

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Gestión de Inversiones	<u>Eficacia/Producto</u> Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos Aplica Desagregación por Sexo: 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)	14220 M\$	2484 M\$	1937 M\$	491 M\$	4167 M\$	21500 M\$	5%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado. <u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual del saldo diario disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.	1
•Gestión de Inversiones	<u>Eficacia/Producto</u> Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 Aplica Desagregación por Sexo: NO	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado)	7553 \$	7082 \$	6087 \$	6137 \$	5833 \$	10000 \$	5%	<u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5 moneda dólar americano Banco Estado. <u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual con detalle del saldo diario disponible en la Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas Aplica Desagregación por Sexo: 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)	60.8 %	73.0 %	81.1 %	84.8 %	83.4 %	78.0 %	10%	<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.	3
•Recaudación	<u>Calidad/Producto</u> Evaluación Promedio de Satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de la Tesorería General de la República en atención presencial Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t))	90.8 %	89.2 %	89.2 %	n.m.	78.0 %	70.0 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></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 Desagregación por Sexo: 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>	16.0 %	17.9 %	23.1 %	33.8 %	28.3 %	19.0 %	17%	<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>	5
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></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 Desagregación por Sexo: 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>	3.0 %	5.2 %	5.7 %	4.7 %	6.8 %	4.5 %	17%	<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>	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></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 Desagregación por Sexo: 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>	16.5 %	17.6 %	19.0 %	10.7 %	20.0 %	17.5 %	17%	<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>	7
•Distribución	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t/Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)*100)</p>	0.0 %	n.m.	95.9 %	97.2 %	93.0 %	91.0 %	10%	<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 con las Solicitudes de Egresos Materializadas de Devoluciones Bienes Raíces.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual con las Solicitudes de Egresos Materializadas de Otros Egresos.</p>	8

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	Ponderación ¹	Medios de Verificación	Notas
•Recaudación	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de convenios vigentes en el año t respecto de los suscritos en el año t Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Número de convenios vigentes en el año t/Número total de convenios suscritos en el año t)*100)	0.0 %	84.6 %	71.5 %	94.7 %	75.0 %	49.0 %	9%	<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 con los convenios suscritos.	9

Notas:

1.-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. 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 pm y los Viernes a las 15:15 pm. (este horario es solo referencial).2. Se considerarán solo las instrucciones de inversión enviadas por DIPRES. En caso de que DIPRES no instruya invertir un día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado en la medición del indicador.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. 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.

2.-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. 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 de los Bancos ; es decir, Lunes a Viernes hasta 14:00 pm. (este horario es solo referencial).2. Se considerarán solo las instrucciones de inversión enviadas por DIPRES. En caso de que DIPRES no instruya invertir un día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado en la medición del indicador.3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de las mesas de dinero 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.4. 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.El indicador se mide desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2015.

3.-El numerador de este Indicador 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.

4.-El indicador evalúa la satisfacción de los usuarios en 26 Tesorería del país (18 Regionales y 8 Provinciales), de un total de 48 Tesorerías existentes al 30 de junio de 2014. El indicador mide el promedio de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios de la Tesorería General de la República en atención presencial. La metodología de evaluación de la satisfacción de los ciudadanos se obtiene de una encuesta externa licitada. La evaluación es aplicada por una empresa externa.

5.-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. Para estimar el nivel

de recaudación esperado (meta 2015) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 4%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. 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 2015, el dato final se tendrá el 12 de Febrero del año 2016 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 2015 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 movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.

6.-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 2015 y el denominador corresponde al saldo moroso de cartera fiscal asignada a las Unidades de Grandes Deudores. Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2014 de la cartera asignada a las Unidades de Grandes deudores 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. Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2015) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 4%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. 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 2015, el dato final se tendrá el 12 de Febrero del año 2016 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 2015 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 movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.

7.-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 31-12-2014. Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2014 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. Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2015) se consideró un crecimiento económico del país igual o superior al 4%, según el Producto Interno Bruto (PIB) informado por el Banco Central. 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 2015, el dato final se tendrá el 12 de Febrero del año 2016 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 2015 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 movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.

8.-Para la medición del indicador se consideran los siguientes Egresos:-Devolución de Bienes Raíces.-Otros Egresos del Sistema Integral de Presentaciones (SIP), que considera: aquellos egresos que se pagan de manera descentralizada cuyo proceso de recepción, análisis y aprobación, es efectuado por tesorerías, y no se ha automatizado de forma completa. Se contabilizará como fecha de ingreso desde el momento en que las solicitudes cumplen con todos los requisitos reglamentarios y administrativos vigentes en Tesorería General de la República (TGR). El día de ingreso de la solicitud (cumpliendo con los requisitos vigentes) corresponderá al día cero. Sólo se contabilizarán días hábiles. Se excluyen de esta medición aquellos conceptos de egreso que requieren algún informe externo que certifique la procedencia del pago, tales como Ley Navarino, DFL15 y todos los nuevos egresos que impliquen en las Tesorerías Regionales y Provinciales un aumento igual o mayor al 20% de las transacciones vigentes. Se entenderá por solicitud materializada aquella que ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) para la disponibilización de los fondos respectivos a través del medio de pago definido por el contribuyente.

9.-Para la medición del indicador se considerarán sólo los convenios suscritos por canal Tesorerías, es decir oficinas de la red de atención presencial. Formarán parte de la base de medición convenios con fecha de suscripción desde el 02/01/2015 al 30/11/2015. El numerador del indicador considera los convenios vigentes, es decir, se miden todos los convenios activos y terminados por pago. El denominador del indicador considera el total de convenios suscritos, es decir, se miden todos los convenios en estado activos, terminados por pago y caducados. En el indicador no se contabilizarán los convenios con reprogramación simple, ya que estos pasan a formar parte de los convenios activos.