

---

**BALANCE  
DE GESTIÓN INTEGRAL  
AÑO 2007**

**TESORERÍA GENERAL DE LA  
REPÚBLICA**

**SANTIAGO DE CHILE**

---

# Índice

<b>1. Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Gestión 2007 .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Desafíos 2008 .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Anexos .....</b>	<b>21</b>
• Anexo 1: Identificación de la Institución.....	22
• Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
• Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
• Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007.....	41
• Anexo 5: Programación Gubernamental .....	44
• Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007.....	45
• Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	46
• Anexo 8: Proyectos de Ley.....	47

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Hitos más importantes del Programa de Mejoramiento de la Gestión.....	12
Cuadro 2: Cumplimiento Programación Gubernamental 2007.....	13
Cuadro 3: Compromisos Programación Gubernamental 2008.....	19
Cuadro 4: Compromisos Ley de Presupuesto 2008.....	20
Cuadro 5: Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos.....	30
Cuadro 6: Recursos Presupuestarios 2007.....	32
Cuadro 7: Ingresos y Gastos años 2006 – 2007, Ley de Presupuestos 2008.....	33
Cuadro 8: Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007.....	34
Cuadro 9: Indicadores de Gestión Financiera.....	37
Cuadro 10: Transferencias Corrientes.....	38
Cuadro 11: Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007.....	40
Cuadro 12: Cumplimiento de Indicadores de Desempeño año 2007.....	41
Cuadro 13: Otros Indicadores de Desempeño año 2007.....	43
Cuadro 14: Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007.....	44
Cuadro 15: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007.....	46

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1: Recaudación por acciones de Cobranza.....	5
Gráfico 2: Recaudación anual en el Portal de Pagos.....	8
Gráfico 3: Número de Transacciones de usuarios vía internet.....	9
Gráfico 4: Número de egresos depositados versus Número total de egresos.....	11
Gráfico 5: Dotación Efectiva año 2007 por tipo de Contrato (mujeres y hombres) .....	27
Gráfico 6: Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres) .....	28
Gráfico 7: Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres) .....	29

---

# 1. Presentación

## **Pamela Cuzmar Poblete** **Tesorerera General de la República**

La Tesorería General de la República es la institución dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada de la provisión de los recursos financieros del Fisco mediante su recaudación y cobranza; de la administración financiera de los fondos públicos y del pago oportuno de las obligaciones que debe cumplir el Estado por mandato de las leyes. Por esto, sus principales funciones constitutivas de la razón de ser del mismo, se enmarcan en cuatro importantes áreas de negocios: Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas. En este contexto, los clientes atendidos, son principalmente diversas autoridades de gobierno, otros servicios públicos, Municipalidades, órganos a quienes se transfieren fondos y los agentes económicos del país, en su calidad de contribuyentes. Estos aspectos están desarrollados en detalle en el Anexo N° 1a Definiciones Estratégicas.

En cuanto a su estructura organizacional, la Tesorería General está dirigida por un jefe superior denominado Tesorero General de la República y conformado por 8 Divisiones y Departamentos, que se detallan en Anexo N° 1c. Además, existen cuatro Unidades estratégicas, dependientes directamente del Tesorero General: Planificación, Control de Gestión Institucional y Relaciones Internacionales; Auditoría Interna; Inteligencia de Negocios; Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente. Su dotación está conformada por un total de 1.430 funcionarios, quienes desarrollan su actividad a lo largo de 17 Tesorerías Regionales y 24 Tesorerías Provinciales, además de los que laboran en la Tesorería General. Ésta información se encuentra detallada en Anexo N° 2a Recursos Humanos.

Entre los principales logros del año se pueden mencionar algunos tales como:

**Recaudación de Deuda Morosa Recuperada:** Los altos rendimientos logrados, han permitido cumplir y superar año a año las metas establecidas a nivel institucional en la Ley de Presupuestos, los Programas de Mejoramiento de Gestión de Hacienda y las establecidas en el Plan de Lucha contra la Evasión. Manteniendo esta tendencia, en el año 2007 se logró recuperar por este concepto 250.392 millones de pesos, equivalentes al 13,19% de la deuda fiscal total.

**Portal de Pagos de Chile:** Durante el año 2007 se consolida definitivamente el Portal de Pagos de Chile, con la incorporación de nuevos servicios giradores e instituciones recaudadoras, brindando a los contribuyentes un servicio a través del cual puedan pagar sus obligaciones para con el Estado. De este modo, Tesorería pone a disposición de los usuarios del portal una gran diversidad de medios de pago. Además, se integraron al Portal nuevas instituciones públicas, las que habilitaron una serie de trámites en la red para que sus usuarios puedan realizarlos en línea, pagando con los medios de pago que provee la Tesorería.

---

Los dos logros anteriormente señalados corresponden a los compromisos asumidos en la Programación Gubernamental año 2007, los que se cumplieron a cabalidad.

Pago de compromisos y obligaciones del Estado: Durante el año 2007 se implementó la devolución automatizada de contribuciones de Bienes Raíces pagadas en exceso, mejorando sustancialmente, los tiempos de devolución y el control de los pagos.

Acercamiento del Gobierno a la Ciudadanía: En el año 2007 se consolidó el proyecto de extensión de la Red de Tesorerías Regionales y Provinciales, con la puesta en marcha de las Tesorerías Provinciales de Ñuñoa y La Florida. Por otra parte y como consecuencia de la creación de dos nuevas regiones, se efectuó la transformación de las Tesorerías Provinciales de Arica y Valdivia, en las Regionales de Arica y Parinacota, y de Los Ríos respectivamente, con la dotación de recursos humanos y materiales requeridos para tales efectos.

Plan Chile Emprende Contigo: Mediante la promulgación de la Ley N° 20.221 de septiembre de 2007, se amplía de 12 a 36 meses en forma transitoria, el plazo para otorgar facilidades de pago a contribuyentes morosos. Desde el inicio de su vigencia y hasta el 31 de diciembre de 2007, se contabilizó un total de 16.298 deudores que suscribieron un convenio de pago con éstas características. La vigencia de la ley 20.221 del 2007, modificada por la ley 20.263 del 2008 es hasta el 1 de mayo de 2008.

En cuanto a los desafíos que el Servicio de Tesorerías compromete para el año 2008, sólo a título de mención, se señalan: apertura de la Tesorería Regional Santiago Sur y las Tesorerías Provinciales de Melipilla, Viña del Mar, Villa Alemana y Ranco; implementación del Modelo Común de Atención para Tesorerías Regionales y Provinciales de Coyhaique, Lebu, Cauquenes, La Ligua y Chillán. Además se incluirán a este grupo tres Tesorerías que poseen una jurisdicción menor, las que serán sacadas del universo restante de Tesorerías, de manera de brindar una atención integral a los usuarios; aumentar los niveles de Recaudación por Cobranza de Deuda Morosa, implementar nuevos sistemas computacionales que mejoren los rendimientos de cada proceso, análisis y segmentación de la cartera morosa y declaración de incobrabilidad. También se incorporará el Botón de Pago en Moneda Extranjera, para que los contribuyentes accedan a declarar y pagar en esta moneda, proyecto que se realiza en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos y forma parte de las medidas publicadas por el Ministerio de Hacienda a fines del 2007 como un beneficio para los exportadores.



Pamela Cuzmar Poblete  
Tesorera General de la República

---

## 2. Resultados de la Gestión 2007

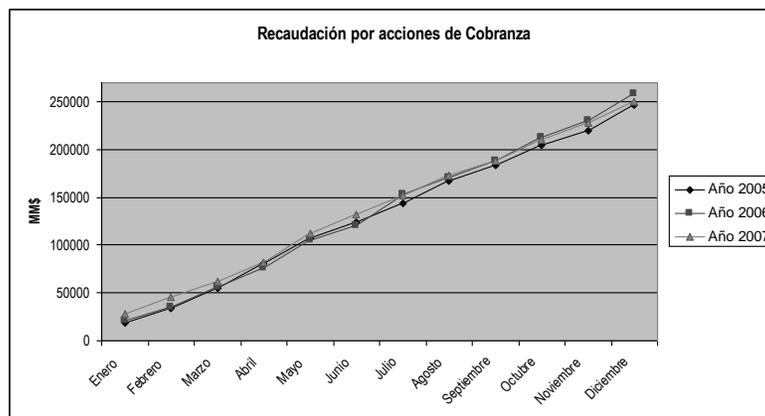
A continuación se presentan los principales logros alcanzados durante el año 2007 por el Servicio de Tesorerías, tanto los correspondientes a materias de gestión interna como los relativos al cumplimiento de compromisos institucionales respecto de la Programación Gubernamental y la Ley de Presupuesto. Es importante destacar que la gran mayoría de los logros señalados, fueron logrados con recursos internos de la Institución. Las inversiones que realizó la Tesorería General durante el año 2007, corresponden principalmente al diseño, desarrollo e implementación de aplicaciones tecnológicas que permiten el acercamiento del Servicio a la ciudadanía.

### 1. Cobranza.

#### a. Recaudación:

Para abordar y cumplir con la Meta de Recaudación, el Departamento de Cobranzas y Quiebras implementó y desarrolló una serie de actividades, que en su conjunto permitieron a la Tesorería General de la República, obtener una recaudación ascendente a **\$250.392.063.219**, representativa del **13,19%** de la deuda fiscal total. Esta cifra refleja que se logró mantener los índices de recaudación, cumpliendo y superando las metas que se establecieron en la Ley de Presupuestos, así como también en los Programas de Mejoramiento de Gestión de Hacienda y los del Plan de Lucha contra la Evasión de la ley N° 19.738 de Junio de 2001. A continuación se presenta un cuadro que muestra el comportamiento mensual de la recaudación durante los últimos 3 años.

**Gráfico 1:** Recaudación por acciones de Cobranza



Nota: Este indicador corresponde al indicador considerado en la Ley de Presupuesto que se denomina "Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza" (Ver Anexo 4).

Como se puede observar, la Tesorería ha logrado mantener una tasa de recuperación relativamente constante con crecimientos marginales. Esto se debe a la composición de la cartera y la dotación de recursos.

---

b. Plan Chile Emprende Contigo: Facilidades para el cumplimiento tributario:

A través de la promulgación de la Ley N° 20.221 en septiembre de 2007, se amplía de 12 a 36 meses en forma transitoria, el plazo para otorgar facilidades de pago a contribuyentes morosos, esto se traduce en el otorgamiento de plazos más amplios y mayores porcentajes de condonación de recargos legales, siendo estos de un 80% de condonación con pago a través de convenio y de 80 a 90% de condonación en caso de pago al contado.

Además, y con el propósito de armonizar esta normativa con aquella que establece mayores porcentajes de condonación, y que un mayor número de contribuyentes se acoja a este beneficio, la autoridad de Hacienda dispuso la extensión del plazo de la Resolución Exenta N° 698, hasta el 31 de marzo de 2008, para acceder a las condiciones excepcionales de repactación de deudas.

Desde el inicio de su vigencia y hasta el 31 de diciembre de 2007, se contabilizó un total de 16.298 deudores que suscribieron un convenio de pago con estas características. La vigencia de la ley 20.221 del 2007, modificada por la ley 20.263 del 2008 es hasta el 1 de mayo de 2008.

La medida beneficia a un universo potencial de 182.984 contribuyentes, compuesto por contribuyentes que se encuentran activos financiera y económicamente.

c. Segmentación Cartera Morosa:

Como consecuencia del análisis y estudio de la cartera morosa bajo determinados parámetros, entre los que destacan el monto adeudado y la antigüedad de la deuda, se realizaron diversas acciones de cobro según el segmento de cartera de que se trate:

Se implementó en el nivel central la Sección Grandes Deudores y Cobranzas Especiales, orientada a ejecutar el cobro sobre deudores que posean demandas por un monto superior a \$50.000.000, lo que corresponde a un 56% del total de la cartera morosa.

No obstante esto, actualmente la sección abarca el 26% de su cartera potencial, lo que corresponde a un 15% del total de la cartera morosa, y se espera que en un plazo de 2 años llegue a abordar toda la cartera potencial que posee. Esta sección realiza una cobranza selectiva y especializada, optimizando así las acciones de cobro. Bajo este nuevo concepto se logró una recaudación, superior a los 18.000 millones de pesos, que corresponde a un 6% de la cartera que maneja la sección equivalente a MM\$285.000. Adicionalmente, se llevó a cabo una amplia difusión de la gestión de la Sección Grandes Deudores en las Tesorerías Regionales, traspasando las buenas prácticas y el "Know How" alcanzado por la sección.

También se logró la aprobación del proyecto de Cobranza Administrativa presentado a MIDEPLAN, el cual proporcionará recursos extraordinarios, independientes del presupuesto normal de cobranza. Este proyecto, elaborado por el Departamento de Cobranzas y Quiebras, consiste en una propuesta de carácter informático, cuya implementación considera mejoras a nivel de negocios, estrategias, procesos, infraestructura, tecnología y recursos humanos.

---

En cuanto a su estructura de funcionamiento, el proyecto contempla dos componentes: Call Center a nivel central, desde el cual se generarán todas las comunicaciones a los deudores, a saber, con deudas menores a \$ 10.000.000; y un Ejecutivo de Atención en cada una de las Tesorerías del país, quien deberá tener comunicación directa con el deudor y negociar las condiciones de pago o regularización de la deuda.

d. Análisis de Cobrabilidad de la Cartera:

Durante el 2007 se realizó a un profundo análisis de la cartera morosa con el objeto de definir su estructura actual y determinar las reales posibilidades de recuperación. Este estudio se efectuó en base a parámetros objetivos como actividad del contribuyente en los últimos tres años; composición y tamaño del patrimonio de los deudores; tipo de empresa (MYPE, mediana o gran empresa), entre otros. Los resultados del referido análisis han permitido enfocar de mejor manera los proyectos de recuperación de la Cartera Morosa, ayudando a desarrollar proyectos como Grandes Deudores y Cobranza Administrativa.

## **2. Actualización Tecnológica de la Tesorería.**

Tecnológicamente, se realizaron importantes mejoras a nivel de bases de datos, hardware y software internos, para dotar de mayor estabilidad, fluidez y eficiencia las operaciones desarrolladas en el Servicio; plataforma tecnológica que está disponible para los diferentes entes involucrados, tales como servicios giradores, contribuyentes, usuario, entre otros; consolidando de este modo el Portal de Pagos de Chile.

Se implementó en la red interna de Tesorería, el software Antivirus para el control de seguridad, disminuyendo considerablemente la infección de virus en la red, el cual necesitó una inversión de M\$50.600, los que se arrastra del presupuesto anterior. Del mismo modo, se habilitaron los software Sistema de Control remoto de los equipos PC y Sistema de respaldo automático de equipos PC, adquiridos en el año 2006 para la capa cliente. El primero requirió una inversión de M\$17.280 y el segundo de M\$32.078, que incluye la adquisición del software y hardware necesario para su habilitación. Ambos forman parte del presupuesto 2007.

También la Tesorería General de la República, como una forma de entregar un servicio de calidad y de acuerdo a los estándares requeridos, durante el año 2007 licitó la habilitación de un site de contingencia, el que durante el año 2007 requirió de una inversión de M\$350.170. Su implementación se realizará durante el 2008. Esto permitirá una mayor autonomía de funcionamiento ante crisis, y mejorar la atención de público en épocas punta, además de poder contar con mantenciones programadas del equipamiento sin por ello degradar o dejar sin funcionamiento los servicios que provee tanto a usuarios internos como externos.

A través de la herramienta W3C se realizó la verificación y validación del sitio Web, dando así cumplimiento al nivel N° 1 del DS N° 100 que establece características mínimas obligatorias del sitio garantizando disponibilidad y accesibilidad de la información y el resguardo de los datos personales e interoperabilidad de los contenidos, funciones y prestaciones.

Por último, se implementó en la Mesa de Ayuda un sistema de seguimiento de solicitudes realizadas por los usuarios, programa que establece tiempos máximos de respuesta y estadísticas de atención por tema. El costo de inversión asociado a este proyecto fue de M\$89.381, tomado del presupuesto 2007, el que incluye el software y hardware necesarios para su implementación.

### 3. Portal de Pagos de Chile.

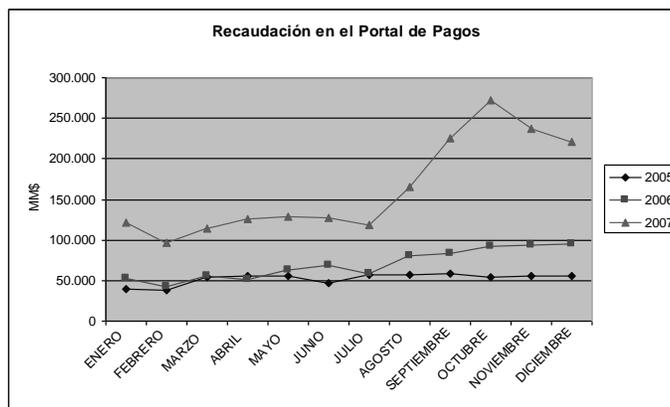
Durante el año 2007 se consolida definitivamente el Portal de Pagos de Chile, concretando la incorporación de los siguientes Servicios Giradores: Registro Civil e Identificación, CONAF y MINEDUC. Adicionalmente, se encuentran en etapa de negociación o desarrollo los siguientes Servicios Giradores: Universidad de Chile, SAG, INN y Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

La Tesorería General de la República continuó avanzando en el desarrollo del gobierno electrónico diversificando aún más la oferta de medios de pago electrónicos con la incorporación de nuevas tarjetas de crédito de empresas de retail y se aumentó el número de bancos recaudadores. En concreto, durante el año 2007 se incorporaron al Portal: Tarjeta Johnson's y Tarjeta Ripley.

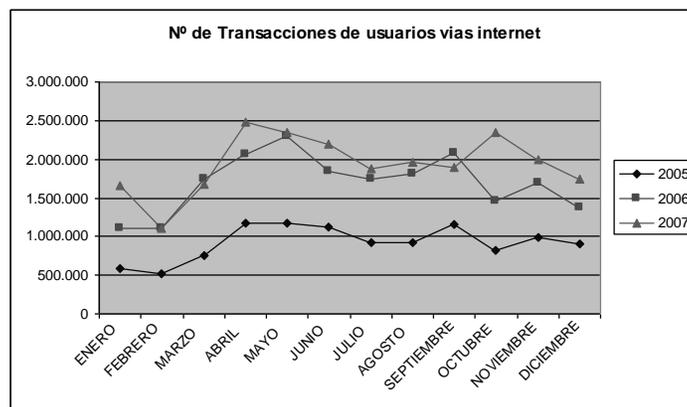
Por otra parte, durante el 2007 se continuó desarrollando el Proyecto Cargo Previo, que tiene por objetivo automatizar el ingreso y control de multas y reembolsos incorporando, en etapa de definiciones, a los Servicios: Comisión Nacional del Medio Ambiente, Subsecretaría de Telecomunicaciones y Servicio Nacional de Capacitación y Empleo.

Al Portal de Pagos de Chile se integraron además, nuevas instituciones públicas que habilitaron una serie de trámites en la red para que sus usuarios puedan realizarlos en línea, pagando con los medios de pago que provee la Tesorería. Las estadísticas de los últimos tres años con respecto a la utilización del portal son las siguientes:

**Gráfico 2:** Recaudación anual en el Portal de Pagos



**Gráfico 3: Número de Transacciones de usuarios vía internet**



Nota: Los gráficos 2 y 3 corresponden a los indicadores considerados en la Ley de Presupuesto que se denominan “Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en el Portal de Pagos” y “Tasa de variación del número de Transacciones de Usuarios efectuadas vía internet” respectivamente (Ver Anexo 4).

Como se puede observar el portal de Pagos de Chile, ha ido aumentando tanto el número de transacciones, que dicen relación con la utilidad que representa el portal para los ciudadanos, tanto como el monto de los pagos, que se debe a la mayor variedad de aplicaciones con que cuenta el Portal.

#### **4. Ampliación Red de Tesorerías.**

Durante el año 2007 se evaluó la posibilidad de extender la Red de Tesorerías Regionales y Provinciales en la búsqueda permanente de mejorar la atención a los usuarios y estrechar vínculos con la ciudadanía, además de optimizar los procesos de las diferentes áreas de negocios (Recaudación, Egresos y Cobranza).

Luego de realizar un análisis de factibilidad, se definió su estructura y magnitud, inaugurándose durante el año 2007 las Tesorerías Provinciales de Ñuñoa y La Florida. Además se obtuvo recursos adicionales que permitieron planificar la apertura de nuevas Tesorerías, en el marco de un plan proyectado hasta el año 2010.

Adicionalmente, se desarrolló el proyecto Nuevo Modelo de Atención, con el objetivo de apoyar el cumplimiento de metas institucionales y el Plan Estratégico de la Tesorería General de la República, basado en los lineamientos centrales derivados del Programa de Mejoramiento de Gestión - Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s y Sistema de Gestión Territorial. El modelo se implementó en las Tesorerías Provinciales de Ñuñoa y La Florida, adecuando la estructura, tanto funcional como física a los requerimientos que han ido surgiendo en el desarrollo del proceso modernizador de nuestro Servicio. Adicionalmente, se definió la gradualidad con que se implantará el Modelo en el resto de las Tesorerías del país, para lo cual se obtuvieron nuevos

---

recursos presupuestarios, con el objeto de proveer de todos los elementos relacionados para el accionar de las Tesorerías en esta área.

Como parte de este nuevo modelo de atención y con la finalidad de disminuir los tiempos en el registro de pagos en Tesorería, culminó la implantación del proyecto de Cajas Transaccionales a lo largo del país, logrando con esto la recepción y registro de pagos de obligaciones fiscales en tiempo real, eliminando la presencia de papeles y el tiempo de proceso de los mismos, que superaba los 20 días. El costo de inversión asociado a este proyecto fue de M\$10.056, contemplados dentro del presupuesto 2007.

## **5. Sistemas de Egresos.**

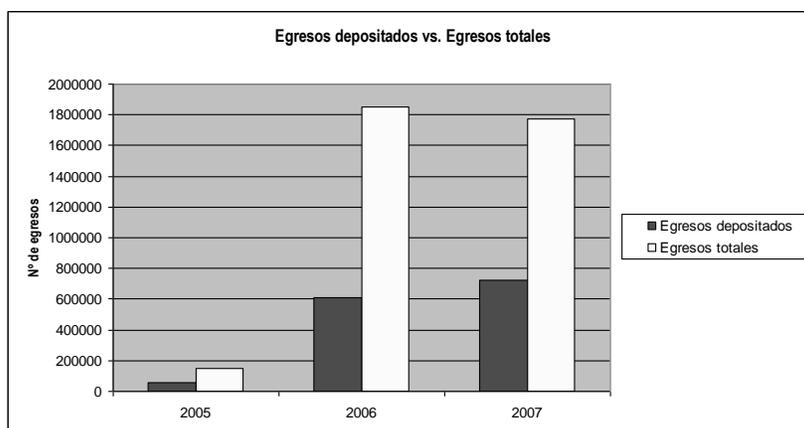
Durante el año 2007 se diseñó e implementó en el Sistema Automatizado de Egresos la devolución de pago en exceso de contribuciones de bienes raíces, producto de un reavalúo por el cual los inmuebles respectivos resultaron tasados con un menor valor. Con esto se mejoraron sustancialmente los tiempos de devolución de los dineros a los contribuyentes, incorporándose medidas de seguridad que permiten aumentar y mejorar su fiscalización, logrando así un pago seguro y oportuno.

Además, se trabajó con el Servicio Nacional de Menores y la Corporación Administrativa del Poder Judicial, en la incorporación de la retención por pensión alimenticia en los procesos de devolución de impuesto a la renta. En este contexto se diseñó una aplicación, que se puso a disposición de los Tribunales de Familia, para que realicen el ingreso de retenciones, directamente en las bases computacionales de Tesorería y su posterior administración, con el fin que en el evento de existir una devolución de impuesto, la retención se haga efectiva y se pague directamente a él o los beneficiarios, dándose cumplimiento a lo estipulado por la ley. La inversión realizada para poder habilitar esta aplicación fue de M\$5.884 contemplados en el presupuesto 2007.

También, en el año 2007 se implementó, en coordinación con el Fondo Nacional de Salud, la retención de la devolución de impuesto, por deudas de los contribuyentes con los Servicios de Salud. El proceso de retención por este tipo de deuda se inicio a contar de mayo 2007, en el proceso masivo de renta.

Finalmente, durante el año 2007 se aumentó en forma considerable el depósito de los egresos a realizar a los contribuyentes, ya sea por concepto de devoluciones de impuestos o bonificaciones. Esto conlleva a una mayor seguridad en el pago, disminución de los intentos de fraude y de costos para el Fisco. El 41% de los pagos a los contribuyentes se realiza a través de depósito, lo que implica, a su vez, que el 89% de los dineros a pagar se depositan en cuenta bancaria. Esto es un aumento en relación del año 2006 de un 11% en cantidad de depósitos y un 8% en cantidad de montos a depositar.

**Gráfico 4:** Número de egresos depositados versus Número total de egresos



Nota: Este indicador corresponde al indicador considerado en la Ley de Presupuesto que se denomina “Porcentaje anual de cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes” (Ver Anexo 4).

Al observar el gráfico se muestra el aumento constante que ha tenido el depósito de egresos, tema que ha sido potenciado por la Tesorería, en especial en el caso de la operación renta, en donde se incentiva a los contribuyentes a recibir sus devoluciones de impuestos a través de depósitos, los que se realizan días antes que la emisión de cheques.

## 6. Sistemas de Finanzas Públicas.

Durante el mes de Abril de 2007 comenzó a operar el nuevo Módulo de Pago a las Municipalidades, el que incluye el pago del Fondo Común Municipal, Impuesto Territorial, Aseo, Patentes Mineras, Transferencia de Vehículos, Multas Ley de Pesca, Acuicultura, Aguinaldos, Bonos de Escolaridad, Casinos, etc. Este módulo se encuentra integrado con el SAE-Módulo Central, el cual permite generar en forma centralizada la transmisión de datos al Banco Estado y a la Contabilidad Gubernamental. La inversión necesaria para habilitar este módulo se arrastra del presupuesto anterior y corresponde a M\$6.362.

Este módulo también contempla la administración de los Convenios adquiridos con las Municipalidades originado en su deuda con el aporte del Fondo Común Municipal que deben realizar por la recaudación de Permiso de Circulación.

A través de la página web de la Tesorería y de la página web de la SUBDERE las Municipalidades pueden obtener en línea el detalle de los abonos realizados en sus cuentas corrientes, además del detalle de su deuda y les entrega los formularios de respaldo para su contabilidad. Por otra parte, la SUBDERE posee distintas consultas que le permiten acceder a la información, ofreciendo criterios de búsqueda por municipalidad, por región, o por un concepto en particular de todas las comunas de Chile.

Previo a la implementación del Sistema se realizó un taller destinado a todos los funcionarios de Finanzas Públicas, de manera de difundir el uso de esta herramienta. Posteriormente, se realizaron capacitaciones focalizadas a los funcionarios que operan y ejecutan los pagos con este módulo, además de los funcionarios de las Tesorerías Regionales y Provinciales y de la SUBDERE.

## 7. Programa de Mejoramiento de la Gestión.

El Servicio de Tesorerías de acuerdo a las leyes N° 19.533 y 19.618 formuló un Programa Marco del PMG para el año 2007, comprometiéndose a cumplir con diversas etapas de acuerdo a los sistemas que componen el PMG Institucional. El detalle de esto se muestra en el Anexo N° 6.

En el año 2007, el Servicio logró la validación del 100% de los sistemas comprometidos. Los avances más significativos en cada uno de ellos son:

Cuadro 1 Hitos más importantes del Programa de Mejoramiento de la Gestión	
Sistema	Avances más significativos
Capacitación	En el año 2007 el Sistema de Capacitación se incorporó al Sistema de Gestión de la Calidad de la Tesorería General. En este contexto se definieron 6 procedimientos y un Instructivo, los cuales abordan en términos transversales el quehacer de Capacitación
Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Se desarrollo con normalidad el programa anual con un porcentaje de cumplimiento superior al 97 % de las actividades comprometidas. Además se destaca la validación en primera instancia del sistema ante la DIPRES, situación que nos ha permitido estar nominados al premio a la gestión de seguridad y salud en el trabajo “Tucapel González García 2008” que entrega la Superintendencia de Seguridad Social.
Evaluación de Desempeño	A partir de año 2007 el Sistema de Evaluación del Desempeño se incorporó al Sistema de Gestión de la Calidad, para lo cual se han definido 2 procedimientos y un Instructivo los que abordan todas las actividades de este sistema. Es necesario destacar que se observó este año un mayor cumplimiento de cada una de las etapas del proceso de calificaciones dentro del Servicio.
Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	Se abrieron dos nuevas Tesorerías: Ñuñoa y La Florida. Se implementó un nuevo sistema de registro y seguimiento de solicitudes ciudadanas, basada en la Ley de procedimiento administrativo y en la Matriz de Vulneración de Derechos Ciudadanos. Y se implementaron medidas en cada Tesorería para reducir los tiempos de espera en la atención ciudadana.
Gobierno electrónico	Se consensuó y planificó el desarrollo de proyectos de interoperabilidad importantes para mejorar nuestros procesos de negocios con otras instituciones, entre las cuales se destacan CONAMA, INE, SUBTEL y SII.
Planificación / Control de Gestión	Se obtuvo la certificación del proceso de Planificación / Control de Gestión, perteneciente al Sistema de Gestión de la Calidad de nuestro Servicio, confirmando que este cumple con las exigencias de la Norma ISO 9001: 2000, certificación dada por parte de la empresa SGS.

Cuadro 1 Hitos más importantes del Programa de Mejoramiento de la Gestión	
Sistema	Avances más significativos
Auditoría Interna	Se obtuvo por parte de la empresa SGS la certificación del proceso de Auditoría. De acuerdo a esta certificación, el Proceso de Auditoría cumple a cabalidad las exigencias de la norma ISO 9001:2000. Otro importante logro fue la aprobación del Estatuto de Auditoría Interna cuya finalidad es determinar las funciones, obligaciones y responsabilidades de Auditoría Interna del Servicio y su ejercicio.
Gestión Territorial	Se realizaron una serie de actividades, fomentando el acceso universal de nuestros usuarios, por medio de la "Atención de Público", vinculándolas de manera coordinada, con las realizadas en otros Sistemas del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), como Gobierno Electrónico y SIAC (Ex - OIRS).
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Se capacitó y preparó al personal para rendir examen en 13 Centro de Compras a Nivel País, que acrediten como usuarios las competencias y habilidades pertinentes. Se puso en marcha el Sistema de Proveedores de la Tesorería, con evaluación directa de los usuarios. Además se modificaron los procedimientos para lograr que más indicadores alcancen un nivel satisfactorio, logrando que tan solo 4 estén bajo lo permitido.
Administración Financiero – Contable	Se establecieron los procedimientos internos tendientes a asegurar el pago a proveedores dentro de los 30 días corridos desde el monto que se devenga, para lo cual se modificaron los dos grandes flujos generadores de obligaciones a proveedores y se logró devengar en el origen y poder cumplir con el plazo establecido. Estos procedimientos se encuentran actualmente en plena utilización.

## 8. Cumplimiento compromisos Institucionales.

### a. Programación Gubernamental:

Para el año 2007 se comprometieron dos acciones por parte del Servicio de Tesorerías respecto de la Programación Gubernamental. El grado de cumplimiento y avance de éstas ha sido el siguiente:

Cuadro 2 Cumplimiento Programación Gubernamental 2007			
Indicadores	Trimestre	Meta (MM\$)	Avance
Indicador 1: Recaudación por acciones de cobranza	Primer trimestre	\$62.000	\$62.319,5
	Segundo trimestre	\$127.200	\$173.019,8
	Tercer trimestre	\$201.600	\$188.449,5
	Cuarto trimestre	\$240.000	\$251.933,9
Indicador 2: Recaudación en el Portal de Pagos	Primer trimestre	\$120.000	\$252.098
	Segundo trimestre	\$262.500	\$715.158
	Tercer trimestre	\$442.500	\$1.223.923
	Cuarto trimestre	\$750.000	\$1.952.750

---

El significativo aumento del compromiso de recaudación en el portal de pagos, se debe a la implementación en todas las Tesorerías de Cajas Transaccionales y a la modificación por parte del Servicio de Aduanas del Compendio de Normas Aduaneras.

Ambas acciones destinadas a mejorar la atención de los usuarios, obtuvieron una respuesta extremadamente buena, muy superior a las expectativas, lo que se reflejó en un incremento de 2,6 veces del compromiso establecido.

#### b. Ley de Presupuesto

En el caso de la Ley de Presupuesto, el Servicio de Tesorerías comprometió 6 indicadores, los que se muestran en detalle en el Anexo N° 4.

Todos cumplieron los compromisos establecidos, sin embargo, como se explicó en el punto anterior, la demanda explosiva que presentó el Portal de Pagos, hizo que dos de ellos:

- Tasa de variación del número de transacciones de usuarios efectuadas vía internet.
- Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en el Portal de Pagos.

Presentaran un sobre cumplimiento, debido a que es difícil estimar el impacto que provocan todas las acciones que se están realizando en conjunto para mejorar la atención al usuario.

### **9. Recursos Humanos.**

Integrando el trabajo realizado desde 2003 con el levantamientos de perfiles de cargos, durante el año 2007 se elaboró y publicó en el Sistema Inter@cción, un Catálogo de Perfil por Competencias, con el objeto de operar como herramienta de apoyo al desarrollo de las personas y a la gestión de sus capacidades, orientada a contribuir a la mejora continua de la Tesorería General de la República.

Además, con el objeto de acortar tiempos y disminuir los riesgos asociados en los procesos de postulaciones internas de traslados, funciones y concursos - en especial debido al incremento de demanda de solicitudes emitidas por las Tesorerías producto de la desvinculación generada principalmente por jubilaciones-, se desarrolló e implementó un módulo que permite a los funcionarios postular en línea, para así responder con mayor eficiencia a los requerimientos del Servicio.

---

### 3. Desafíos 2008

#### 1. Cobranza.

a) Al ser la Cobranza una de las principales actividades que realiza el Servicio de Tesorerías, la meta es recaudar por concepto de deuda morosa fiscal los montos nacionales establecidos en el Plan de Lucha contra la Evasión para el año 2008.

b) Realizar estudios de segmentación de cartera morosa, ampliando las variables utilizadas, incorporando parámetros como actividad económica y comportamiento financiero, con el objeto de mejorar la efectividad en la recaudación, por medio de la realización de distintas acciones de cobranza asociadas a cada uno de los segmentos definidos:

- Durante el año 2008, se desarrollarán acciones dirigidas a fortalecer, en el nivel nacional, la gestión de la Sección Grandes Deudores, a través de la implementación de 4 Unidades Zonales que darán cobertura a todo el país y que se ubicarán en las Tesorerías Regionales de Iquique, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt. En ellas, se replicará la experiencia obtenida por la referida sección el año 2007 durante su gestión en la Región Metropolitana. Estas Unidades Zonales se integrarán por equipos de trabajo ya capacitados, y con asesoría y supervisión permanente desde el nivel central. Además se desarrollará un detallado plan de visitas, que permitan supervisar periódicamente la labor de la Unidades Zonales y fortalecer la presencia de la Sección en regiones.

- Implementación del proyecto presentado a MIDEPLAN, que entrega recursos extraordinarios, los que se han incluido dentro del presupuesto 2008, independientes del presupuesto normal de cobranza. Su funcionamiento considera dos componentes básicos: Call Center a nivel central, desde el cual se generarán todas las comunicaciones a los deudores, a saber, con deudas menores a \$10.000.000; y un Ejecutivo de Atención en cada una de las Tesorerías del país, quien deberá tener comunicación directa con el deudor y negociar las condiciones de pago o regularización de su deuda. Durante el año 2008 se implementará en su totalidad el componente denominado Call Center. De esta manera, a través de una solución multipropósito, donde los conceptos de negocio, estrategia, procesos, tecnología y recursos son parte fundamental de una nueva estructura de cobranza, se espera mejorar la eficiencia de la gestión de cobro de la Tesorería General de la República, logrando con ello un aumento significativo en la recuperación de impuestos y créditos fiscales morosos.

Los recursos asociados a cada uno de estos compromisos y que permitirán ejecutarlos en la forma señalada corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

---

## **2. Renovación Plataforma Tecnológica de la Tesorería e Implementación Sistemas Computacionales.**

a) Durante el primer semestre de este año se realizará una actualización tecnológica de switch y routers en la plataforma de comunicaciones que provee Entel, lo que permitirá dar un mejor servicio a los funcionarios de la Tesorería General y habilitar el NAC de seguridad perimetral. Además se habilitarán el site de contingencia, el software de monitoreo de aplicaciones J2EE en la plataforma de producción y test BEA Weblogic – Oracle 10g que posee actualmente el Servicio. Los recursos asociados al cumplimiento de este compromiso corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

b) Durante el 2008 y parte del 2009 se llevará a cabo la implantación del Sistema de Recaudación de la Tesorería (RCP&CC), para lo cual se reconstruirá los nuevos requerimientos y mantenciones solicitadas en la Etapa 2 del proyecto, licitado el 2007, con el objetivo de realizar la implantación paulatina de todos los módulos y la masificación a las Tesorerías. Este sistema será de gran impacto para TGR ya que reemplaza a la actual CUT en plataforma VMS. Los recursos necesarios para ejecutar éste desafío corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2007 refrendado y de la Ley de Presupuesto 2008.

c) Durante el 2008 se trabajará en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos, en la recepción de declaraciones en moneda extranjera de:

- Giros
- Recaudación SII
- Modificaciones

En Abril de 2008 se partirá con el Formulario 22 de Renta y en Junio con el Formulario 29 de IVA y el formulario 50. Los recursos asociados al cumplimiento de este compromiso corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

d) Durante el año 2008 se realizará la implantación del Proyecto Patentes Mineras. Además, se dará inicio a las fases de diseño y construcción del Proyecto SISCO (Sistema de Cobranza Institucional) que permite migrar el actual Sistema de Concobra II e incorporar nuevas funcionalidades de apoyo a la sección de Grandes Deudores. Los recursos destinados a la ejecución de éste proyecto corresponde a fondos externos provenientes del Ministerio de Economía, presupuesto 2007.

Los compromisos precedentemente señalados pretenden brindar cobertura a nivel nacional, con el objetivo de acercar efectivamente el Servicio de Tesorerías a la comunidad.

---

### **3. Portal de Pagos de Chile.**

Se continuará en el objetivo de incorporar más organismos al Portal de Pagos de Chile, con énfasis en aquellos con los que actualmente se ha iniciado conversaciones sobre la materia:

- Universidad de Chile
- SAG
- SEC-Sencillito
- INN
- MINSAL
- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones

A estos servicios se debe agregar, la apertura del Portal a todas la Municipalidades que lo requieran, o que dispongan de plataforma para conectarse en forma independiente de la VTM. Inicialmente se incorporarán las Municipalidades de Coyhaique y Peñalolén.

Además, durante el 2008 se espera potenciar los canales de pagos, e incorporar nuevos medios de pago para cubrir más sectores de contribuyentes no bancarizados.

Los recursos asociados a cada uno de estos compromisos y que permitirán ejecutarlos en la forma señalada corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

### **4. Ampliación Red de Tesorerías.**

Durante el año 2008 se contempla la apertura de las Tesorerías de Santiago Sur, Melipilla, Viña del Mar, Villa Alemana y Ranco.

El proyecto de apertura de nuevas Tesorerías surge como respuesta al objetivo institucional de acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva y desconcentrar la atención de nuestros contribuyentes en aquellas oficinas que poseen un gran número de usuarios, para lograr así dar un servicio más expedito e integral.

En relación a lo anterior, es importante manifestar que si bien la atención a distancia que presta la Tesorería General de la República, a través de los canales remotos, han cubierto una cantidad importante de los requerimientos de los ciudadanos, aún persiste la necesidad de atención presencial.

Todas las nuevas Tesorerías, se abrirán de acuerdo al nuevo Modelo de Tesorería. Además en Tesorerías que ya están en funcionamiento (como Coyhaique, Lebu, Cauquenes, La Ligua, Chillán, entre otras), se implantará dicho Modelo, con las adecuaciones acordes a las diferentes realidades, con el objeto de mejorar la atención y relación con la ciudadanía y optimizar los procesos de las áreas de negocio (Recaudación, Egresos y Cobranza), proporcionándoles elementos de infraestructura para un funcionamiento óptimo.

---

Los recursos asociados a cada uno de estos compromisos y que permitirán ejecutarlos en la forma señalada corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

## **5. Sistemas de Egresos.**

Durante al año 2008 se espera la migración del sistema automatizado de egresos, lo que implica mejoras a las aplicaciones e incorporación de nuevas funcionalidades que apoyen el trabajo operativo de egresos, a nivel central y en las Tesorerías.

Además, se realizará la incorporación del pago de pensiones, otras devoluciones de IVA y otros egresos en el sistema automatizado de egresos, lo que significará un mejoramiento en los tiempos de procesamiento y una disminución de los plazos de entrega de los dineros a los contribuyentes, incrementando la eficiencia de los procesos en términos de seguridad.

Los recursos asociados a cada uno de estos compromisos y que permitirán ejecutarlos en la forma señalada corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008.

## **6. Sistemas de Finanzas Públicas.**

Durante este año se deberá poner en marcha el Sistema de Crédito Universitario. Esto implica realizar la carga de todos los créditos desde el inicio del sistema, en el 2006, y replicar todos los eventos que ocurrieron hasta el 31 de diciembre de 2007 y stock de deuda garantizada a esa fecha. Entre los eventos está la compra de cartera por parte del Fisco, egresos y recaudaciones realizadas por el Fisco.

Respecto de la licitación pública de créditos de 2008, todo el proceso se debe registrar en el sistema implementado, permitiendo realizar las cargas, controles, validaciones, egresos e ingresos desde el mismo sistema, en el momento que ocurra el evento.

Los recursos necesarios para ejecutar éste desafío corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2007 refrendado.

## **7. Programa de Mejoramiento de la Gestión.**

Para este año inician el proceso de implementación de la Norma ISO 9001:2000 los sistemas de Higiene – Seguridad y Mejoramiento de los Ambientes de Trabajo; y Compras y Contrataciones del Sector Público. Con ellos, se incrementa a 6 los sistemas del PMG del Servicio de Tesorerías que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Las etapas comprometidas por cada sistema para este año son las siguientes:

Servicio : <b>SERVICIO DE TESORERIAS</b>																
Estado : <b>REVISADO COMITE TÉCNICO</b>																
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Exime Sistema		
		Etapas de Desarrollo					Estados de Avance									
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X					
Recursos Humanos	Capacitación						●							ALTA	12%	<input type="checkbox"/>
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo					●								MEDIANA	10%	<input type="checkbox"/>
	Evaluación de Desempeño						●							ALTA	12%	<input type="checkbox"/>
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						●							MENOR	5%	<input type="checkbox"/>
	Gobierno Electrónico						●							ALTA	12%	<input type="checkbox"/>
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión											●		ALTA	12%	<input type="checkbox"/>
	Auditoría Interna										●			ALTA	12%	<input type="checkbox"/>
	Gestión Territorial				●									MEDIANA	10%	<input type="checkbox"/>
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público										●			MENOR	5%	<input type="checkbox"/>
	Administración Financiero-Contable					●								MEDIANA	10%	<input type="checkbox"/>
Enfoque de Género	Enfoque de Género															<input checked="" type="checkbox"/>
*** <input type="checkbox"/> Formulado PMG 2007		<input type="checkbox"/> No existe etapa										Total Ponderado : 100 %				

Los compromisos asumidos por cada sistema que compone el Programa de Mejoramiento de la Gestión Institucional se vinculan a la gestión interna del Servicio y corresponden a los ya descritos precedentemente. Los recursos asociados a cada uno de estos compromisos y que permitirán ejecutarlos en la forma señalada corresponden a recursos ordinarios establecidos en la Ley de Presupuesto 2008

## 8. Compromisos Institucionales.

### a. Programación Gubernamental

Las acciones comprometidas para este año, son las siguientes:

Cuadro 3 Compromisos Programación Gubernamental 2008		
Indicadores	Trimestre	Meta (MM\$)
Indicador 1: Recaudación por acciones de cobranza	Primer trimestre	\$65.000
	Segundo trimestre	\$135.000
	Tercer trimestre	\$193.000
	Cuarto trimestre	\$250.000
Indicador 2: Recaudación en el Portal de Pagos	Primer trimestre	\$378.000
	Segundo trimestre	\$840.000
	Tercer trimestre	\$1.407.000
	Cuarto trimestre	\$2.100.000

---

b. Indicadores de Desempeño de la Ley de Presupuesto

Los compromisos establecidos para este año son los siguientes:

<b>Cuadro 4</b>	
<b>Compromisos Ley de Presupuesto 2008</b>	
<b>Indicadores</b>	<b>Meta</b>
Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza	80%
Tasa de variación del número de Transacciones de Usuarios efectuadas por vía internet	4,4%
Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza	100%
Porcentaje promedio anual de presentaciones resueltas	96%
Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en línea	6,5%
Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes.	100%

---

## 4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley

---

- **Anexo 1: Identificación de la Institución**

- a) **Definiciones Estratégicas**

- **Leyes y Normativas que rigen el Funcionamiento de la Institución**

Decreto con Fuerza de Ley N° 5 de 15 de Febrero de 1963, publicado en el Diario Oficial del 2 de Julio de 1963 y el D.F.L. N° 1 de 1994, Artículo 5° letras a), g) e i).

- **Misión Institucional**

Somos el Servicio Público responsables de recaudar y cobrar los tributos y créditos del sector público; pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, contribuyendo al desarrollo de Chile.

- **Aspectos Relevantes Contenidos en Proyecto de Ley de Presupuestos- Año 2007**

Número	Descripción
1	Programa Grandes Deudores.

---

## - Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Recaudar con eficacia y oportunidad las obligaciones de impuestos y créditos fiscales de los agentes económicos, determinadas por los Servicios Giradores, Fiscalizadores y Reguladores del Estado, entre ellos la propia Tesorería General de la República.
2	Aumentar la eficiencia del proceso de cobro moroso, elevando los niveles de recaudación por acciones de cobranza de impuestos y obligaciones morosas; y, mejorar los procedimientos de cobranza desde cuando se genera la deuda, hasta su ejecución.
3	Cumplir con las obligaciones pecuniarias que las leyes y reglamentos le asignan al Tesoro Público, pagando a los beneficiarios de estas con oportunidad, exactitud, eficiencia y calidad.
4	Administrar los fondos del Tesoro Público, de modo que sean pagadas oportunamente las obligaciones del Estado, proporcionando información relevante para la Administración Tributaria, Presupuestaria, Monetaria y Económica de la Nación, mejorando además, la oportunidad de su entrega y elaborando información específica de apoyo a su gestión mediante el establecimiento de formas de comunicación y entrega de información más actualizadas y modernas. Manteniendo, además, altos niveles de integración y coordinación de la Tesorería General con el resto de las instituciones que conforman la Administración Tributaria mediante trabajo conjunto.
5	Dar satisfacción a los usuarios, agilizando y simplificando los procedimientos internos mediante recursos humanos calificados, infraestructura adecuada y tecnología de avanzada.

## - Productos Estratégicos vinculado a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Recaudación de Ingresos.	1,5
2	Administración de la Cobranza.	2,5
3	Pago de compromisos y obligaciones del Estado.	3,5
4	Administración Financiera.	4,5

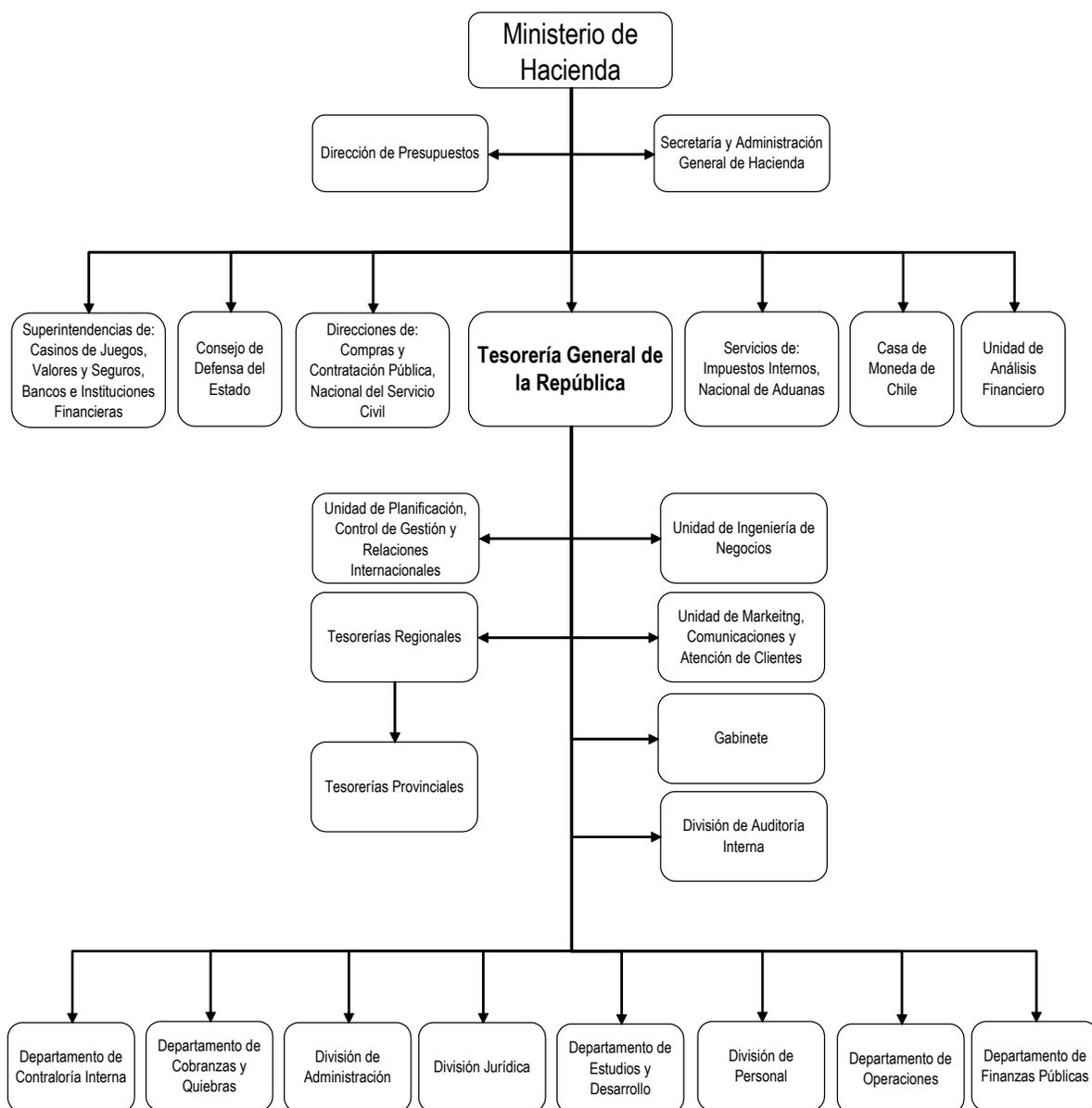
---

**- Clientes / Beneficiarios / Usuarios**

Número	Nombre
1	Autoridades: económica, legislativa, administrativa, contralora y regionales.
2	Servicios públicos y municipalidades. (Presupuestos y transferencias).
3	Organismos e Instituciones a los cuales se les transfieren recursos, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Presupuestos.
4	Agentes económicos personas naturales y jurídicas en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.

---

**b) Organigrama y Ubicación en la Estructura del Ministerio**



---

**c) Principales Autoridades**

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Tesorera General de la República	Pamela Cuzmar P.
Jefe División Auditoría Interna	Eugenio Guzmán F.
Jefe División de Personal	Andrea Tohá V.
Jefe División de Administración	Mauricio Reid W.
Jefe División Jurídica	Sergio Barros V. (S)
Jefa Departamento de Contraloría Interna	Claudia Gallardo L.
Jefa Departamento de Estudios y Desarrollo	Pamela Chicaguala V. (S)
Jefe Departamento de Finanzas Públicas	José Luis Bravo S. (S)
Jefe Departamento de Cobranzas y Quiebras	Jaime Fuentes P. (S)
Jefa Departamento de Operaciones	Mónica Badilla V. (S)
Jefe de Gabinete	Claudia Mora T.
Jefe Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente	Gonzalo Vergara G.
Jefa Unidad de Inteligencia de Negocios	Mónica Mena V.
Jefa Unidad de Planificación, Control de Gestión y Relaciones Internacionales	Sandra Ferrada B.

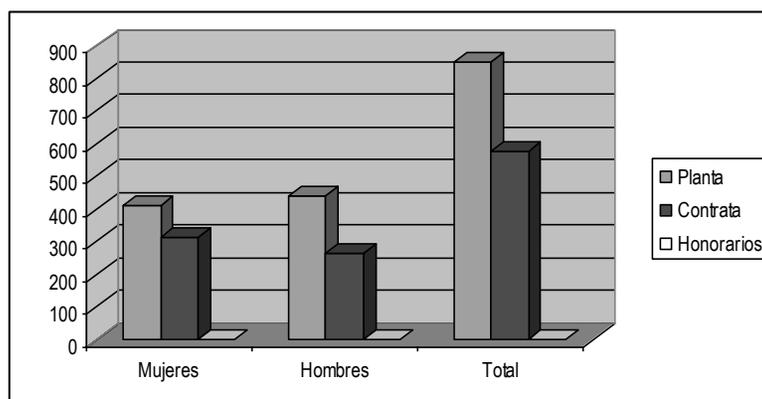
---

- **Anexo 2: Recursos Humanos**

- a) **Dotación de Personal**

- **Dotación Efectiva año 2007<sup>1</sup> por tipo de Contrato (mujeres y hombres)**

**Gráfico 5:** Dotación efectiva año 2007 por tipo de Contrato



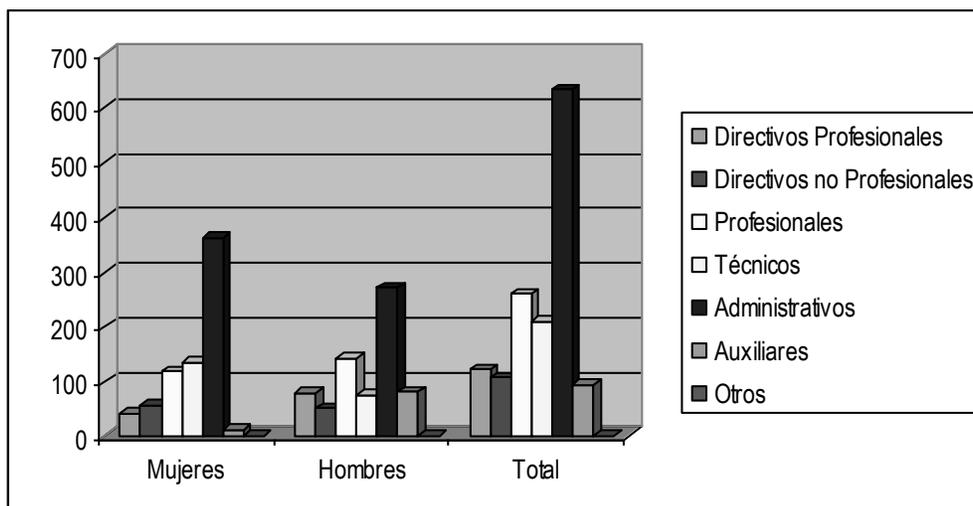
Tipo de Contrato	Mujeres	Hombres	Total
Planta	413	438	851
Contrata	314	264	578
Honorarios asimilados a grado	0	1	1
Otro	0	0	0
TOTAL	727	703	1430

---

1 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2006. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

- **Dotación Efectiva año 2007 por Estamento (mujeres y hombres)**

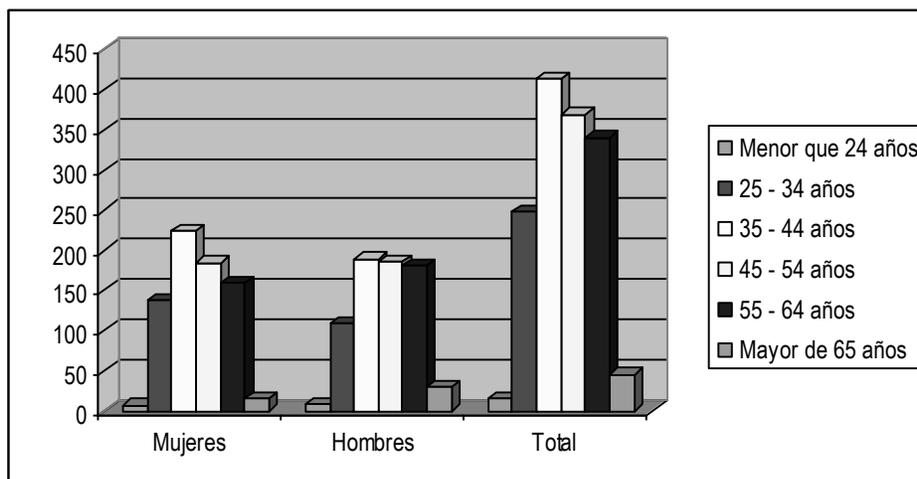
**Gráfico 6:** Dotación efectiva año 2007 por Estamento



Estamento	Mujeres	Hombres	Total
Directivos Profesionales	42	80	122
Directivos no Profesionales	56	52	108
Profesionales	118	143	261
Técnicos	136	75	211
Administrativos	362	272	634
Auxiliares	13	81	94
Otros	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>703</b>	<b>1430</b>

- **Dotación Efectiva año 2007 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)**

**Gráfico 7:** Dotación efectiva año 2007 por Grupos de Edad



Grupos de Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 24 años	7	9	16
25 - 34 años	138	109	247
35 - 44 años	224	189	413
45 - 54 años	184	185	369
55 - 64 años	159	181	340
Mayor de 65 años	15	30	45
<b>TOTAL</b>	<b>727</b>	<b>703</b>	<b>1430</b>

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

<b>Cuadro 5</b>					
<b>Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos</b>					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
<b>1. Días No Trabajados</b>					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,3	2,1	107,5 <sup>4</sup>	
<b>2. Rotación de Personal</b>					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	2,4	2,7	88,4 <sup>4</sup>	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	-	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,1	0,1	-	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,4	0,8	204,3 <sup>5</sup>	
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,0	0,8	127,3 <sup>4</sup>	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1,0	1,1	93,3 <sup>4</sup>	
2.3 Tasa de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	0,8	1,3	65,5 <sup>4</sup>	

2 La información corresponde al período Enero 2006 - Diciembre 2006 y Enero 2007 - Diciembre 2007.

3 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, previamente, determinar el sentido de los indicadores en ascendente o descendente. El indicador es ascendente cuando mejora la gestión a medida que el valor del indicador aumenta y es descendente cuando mejora el desempeño a medida que el valor del indicador disminuye.

4 Indicador descendente.

5 Indicador ascendente.

**Cuadro 5**  
**Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos**

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados <sup>2</sup>		Avance <sup>3</sup>	Notas
		2006	2007		
<b>3. Grado de Movilidad en el servicio</b>					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	(Nº de Funcionarios Ascendidos o Promovidos) / (Nº de funcionarios de la Planta Efectiva)*100	2,8	6,7	240,9 <sup>6</sup>	
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del Nº de funcionarios a contrata Efectiva.	(Nº de funcionarios recontractados en grado superior, año t)/(Contrata Efectiva año t)*100	8,4	6,6	78,4 <sup>6</sup>	
<b>4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal</b>					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	(Nº funcionarios Capacitados año t/ Dotación efectiva año t)*100	63,5	76,9	121,0 <sup>6</sup>	
4.2 Porcentaje de becas <sup>7</sup> otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	Nº de becas otorgadas año t/ Dotación efectiva año t) *100	0,0	0,0	-	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	(Nº de horas contratadas para Capacitación año t /Nº de funcionarios capacitados año t)	3,5	6,3	181,4 <sup>6</sup>	
<b>5. Grado de Extensión de la Jornada</b>					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(Nº de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	12,1	14,3	84,8 <sup>8</sup>	
<b>6. Evaluación del Desempeño<sup>9</sup></b>					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 1 % de Funcionarios	99,3	99,1	99,8 <sup>6</sup>	
	Lista 2 % de Funcionarios	0,8	0,8	98,7 <sup>8</sup>	
	Lista 3 % de Funcionarios	0,0	0,1	-	
	Lista 4 % de Funcionarios	0,0	0,1	-	

6 Indicador ascendente.

7 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

8 Indicador descendente.

9 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

---

- **Anexo 3: Recursos Financieros**

- a) **Recursos Presupuestarios**

<b>Cuadro 6</b>			
<b>Recursos Presupuestarios 2007</b>			
<b>Ingresos Presupuestarios Percibidos</b>		<b>Gastos Presupuestarios Ejecutados</b>	
Descripción	Monto M\$	Descripción	Monto M\$
Aporte Fiscal	30.411.751	Corriente <sup>10</sup>	26.887.246
Endeudamiento <sup>11</sup>		De Capital <sup>12</sup>	1.974.148
Otros Ingresos <sup>13</sup>	4.868.699	Otros Gastos <sup>14</sup>	6.419.056
TOTAL	35.280.450	TOTAL	35.280.450

---

10 Los gastos Corrientes corresponden a la suma de los subtítulos 21, 22, 23 y 24.

11 Corresponde a los recursos provenientes de créditos de organismos multilaterales.

12 Los gastos de Capital corresponden a la suma de los subtítulos 29, subtítulo 31, subtítulo 33 más el subtítulo 32 ítem 05, cuando corresponda.

13 Incluye el Saldo Inicial de Caja y todos los ingresos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

14 Incluye el Saldo Final de Caja y todos los gastos no considerados en alguna de las categorías anteriores.

---

## b) Resultado de la Gestión Financiera

<b>Cuadro 7</b>				
<b>Ingresos y Gastos devengados años 2006 – 2007, y Ley de Presupuestos 2008</b>				
Denominación	Monto Año 2006 M\$ <sup>15</sup>	Monto Año 2007 M\$	Monto Ley de Presupuestos Año 2008 M\$	Notas
<b>INGRESOS</b>	<b>29.826.655</b>	<b>32.696.997</b>	<b>29.170.444</b>	
Transferencias Corrientes	1.807.908	0		1
<b>Rentas de la Propiedad</b>	<b>1.820</b>	<b>1.782</b>		
Otros Ingresos Corrientes	351.664	545.783	104	
Aporte Fiscal	27.654.350	30.411.751	29.168.261	1 - 2
<b>Venta de Activos no Financieros</b>	<b>10.913</b>	<b>25.375</b>	<b>1.078</b>	
Recuperación de Prestamos	0	1.712.306		
<b>GASTOS</b>	<b>30.698.862</b>	<b>31.699.636</b>	<b>29.170.444</b>	
<b>Gastos en Personal</b>	<b>19.310.546</b>	<b>20.110.781</b>	<b>17.364.132</b>	
<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>6.324.370</b>	<b>6.083.917</b>	<b>6.876.806</b>	
Transferencias Corrientes	45.753	692.548		3
Íntegros al Fisco	2	2		
<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>2.667.732</b>	<b>1.696.686</b>	<b>3.411.690</b>	4
Iniciativas de Inversión	334.937	277.462	1.516.815	
<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>2.015.522</b>	<b>2.838.240</b>		5
<b>Resultado</b>	<b>- 872.207</b>	<b>997.361</b>	<b>0</b>	

### Notas:

1. Se refiere al presupuesto inicial más los decretos modificatorios.
2. Incremento del Aporte fiscal por financiamiento del Programa de Grandes Deudores durante el año 2007.
3. Las transferencias corrientes en el año 2006 corresponden al presupuesto de salas cuna y jardines infantiles, este fue el último año en que ese presupuesto llegó como transferencia ya que el año 2007 se incorporó al presupuesto corriente. Las transferencias corrientes del año 2007, corresponden al Programa de Grandes Deudores.
- 4 y 5. Refleja el cambio de criterios y el ajuste a las normas contables sobre las operaciones que son devengados y aquellas que quedan comprometidas y sobre la utilización que se hace del Saldo Inicial de caja.

15 La cifras están indicadas en M\$ del año 2007. Factor de actualización es de 1,044 para expresar pesos del año 2006 a pesos del año 2007.

## c) Comportamiento Presupuestario Año 2007

Cuadro 8								
Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>17</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>18</sup> (M\$)	Notas
			<b>Ingresos</b>	<b>24.216.507</b>	<b>35.130.668</b>	<b>35.280.450</b>	<b>-149.782</b>	
<b>06</b>			<b>Rentas de la Propiedad</b>			<b>1.782</b>	<b>-1.782</b>	
	99		Otras Rentas de la Propiedad			1.782	-1.782	
<b>08</b>			<b>Otros Ingresos Corrientes</b>	<b>53</b>	<b>340.681</b>	<b>545.783</b>	<b>-205.102</b>	
	01		Recuperación y Reembolso por Licencias Médicas	32	273.032	319.339	-46.307	
	99		Otros	21	67.649	226.444	-158.795	
<b>09</b>			<b>Aporte Fiscal</b>	<b>24.214.365</b>	<b>30.411.751</b>	<b>30.411.751</b>		
	91		Libre	24.214.365	30.411.751	30.411.751		
<b>10</b>			<b>Venta de Activos no Financieros</b>	<b>1.089</b>	<b>21.370</b>	<b>25.375</b>	<b>-4.005</b>	
	03		Vehículos	1.035	21.316	24.915	-3.599	
	04		Mobiliario y Otros	54	54	460	-406	
<b>12</b>			<b>Recuperación de Prestamos</b>	<b>0</b>	<b>1.712.306</b>	<b>1.712.306</b>		
	10		Ingresos por Percibir	0	1.712.306	1.712.306		
<b>15</b>			<b>Saldo Inicial de Caja</b>	<b>1.000</b>	<b>2.644.560</b>	<b>2.583.453</b>	<b>61.107</b>	
			<b>Gastos</b>	<b>24.216.507</b>	<b>35.130.668</b>	<b>35.280.450</b>	<b>-149.782</b>	
<b>21</b>			<b>Gastos en Personal</b>	<b>14.213.024</b>	<b>20.397.747</b>	<b>20.110.781</b>	<b>286.966</b>	
<b>22</b>			<b>Bienes y Servicios de Consumo</b>	<b>5.438.868</b>	<b>6.694.642</b>	<b>6.083.917</b>	<b>610.725</b>	
<b>24</b>			<b>Transferencias Corrientes</b>	<b>1.383.760</b>	<b>1.383.760</b>	<b>692.548</b>	<b>691.212</b>	
	03		A otras Entidades Publicas	1.383.760	1.383.760	692.548	691.212	
		351	Programa Grandes Deudores	1.383.760	1.383.760	692.548	691.212	
<b>25</b>			<b>Integros al Fisco</b>			<b>2</b>	<b>-2</b>	
	01		Impuestos			2	-2	
<b>29</b>			<b>Adquisición de Activos no Financieros</b>	<b>2.644.242</b>	<b>3.279.766</b>	<b>1.696.686</b>	<b>1.583.080</b>	
	03		Vehículos	231.012	249.412	233.584	15.828	
	04		Mobiliario y Otros	37.312	37.312	34.330	2.982	
	05		Máquinas y Equipos	37.312	37.312	32.199	5.113	
	06		Equipos Informáticos	2.131.784	1.974.383	839.711	1.134.672	
	07		Programas Informáticos	206.822	981.347	556.862	424.485	
	99		Otros Activos no Financieros					
<b>31</b>			<b>Iniciativas de Inversión</b>	<b>535.513</b>	<b>535.513</b>	<b>277.462</b>	<b>258.051</b>	

16 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

17 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2007.

18 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

**Cuadro 8**  
**Análisis del Comportamiento Presupuestario año 2007**

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial <sup>16</sup> (M\$)	Presupuesto Final <sup>17</sup> (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia <sup>18</sup> (M\$)	Notas
	02		Proyectos	535.513	535.513	277.462	258.051	
<b>34</b>			<b>Servicio de la Deuda</b>	<b>100</b>	<b>2.838.240</b>	<b>2.838.240</b>		
	07		Deuda Flotante	100	2.838.240	2.838.240		
<b>35</b>			<b>Saldo Final Caja</b>	<b>1.000</b>	<b>1.000</b>	<b>3.580.814</b>	<b>-3.579.814</b>	
			<b>Resultado</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

Las variaciones más significativas ocurridas en el presupuesto se deben a:

**1. Aporte Fiscal (Subtítulo 09):**

El aumento de presupuesto en este subtítulo es de M\$ 6.197.386, se debe a los:

-	D.H. N°	639 (Certificación ISO 9001:2000)	10.800
-	D.H. N°	682 (Certificación ISO 9001:2000)	1.863
-	D.H. N°	1200 (Reajuste, bono escolar)	329.875
-	D.H. N°	1474 (Modernización Institucional)	423.671
-	D.H. N°	1257 (Incentivo Tributario)	2.211.599
-	D.H. N°	1697 (Aguinaldos, reajustes, bono término de conflicto)	852.465
-	D.H. N°	1347 (Bono de cobranza)	2.367.113

**2. Gastos en Personal (Subtítulo 21):**

El aumento del presupuesto por gastos de personal ascendió a M\$ 6.184.723 producto de los:

-	D.H. N°	1200 (Reajuste, bono escolar)	329.875
-	D.H. N°	1474 (Modernización Institucional)	423.671
-	D.H. N°	1257 (Incentivo Tributario)	2.211.599
-	D.H. N°	1697 (Aguinaldos, reajustes, bono término de conflicto)	852.465
-	D.H. N°	1347 (Bono de cobranza)	2.367.113

---

**3. Bienes y Servicios de Consumo (Subtítulo 22):**

El aumento presupuestario de M\$ 1.255.774 se debe a los:

-	D.H. N°	639 (Certificación ISO 9001:2000)	10.800
-	D.H. N°	682 (Certificación ISO 9001:2000)	1.863
-	D.H. N°	723 (Saldo Inicial de Caja)	83.831
-	D.H. N°	1666 (suplementos, readecuaciones y aplicaciones)	1.159.280

**4. Adquisición de Activos no Financieros (Subtítulo 29):**

El Aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 635.524 según los siguientes decretos:

-	D.H. N°	723 (suplementos, readecuaciones y aplicaciones)	617.124
-	D.H. N°	1666 (Saldo Inicial de Caja)	18.400

## d) Indicadores de Gestión Financiera

Cuadro 9 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo <sup>19</sup>			Avance <sup>20</sup> 2007/ 2006	Notas
			2005	2006	2007		
Porcentaje de decretos modificatorios que no son originados por leyes	$[\text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios} - \text{N}^\circ \text{ de decretos originados en leyes}^{21} / \text{N}^\circ \text{ total de decretos modificatorios}] * 100$	%	30	29	44,5	153	1
Promedio del gasto de operación por funcionario	$[\text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)} / \text{Dotación efectiva}^{22}]$	M\$	15.4 16	16.5 49	18.0 65	109	
Porcentaje del gasto en programas del subtítulo 24 sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en Programas del subt. 24}^{23} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	0	0	2,7	0	2
Porcentaje del gasto en estudios y proyectos de inversión sobre el gasto de operación	$[\text{Gasto en estudios y proyectos de inversión}^{24} / \text{Gasto de operación (subt. 21 + subt. 22)}] * 100$	%	8,19	14,9 4	1,1	7	3

### Notas:

1. Aparte del Decreto que solicita la aplicación del saldo Inicial de caja hubieron dos decretos que financiaban el proceso de certificación ISO 9001:200 y uno que estaba financiando aplicaciones en el subtítulo 22, 29 y 34.
2. El presupuesto asignado del subtítulo 24 representa solamente un 5,1% del gasto de operación y este se ejecuto tan solo en un 50%.
3. el presupuesto en proyectos de inversión alcanza un 2% el monto ejecutado luego a un 52%.

19 Los factores de actualización de los montos en pesos es de 1,079 para 2005 a 2007 y de 1,044 para 2006 a 2007.

20 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

21 Se refiere a aquellos referidos a rebajas, reajustes legales, etc.

22 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de la ley N° 15.076, jornales permanentes y otro personal permanente. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no corresponde a la dotación efectiva de personal.

23 Corresponde a las transferencias a las que se aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

24 Corresponde a la totalidad del subtítulo 31 "Iniciativas de Inversión".

## e) Transferencias Corrientes<sup>25</sup>

<b>Cuadro 10</b>					
<b>Transferencias Corrientes</b>					
Descripción	Presupuesto Inicial 2007 <sup>26</sup> (M\$)	Presupuesto Final 2007 <sup>27</sup> (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia <sup>28</sup>	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo	-	-	-	-	
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	532.508	532.508	374.136	158.372	
Bienes y Servicios de Consumo	205.447	205.447	66.839	138.608	
Inversión Real	645.805	645.805	251.573	394.232	
Otros <sup>29</sup>					
<b>TOTAL TRANSFERENCIAS</b>	<b>1.383.760</b>	<b>1.383.760</b>	<b>692.548</b>	<b>691.212</b>	

25 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2007.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

---

**f) Iniciativas de Inversión<sup>30</sup>**

1. **Nombre: Habilitación y Equipamiento Oficina Talca Tesorería General de la Republica**

**Tipo de Iniciativa:** Proyecto

**Objetivo:** Redistribuir los espacios de oficinas de uso público y anexos, además de entregar condiciones de trabajo confortables durante todo el año y proveer a las oficinas de mobiliario funcional acorde a los actuales requerimientos.

**Beneficiarios:** Funcionarios de Tesorería Regional de Talca y contribuyentes de las 10 comunas que conforman la provincia.

2. **Nombre: Habilitación y Equipamiento Oficina la Florida Tesorería General de la Republica**

**Tipo de Iniciativa:** Proyecto

**Objetivo:** Creación de nuevas Tesorerías en zonas de gran concentración de Clientes.

**Beneficiarios:** Contribuyentes de las comunas de la Florida, Pirque, Puente Alto y San Jose de Maipo.

---

30 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

**Cuadro 11**  
**Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2007**

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado <sup>31</sup>	Ejecución Acumulada al año 2007 <sup>32</sup>	% Avance al Año 2007	Presupuesto Final Año 2007 <sup>33</sup>	Ejecución Año 2007 <sup>34</sup>	% Ejecución Año 2007	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(6) = (5) / (4)	(7) = (4) - (5)	
Habilitación y Equipamiento Oficina Talca Tesorería General de la Republica	98.594	98.594	100	98.594	98.594	100	0	1
<i>Habilitación y Equipamiento Oficina la Florida</i> Tesorería General de la Republica	78.621	78.621	100	78.621	78.621	100	0	1

**Notas:**

1. El valor consignado en la columna 2 corresponde al valor contratado (Fuente de información: Contrato). Debido a que las inversiones señaladas corresponden a mejoramiento de infraestructura, no poseen decretos identificatorios.

31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2007.

33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2007.

34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2007.

## ● Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2007

### - Indicadores de Desempeño presentados en el Proyecto de Presupuestos año 2007

Cuadro 12 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2007										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2007	Cumple SI/NO <sup>35</sup>	% Cumplimiento <sup>36</sup>	Notas
				2005	2006	2007				
Recaudación de Ingresos	Tasa de variación del número de Transacciones de Usuarios efectuadas por vía internet	$\frac{((\text{Número anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año } t / \text{Número anual de transacciones de usuarios efectuadas por internet año } t-1) - 1) * 100}{1}$	%	138,8 %	87,2 %	12,5 %	10,0 %	SI	125%	1
Administración de la Cobranza	Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza	$\frac{(\text{Recaudación anual por acciones de Cobranza} / \text{Meta anual de recaudación}) * 100}{1}$	%	114%	114 %	105 %	100%	SI	105%	2
Recaudación de Ingresos	Porcentaje promedio anual de presentaciones resueltas	$\frac{(\text{Total de presentaciones resueltas año } t / \text{Total de presentaciones recibidas año } t) * 100}{1}$	%	97%	97%	95%	97%	SI	98%	3
Administración Financiera	Tiempo promedio de proceso y entrega de los informes contables mensuales a la autoridad económica	$\frac{(\text{Suma } (N^{\circ} \text{ de días hábiles desde que se recibe la información desde Aduanas y SII y fecha de entrega de informes contables y patrios. al Ministerio de Hacienda – Dipres}) / N^{\circ} \text{ de informes contables y patrios. mensuales entregados al Ministerio de Hacienda – Dipres})}{1}$	Días	-	-	-	-	SI	131%	4
Recaudación de Ingresos	Porcentaje anual de crecimiento de la recaudación en el Portal de Pagos	$\frac{((\text{Recaudación anual en el Portal de Pagos } t / \text{Recaudación anual en el Portal de Pagos } t-1) - 1) * 100}{1}$	%	0,0%	12,0 %	129,7 %	8,7%	SI	1491%	5
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes	$\frac{(\text{Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. ctes. De los contribuyentes} / \text{Meta anual de depósitos en ctas. ctes. De contribuyentes}) * 100}{1}$	%	100,0 %	111,5 %	133,5 %	100,0 %	SI	134%	6

35 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2007 es igual o superior a un 95% de la meta.

36 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2007 en relación a la meta 2007.

---

Porcentaje global de cumplimiento: 100%

**Notas:**

1. Este es un indicador que depende de factores externos vinculados a la demanda por servicios web de los contribuyentes, esto explica el sobrecumplimiento, el cual es efecto de las acciones de difusión para el uso del portal de pagos y la incorporación de medios de pago.
2. Es posible mantener niveles similares de resultados con crecimientos marginales debido a la composición de la cartera y a la dotación de recursos.
3. La cantidad de presentaciones no resueltas aproximadamente se ha mantenido, sin embargo la cantidad total de presentaciones experimentó una baja leve. Este explica el cumplimiento levemente inferior al 100% esperado.
4. El compromiso es de un máximo de 8 días obteniéndose un resultado de 6,1 días debido a mejoras en los procedimientos. Cabe hacer notar que este es un indicador especial el cual mejora al disminuir el N° de días, luego el cumplimiento se calcula en términos inversamente proporcionales.
5. Este indicador ha superado ampliamente la meta y se debe a dos factores: incorporación de cajas transaccionales e incentivos de Aduanas para uso del pago en línea por el Portal de Pagos de TGR. Ambas iniciativas afectan la demanda por servicios lo cual es un factor externo que explica el elevado sobrecumplimiento. Este comportamiento de la demanda no es predecible ni dimensionable y puede que en algún momento alcance un comportamiento asintótico.
6. Este es un indicador que depende de factores externos en cuanto al monto total que se requiere depositar, esto explica el sobrecumplimiento que se debe a los niveles de gastos del tesoro público autorizados por la DIPRES y ejecutados mediante programa de caja mensual por la TGR.

- Otros Indicadores de Desempeño

Cuadro 13 Otros indicadores de Desempeño año 2007							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2005	2006	2007	
Recaudación de Ingresos	Tasa de variación del Número de pagos de usuarios vía internet	$\left(\frac{\text{Número anual de pagos de usuarios efectuadas por internet año } t}{\text{Número anual de pagos de usuarios efectuadas por internet año } t-1}-1\right)*100$	%	80%	61%	37%	1
Recaudación de Ingresos	Eficiencia de la Cobranza Administrativa	$\left(\frac{\text{Recaudación por acciones de cobranza administrativa}}{\text{Carga deudas}}\right)*100$	%	72,4%	60,6%	91,8%	2
Recaudación de Ingresos	Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza	$\left(\frac{\text{Número de demandas nuevas que han superado la etapa de inicio}}{\text{Número de demandas nuevas}}\right)*100$	%	-	87,1%	86,5%	3
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje de egresos pagados por depósitos en relación al total de egresos	$\left(\frac{\text{Número de egresos depositados en ctas. ctes.}}{\text{número de egresos totales}}\right)$	%	40%	33%	41%	4
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje de solicitudes de devoluciones de IVA a exportadores materializadas a través de depósitos bancarios	$\left(\frac{\text{Número de solicitudes de devolución depositadas}}{\text{Número de solicitudes totales}}\right)$	%	87%	89%	91%	5

**Notas:**

1. La meta fue cumplida, sin embargo, al comparar con los años anteriores se observa una menor expansión, esto debido a que en los años anteriores, existía el factor de masificación del uso de internet, el que ha ido disminuyendo con el tiempo. Por lo que este indicador será satisfactorio en la medida que se sigan incorporando nuevas transacciones a nuestro Portal.
2. Meta cumplida en forma satisfactoria.
3. Se cumplió la meta. Para el año 2008, se espera reforzar esta área con el proyecto MIDEPLAN antes mencionado.
4. Meta cumplida, este indicador muestra uno de los logros del año 2007 de nuestro Servicio.
5. Meta cumplida, este indicador muestra uno de los logros del año 2007 de nuestro Servicio.

## ● Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 14 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2007			
Objetivo <sup>37</sup>	Producto <sup>38</sup>	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula	Evaluación <sup>39</sup>
Aumentar los recursos fiscales para apoyar el financiamiento de los programas sociales impulsados por el gobierno, mediante el logro de una mayor eficiencia del proceso de cobro moroso a fin de elevar los niveles de recaudación de impuestos y contribuir, a su vez, a mantener el equilibrio fiscal y disminuir la cartera morosa.	Recaudación por acciones de cobranza	Recaudación de Ingresos	<u>1º Trimestre:</u> ALTO  <u>2º Trimestre:</u> ALTO  <u>3º Trimestre:</u> ALTO  <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
Brindar una atención de excelencia al contribuyente para cursar los pagos a distancia de sus obligaciones por medio del Portal de Pagos del Estado, proporcionando un servicio de fácil acceso, expedito y seguro.	Recaudación en el Portal de Pagos	Recaudación de Ingresos	<u>1º Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO  <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO

37 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

38 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

39 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

- Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2007 (Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)**

El compromiso asumido por el Servicio de Tesorerías para el año 2007, fue cumplido en su totalidad, validando el 100% de los sistemas. El detalle de este se muestra a continuación:

II. FORMULACIÓN PMG

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X			
Recursos Humanos	Capacitación					○						ALTA	12.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo				○							MEDIANA	10.00%	✓
	Evaluación de Desempeño					○						ALTA	12.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s						○					MENOR	5.00%	✓
	Gobierno Electrónico					○						ALTA	12.00%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial Integrada	Planificación / Control de Gestión								○			ALTA	12.00%	✓
	Auditoría Interna						○					ALTA	12.00%	✓
	Gestión Territorial				○							MENOR	5.00%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						○					MEDIANA	10.00%	✓
	Administración Financiero-Contable							○				MEDIANA	10.00%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género													

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100.00

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
Enfoque de Género	Se <b>excluye</b> : El servicio no cuenta con productos relevantes en los que sea aplicable el enfoque de género

Es importante destacar que el Servicio de Tesorerías se ha destacado por cumplir satisfactoriamente con todos los Sistemas que conforman el PMG. A continuación se muestra los resultados obtenidos en esta materia durante los últimos años.

Evolución histórica del PMG			
Año	2004	2005	2006
Pocentaje total de cumplimiento	100%	100%	100%

## Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 15 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2007				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas <sup>40</sup>	Incremento por Desempeño Colectivo <sup>41</sup>
División de Personal	84	4	100%	6%
División de Cobranzas y Quiebras	36	3	100%	6%
División de Estudios y Desarrollo	73	5	100%	6%
División de Operaciones	175	5	100%	6%
División de Finanzas Públicas	28	5	80%	3%
Departamento de Administración	61	5	100%	6%
División Jurídica	11	4	100%	6%
Departamento de Contraloría Interna	15	4	100%	6%
División de Auditoría Interna	12	3	100%	6%
Comunicaciones y Marketing	8	7	100%	6%
Tesorerías I Región	40	6	90%	6%
Tesorerías II Región	34	6	100%	6%
Tesorerías III Región	25	6	100%	6%
Tesorerías IV Región	47	6	90%	6%
Tesorerías V Región	114	6	100%	6%
Tesorerías VI Región	41	6	100%	6%
Tesorerías VII Región	67	6	90%	6%
Tesorerías VIII Región	104	6	90%	6%
Tesorerías IX Región	44	6	90%	6%
Tesorerías X Región	66	6	100%	6%
Tesorerías XI Región	15	6	100%	6%
Tesorerías XII Región	20	6	100%	6%
Tesorerías Región Metropolitana Santiago Centro	178	6	90%	6%
Tesorerías Región Metropolitana Santiago Oriente	100	6	90%	6%
Tesorerías Región Metropolitana Santiago Poniente	81	6	100%	6%

40 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

41 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

---

## ● Anexo 8: Proyectos de Ley

### **Boletín: N° 5242-05**

*Descripción:* Amplía el plazo para otorgar facilidades para el pago de impuestos adeudados que indica, y modifica el artículo 17 de la ley N° 19.628, sobre protección de la vida privada o protección de datos de carácter personal

*Objetivo:* Otorgar plazos adecuados para el cumplimiento de las deudas tributarias morosas y fortalecer las medidas que el Servicio de Tesorerías tiene como una forma de incentivar el pago de los impuestos.

*Fecha de ingreso:* 2 de Agosto de 2007.

*Estado de tramitación:*

9 de agosto de 2007, sesión conjunta Comisión y Sala, no se produce acuerdo.

13 de agosto de 2007, sesión conjunta Comisión y Sala, acuerdo. El 13 y 28 de agosto cuenta urgencia.

4 de septiembre de 2007 primer informe de Comisión Hacienda, para la Cámara de Diputados.

5 de septiembre de 2007 cuenta informe en Cámara de Diputados. Votación proyecto, aprobándose en general, pero en particular el resultado fue el siguiente:

Ampliación del plazo para repactar las deudas tributarias, el proyecto se aprobó con 90 votos a favor.

Publicación de los deudores morosos en el Boletín Comercial, fue rechazado con 96 votos en contra.

La tramitación continúa solo respecto de la ampliación del plazo para repactar las deudas tributarias.

11 de septiembre de 2007 cuenta del proyecto al Senado. Pasa a Comisión Hacienda, segundo trámite constitucional. Cuenta del Mensaje 671-355 que retira la Suma urgencia, urgencia Simple

12 de septiembre de 2007 primer informe Comisión Hacienda. Cuenta informe en el Senado. Votación del proyecto, aprobándose en general y en particular sin modificaciones.

14 de septiembre de 2007 se envía Oficio de Ley al ejecutivo, finalizando así la tramitación en el Congreso.

27 de septiembre de 2007 se promulga Ley N° 20.221. 29 de septiembre de 2007 se publica en el Diario Oficial.

*Beneficiarios directos:* Micro, pequeñas y medianas empresas en situación de morosidad tributaria.