

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Productos</i></p> <p>Porcentaje anual de pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<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)</p>	n.m.	22.84 %	64.04 %	79.41 %	57.00 %	SI	139%	18%	<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>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>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 Enfoque de Género: 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 %	17.9 %	23.1 %	17.0 %	SI	135%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza 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>	2
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>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 Enfoque de Género: 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 %	5.2 %	5.7 %	3.5 %	SI	162%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza 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>	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Recaudación	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>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 Enfoque de Género: 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 %	0.0 %	19.0 %	14.8 %	SI	128%	15%	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza 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>	4
•Inversión	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos</p> <p>Aplica Enfoque de Género: 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\$	14220 M\$	2484 M\$	1937 M\$	25000 M\$	SI	1290%	5%	<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>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Inversión	<u>Eficacia/Producto</u> Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)	14067 \$	7553 \$	7082 \$	6087 \$	10000 \$	SI	164%	5%	Reportes/Informes Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5 moneda dólar americano Banco Estado. Reportes/Informes Planilla mensual con detalle del saldo diario disponible en la Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5.	6
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u> Promedio anual de los porcentajes 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)	n.m.	77 %	1 %	86 %	82 %	SI	104%	15%	Reportes/Informes Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República. Reportes/Informes Consolidado mensual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país.	
•Distribución	<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)	n.m.	61 %	73 %	81 %	73 %	SI	111%	17%	Reportes/Informes Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República. Reportes/Informes Consolidado mensual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas por proceso.	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Meta 2013	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Institucional	<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))	n.m.	90.8 %	89.2 %	89.2 %	80.0 %	SI	111%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	8

(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	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%

Notas:

1.-El resultado obtenido durante el año 2013, se debe principalmente a la estrategia implementada por la Tesorería General de la República (TGR) de incentivar a los ciudadanos a utilizar los medios electrónicos de pago, especialmente en el pago de las contribuciones de bienes raíces (Impuesto Territorial). Esto se realizó profundizando la difusión de los múltiples beneficios, especialmente en regiones, lo que se puede visualizar en los Planes de Operación Regionales 2013. Fue así, como los meses con mayores porcentajes de sobre cumplimiento corresponden a vencimientos de este tipo de impuesto. Adicionalmente, se puede decir a que parte de este aumento se debe al fortalecimiento a nivel nacional de los medios electrónicos de pago, en donde se observa que la tarjeta privada de establecimiento/cadena se incrementó en un 5,2% en relación al año 2012, la frecuencia de uso de los medios de pago en el caso de tarjetas de débito se incrementó en un 10,1% y en el caso de tarjetas privadas de establecimientos en un 6,7%. (Fuente: Informe Tecnomcom sobre tendencias en medios de pago 2013).

2.-El sobre cumplimiento del indicador se explica por un cambio realizado durante el año 2013 al modelo de cobranza en este segmento de deudores (Carteras cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y que son menores a MM\$10). El antiguo modelo demostró grandes avances en el contacto con los ciudadanos, mejoras en la recaudación y en el posicionamiento de la Tesorería General de la República (TGR) respecto a la cobranza que le obliga la Ley, sin embargo, era necesaria una evolución hacia nuevos estándares que permitieran mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio. Para esto, se realizó un proceso de licitación, cuya finalidad fue dar continuidad a los servicios de apoyo a la gestión de cobro y disponer de un servicio de Contact Center que apoyara integralmente las acciones de Cobranza Administrativa, con dedicación exclusiva para la TGR y una plataforma de Contact Center con tecnología de punta. Los cambios que se llevaron a efecto el año 2013, en cuanto a la gestión de este segmento de deudores y que incidieron en el cumplimiento del indicador fueron: se pasó de una monocampaña a una multicampaña, se contó con la factibilidad de gestionar una cartera flexible, cuyo objetivo pasó desde la contactabilidad a la recaudación y la posibilidad de realizar una gestión integral de un Rol Único Tributario (RUT).

3.-El mayor nivel de recaudación alcanzado en el segmento de Grandes Deudores, que considera todos los Rol Únicos Tributarios (RUT) que mantienen deudas superiores a MM\$90, se debió a que en el 2013 la Tesorería General de la República (TGR) modificó la política de embargos, pasando de embargos de difícil y costosa realización (Que consideraban principalmente bienes raíces y vehículos), a embargos en dinero que comprometieran la liquidez del deudor y lo llevaran a pagar sus deudas con el Fisco. Los embargos en dinero consideran principalmente las Cuentas Corrientes, Remuneraciones, Transbank y Facturas por Pagar. La estrategia anterior es fundamental en este segmento, debido a la cuantía de los montos adeudados, por lo que combinar este tipo de embargos con acciones de cobro simbólicas (Retiros de especies valoradas, órdenes de arraigo, solicitudes de arrestos), significan una gran efectividad, ya sea en el pago o acuerdo de pagos. Durante el 2013 se realizó un trabajo especial con los 250 mayores deudores de las 5 Unidades de Grandes Deudores (UGD) de la Región Metropolitana, tendiendo al cierre de procesos, ya sea por regularización o pago. Adicionalmente, se estandarizó la planificación y control de la gestión propia de cada UGD y se realizaron análisis jurídicos conjuntos, que permitieron ir formulando argumentaciones que posibilitaron contar con una efectiva defensa corporativa del interés fiscal, la que tuvo mayor fuerza ante los Tribunales de Justicia.

4.-El mayor nivel de recaudación alcanzado en el segmento de Medianos Deudores, se debió a que en el año 2013 la Tesorería General de la República (TGR) modificó la política de embargos, pasando de embargos de difícil y costosa realización (Que consideraban principalmente bienes raíces y vehículos), a embargos en dinero que comprometieran la liquidez del deudor y lo llevaran a pagar sus deudas con el Fisco. Los embargos en dinero consideran principalmente las Cuentas Corrientes, Remuneraciones, Transbank y Facturas por Pagar. De esta forma, los embargos en dinero del año 2013 aumentaron en un 250% aproximadamente respecto al año 2012, pasando de 1.885 a más de 6.570 embargos de este tipo a nivel nacional, en el período enero a noviembre 2013. Conjuntamente, se disminuyó el tiempo de duración de los procesos judiciales, lo que significó reducir los costos para el Estado, en cuanto a la permanencia de un juicio activo, consiguiendo de esta manera aumentar las probabilidades de recupero. En el año 2013 se logró reducir en un 14% la duración de los procesos judiciales asociados a juicios de cobro a deudores de impuestos fiscales, en relación al 2012. Además, se apoyó la gestión de cobro judicial de los deudores de bajo monto y en las etapas iniciales del proceso, mediante acciones masivas de cobro administrativo. Esto último no sólo significó reorientar los recursos utilizados en cobro judicial, sino además, reactivar juicios de cobro de baja cuantía que permitieran un pronto pago.

5.-El sobrecumplimiento del indicador se debe principalmente a que durante el año 2013 el Ministerio de Hacienda emitió el Oficio N°169 del 21 de enero de 2013 (Complementario del Oficio N°2154 del 03 de septiembre de 2012), que definió nuevos límites para la inversión del Tesoro, restringiendo la exposición hacia las entidades financieras, y por ende favoreciendo la diversificación hacia otros actores del mercado, impactando de esta forma en la demanda por los recursos Fiscales. Adicionalmente, la incorporación del Sistema Automatizado de Administración de Carteras de Inversión (PLANES), permitió tener un mayor control de la cartera total, logrando así optimizar la gestión de inversión. Cabe señalar que la inversión diaria que se realiza en la Tesorería General de la República (TGR) asciende a MM\$200.000 aprox. A modo de ejemplo, si un día no se invierte un 5% de esta cifra (MM\$10.000), implicaría un saldo promedio anual de MM\$27, provocando de esta manera el incumplimiento de la meta establecida. Por tal motivo, existe una alta sensibilidad a la gestión diaria que realiza la TGR, ya que bastaría que se deje de invertir un solo día en este mínimo porcentaje (5%), para impactar irremediamente el cumplimiento de la meta anual.

6.-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 de la CUF (Más y nuevos actores), y una mayor competencia en el Sistema Financiero. El sobrecumplimiento del indicador se debe principalmente a que durante el año 2013, se incorporó el Sistema Automatizado de Administración de Carteras de Inversión (PLANES), lo que ha permitido tener un mayor control de la cartera total, permitiendo así optimizar la gestión de inversión. Cabe señalar que la inversión diaria que se realiza en la Tesorería General de la República (TGR) asciende a MMUS\$300 aprox. A modo de ejemplo, si un día no se invierte un 2% de esta cifra (MMUS\$6), implicaría un saldo promedio anual aprox. de MUS\$16, provocando de esta manera el incumplimiento de la meta establecida. Por tal motivo, existe una alta sensibilidad a la gestión diaria que realiza la TGR, ya que bastaría que se deje de invertir un solo día en este mínimo porcentaje (2%), para impactar irremediamente el cumplimiento de la meta anual.

7.-El resultado obtenido durante el año 2013 se debe principalmente a la consolidación de las medidas que ya se venían aplicando en años anteriores (Difusión en medios de comunicación local, campañas en terreno y captura de datos de cuentas bancarias de los contribuyentes). En forma complementaria, el año 2013 se abordó con más presencia tanto a nivel nacional como local a través de las Tesorerías Regionales y Provinciales la difusión de los beneficios que implica el pago a través del depósito electrónico, por sobre el cheque. Dado que la Reforma Tributaria, específicamente el beneficio del gasto en educación trajo consigo un nuevo universo de contribuyentes con derecho a una devolución y que antes no participaban del proceso, esta campaña ayudó a tener una buena recepción por parte de ellos, lo que implicó tener resultados por sobre lo esperado.

8.-A la encuesta de satisfacción del año 2013 se incorporaron a la medición 8 nuevas Tesorerías, de las cuales 6 tuvieron un resultado superior a la meta establecida. Adicionalmente, durante el año 2013 se continuó con el Plan Trienal de certificación bajo la Norma ISO 9001:2008 en 19 de las 20 Tesorerías encuestadas. El Plan 2013 consistió en que 5 Tesorerías de las encuestadas certificaran por primera vez los procesos asociados al primer y segundo nivel de atención y 14 de ellas mantuvieran la certificación. El primer nivel de atención considera la atención ciudadana de la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) y el segundo nivel la recepción, análisis y aprobación de devolución de otros egresos, otorgamiento y seguimiento de los convenios de pago presencial y la regulación de la Cuenta Única Tributaria (CUT). Por otra parte, se ha continuado con las remodelaciones de las Tesorerías a nivel nacional, para de esta manera ofrecer mejores condiciones de atención a los ciudadanos. Finalmente, se implementó en 10 tesorerías del País, el Sistema de Gestión de Atención de Público, el cual permite automatizar la atención para nuestros Usuarios. Estos factores mostraron mejoras significativas en los resultados, destacándose las Tesorerías de Antofagasta, Concepción y Temuco.

