT o ROL que fueron efectivamente contactados. Para el caso del mes de Diciembre del año 2014, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2015 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2014 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisorio no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimiento de la CUT y de la gestión de cobranza.

4 El indicador mide la efectividad de cobro de todos aquellos Rol Únicos Tributarios (RUT) que mantienen deudas superiores a \$90.000.000.

El numerador mide la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera de Grandes Deudores a nivel nacional para el año 2014 y el denominador corresponde al saldo moroso de cartera fiscal asignada a Grandes Deudores.

Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2013 y se descuentan los saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.

La meta para el año 2014 se estimó considerando que el crecimiento económico del país sea igual o superior al 4,7%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. Un crecimiento inferior afecta directamente en el resultado del indicador.

Se debe tener en consideración que la recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2014, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2015 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2014 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimiento de la CUT y de la gestión de cobranza.

5 Este indicador considera a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que poseen deuda demandada y cuyo saldo neto total moroso es inferior a los \$90.000.000.

El numerador mide la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera del segmento medianos deudores y el denominador corresponde al saldo de la cartera asignada al segmento Medianos Deudores al 31-12-2013.

Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2013 y se descuentan los saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.

La meta para el año 2014 se estimó considerando que el crecimiento económico del país sea igual o superior al 4,7%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. Un crecimiento inferior afecta directamente en el resultado del indicador.

La recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2014, el dato final se tendrá el 13 de Febrero del año 2015 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2014 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimiento de la CUT y de la gestión de cobranza.

6 Este indicador mide el promedio de los saldos disponibles en moneda nacional que diariamente quedan en la Cuenta Única Fiscal sin invertir. El objetivo de este indicador es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario se invierta en diversos instrumentos financieros. Así la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es invertir el máximo de recursos en forma rentable y minimizar el saldo disponible no invertido al cierre del mercado financiero, considerando los ingresos recibidos y los egresos de fondos efectuados diariamente.

Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente: Considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, Lunes a Jueves hasta las 16:15 pm y los Viernes a las 15:15 pm. (este horario es solo referencial). En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de la mesa de dinero se descontará del saldo del día. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.

Para la medición del indicador, es necesario contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:

- Instrucciones de Inversión con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
- Instrucciones de Inversión con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.
- Instrucciones de Inversión compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
- Instrucciones de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.

7 Este indicador mide el promedio de saldos diarios disponibles en moneda dólar en la Cuenta Única Fiscal sin invertir. Su objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues el excedente diario será invertido en diversos instrumentos financieros. Así la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es invertir el máximo de recursos en forma rentable y minimizar el saldo disponible no invertido al cierre del mercado financiero, considerando los ingresos recibidos y los egresos de fondos efectuados diariamente.

Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente: Se considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero de los Bancos ; es decir, Lunes a Viernes hasta 14:00 pm. (este horario es solo referencial). En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado para medir este indicador. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de las mesas de dineros será excluido del saldo del día a medir, pues no es factible su inversión financiera. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día. Las cifras indicadas se encuentran expresadas en moneda dólar de norteamérica.

Dado que la actual normativa bancaria no hace posible tomar Inversión en pactos en moneda US\$ por montos inferiores a US\$15.000 por operación con Banco Estado, esto supone que bajar aún más esta meta es impracticable, salvo modificación de la normativa vigente.

Para la medición del indicador, es necesario contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:

- Instrucciones de Inversión con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
- Instrucciones de Inversión con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.

- Instrucciones de Inversión compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
- Instrucciones de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.

8 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. Se excluyen de la medición procesos extraordinarios en que la Tesorería no tenga injerencia en la captura de información como por ejemplo pago a vocales de mesa y otros.

El numerador considera la suma de los porcentajes de egresos pagados a través de depósito electrónico en cada Tesorería y el denominador el total de Tesorerías consideradas en el cálculo.

9 Este indicador mide la mejora en la eficacia del proceso de egresos más masivo realizado por la Tesorería General de la República y además el más visible, como lo es Operación Renta. El numerador mide los egresos procesados en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta con pago por medios electrónicos al contribuyente. El denominador mide el total de egresos procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta.