

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Teatinos N°28, fono: 6930500
www.tesoreria.cl

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2009.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	11
3. Desafíos para el año 2010.....	19
4. Anexos.....	22
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	23
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	32
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009.....	42
Anexo 5: Programación Gubernamental.....	47
Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009.....	48
Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	51
Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	53

1. Presentación

La Tesorería General de la República, dependiente del Ministerio de Hacienda, es la encargada de la provisión de recursos financieros del Fisco por medio de 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 legal. Por ello, sus funciones se enmarcan en 4 áreas de negocios: Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas. Los clientes atendidos, son principalmente agentes económicos del país, en su calidad de contribuyentes, diversas autoridades de gobierno, otros servicios públicos, municipalidades y órganos a los que se transfiere fondos.

Respecto de su estructura organizacional, la Tesorería General es dirigida por un jefe superior denominado Tesorero General de la República y está constituida por 8 Divisiones y Departamentos, y 4 Unidades Estratégicas. Su dotación se compone de un total de 1.739 funcionarios, quienes desarrollan su actividad a lo largo de 18 Tesorerías Regionales y 31 Tesorerías Provinciales, además de los que laboran en la Tesorería General, a nivel central.

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

Fortalecimiento del Proceso de Cobro: los altos rendimientos logrados, han sido gracias a la optimización de los procesos de cobro, en los distintos segmentos definidos en la cartera, los que han permitido una recuperación por acciones de cobranza de \$287.630 millones de pesos, equivalentes al 15,22% de la deuda fiscal total, donde una línea principal fue la implementación del Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, el cual consiste en la creación de Unidades Operativas de Cobro, que durante el año 2009 fueron implementadas en las Tesorerías que poseen una mayor incidencia en la cartera morosa. A esto se suma la labor desarrollada por Grandes Deudores, los cuales aumentaron sus niveles de recaudación en un 32% en comparación con el año 2008. Junto con ello, se promulgó la ley 20.343 la cual tiene por objetivo ampliar el universo de contribuyentes que pueden acceder a un convenio formal de pago, extendiendo de 12 a 36 meses los plazos para establecer convenios, medida que benefició a 45.892 contribuyentes.

Acercamiento de los ciudadanos de manera efectiva: la Tesorería General ha cumplido con este objetivo a través del proyecto de apertura de Tesorerías el cual permitió un aumento en la recaudación de un 7% y mediante el proyecto de implementación del Modelo de Atención, que aborda las Tesorerías ya existentes. Adicionalmente a esto, en el mes de abril de 2009 se implementó con éxito la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública y se comenzó a implementar el Proyecto de "Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes" el cual busca mejorar el acceso a los servicios de la Tesorería a nivel nacional y reducir los tiempos de espera en la atención a contribuyentes.

Facilitar el cumplimiento tributario: para esto el Servicio diseñó el modelo a utilizar en el Proyecto Banco en Línea, el cual, tal como su nombre lo indica, busca registrar en línea en la Cuenta Única Tributaria los pagos realizados en las Instituciones Recaudadoras Autorizadas, con lo cual se logra que todos los procesos de recaudación sean 100% transaccionales. Además durante el año 2009 se

incorporaron nuevas instituciones al Portal de Pagos del Estado y al sistema de cargo previo, con lo que se entregan mayores facilidades al ciudadano para cumplir con sus obligaciones con el Estado.

Modernización de la División de Finanzas Públicas: se comenzó la implementación de este proyecto el cual se centra en tres aspectos, profesionalización del área y mejoras en la infraestructura; redefinición de procesos, sistemas y controles de gestión; y tecnologías de información.

Sistema de Gestión por Competencias: buscando la consolidación de la Tesorería como un organismo de excelencia, durante el año 2009 se profundizó en el modelo de gestión por competencias, el cual es una herramienta de apoyo en los procesos de selección, desarrollo y formación de las personas.

Pago de las obligaciones fiscales y fiscalización de egresos: se continuó con la optimización del proceso de egresos, mediante la automatización de los conceptos descentralizados de pago, adicionalmente se potenció la utilización del depósito en cuentas bancarias, tanto en el proceso de renta masiva, como el proceso que se realizó de manera anticipada. Además a partir de junio, se hizo entrega del bono post laboral, el cual gracias a las gestiones realizadas por el Servicio se paga a través de las AFP y Compañías de Seguros. Como complemento a esto se implementó una etapa piloto del Proyecto de Fiscalización de Egresos, la cual se enfocó en la bonificación a la mano de obra en zonas extremas.

Tecnologías de Información: se implementó el nuevo sistema para la Cuenta Única Tributaria, la cual es la principal fuente de información de los distintos procesos de negocios, información que se encuentra resguardada gracias a la implementación del site de contingencia.

Control de Gestión Institucional: se debe destacar que nuestro Servicio cumplió con todos sus compromisos institucionales, Programas de Mejoramiento de la Gestión y Programación Gubernamental.

Sobre los desafíos que el Servicio de Tesorerías compromete para el año 2010, podemos señalar: segunda etapa del Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, implementación de la etapa de conciliación contable en el sistema de la Cuenta Única Tributaria, apertura de las Tesorerías de Recoleta y Llanquihue, las que permitirán desconcentrar las Unidades de Cobro de las Tesorerías y en donde se implementará el Nuevo Modelo de Atención; continuación de la etapa piloto del Proyecto de Fiscalización de Egresos, finalización del Proyecto de Modernización de Finanzas Públicas, fortalecimiento del Sistema de Gestión por Competencias, modificación del Estatuto Orgánico del Servicio y recertificación del Sistema de Gestión de la Calidad.



Pamela Cuzmar Poblete
Tesorera General de la República

2. Resultados de la Gestión año 2009

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

A continuación se presentan los principales logros alcanzados durante el año 2009 por el Servicio de Tesorerías, tanto en materias de gestión interna, como relacionados al cumplimiento de compromisos institucionales. Es importante destacar que la gran mayoría de los logros señalados, fueron conseguidos con el presupuesto asignado a la Institución, sin requerir suplementarios extraordinarios.

Las inversiones que realizó la Tesorería General durante el año 2009, corresponden principalmente a temas relacionados con infraestructura, como la apertura de nuevas Tesorerías, remodelación de oficinas con el fin de implementar el Modelo Integral de Atención y mejoras de áreas a nivel central para mejorar la calidad de servicio entregada a los usuarios.

Considerando los objetivos estratégicos que posee la institución, y desde una mirada que permita evaluar cómo las acciones desarrolladas aportan al cumplimiento de dichos objetivos, a continuación se señalan los principales logros de la institución durante el año 2009:

1. Fortalecimiento del proceso de cobro.

La Tesorería General de la República, considerando la situación económica del país vivida durante el año 2009, redobló sus esfuerzos para cumplir con la Meta de Recaudación, lo que finalmente permitió obtener una recaudación ascendente a M\$287.630.473, representativa del 15,22% de la deuda fiscal total.

Este logro se debe principalmente a los siguientes aspectos:

a. Segmentación Cartera Morosa:

La Tesorería General de la República en su proceso de modernización definió 3 segmentos dentro de su cartera morosa, para poder en cada uno de ellos establecer diferentes estrategias de cobro, de acuerdo a las características de los contribuyentes presentes en cada uno de estos segmentos, los que corresponden a:

- Grandes Deudores: personas naturales o jurídicas, con deudas superiores a 50 millones de pesos.
- Medianos Deudores: personas naturales o jurídicas, con deudas inferiores a 50 millones, pero superiores a 10 millones de pesos.
- Pequeños Deudores: personas naturales o jurídicas, con deudas inferiores a 10 millones de pesos.

Para el segmento de Medianos Deudores, durante el año 2009 se implementó la primera etapa del Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, el cual consiste en una modificación importante en la estructura interna de las áreas de cobranza de las Tesorerías del país, generando Unidades Operativas de Cobro (UOC), en las distintas dependencias regionales y provinciales en forma incremental hasta el año 2011. La forma de abordar el proceso de cobro, en este segmento, se fundamenta en dos ideas principales; por una parte establecer criterios generales de administración de la cartera y por otra, homologar los criterios de cobro empleados en cada sede regional y/o provincial.

En el año 2009 se implementaron dichas unidades en todas las Tesorerías de la Región Metropolitana, junto con las Tesorerías Regionales de Valparaíso y Concepción, las cuales poseen un porcentaje de incidencia relevante dentro de la cartera morosa. Considerando la cartera morosa por impuesto fiscal, las Tesorerías implementadas el año 2009 corresponden a un 38% de ésta, con respecto a cantidad de deudas, lo que aumenta a un 47% considerando el saldo deudor. Ahora bien, si se considera la cartera morosa asociada a impuesto territorial, estas Tesorerías abarcan un 32% al evaluar cantidad de deudas y aumenta a un 34% al considerar el monto adeudado.

Con respecto al segmento Grandes Deudores, se consolidó el modelo de cobro de este segmento de la cartera, tanto en la sección especializada en este tipo de deudores, localizada en el nivel central, como en las unidades zonales, ubicadas en las Tesorerías Regionales Metropolitana, Iquique, Valparaíso, Concepción y Puerto Montt; lo que permitió gestionar el 38% de la cartera total morosa, obteniendo una recaudación sobre los 28 mil millones de pesos, un 15% mayor al año 2008, circunstancia que pone de relieve la madurez alcanzada por esta área, reflejando además, la generación de buenas prácticas que pueden ser replicadas en otros niveles del proceso de cobro.

En relación al segmento de Cobranza Administrativa, enfocado a Pequeños Deudores, se prosiguió el proyecto iniciado el año 2008, el cual tiene por objetivo, a través de la implementación de un contact center, comunicar la falta de pago u obligaciones con el fisco y así estimular a los deudores a asumir sus compromisos tributarios y/o pagar sus tributos antes de que éstos sean cobrados por la vía judicial. El cobro administrativo busca alinearse con el eje estratégico de una administración pública moderna, acercando el servicio a los ciudadanos, evitando el costo asociado al proceso de cobro judicial y el deterioro de la cartera. Durante el año 2009, se implementó la plataforma física y tecnológica con la cual operará el contact center que apoyará la acción de cobro administrativo, estableciéndose además, las políticas de cobranza asociadas a este segmento.

b. Facilidades para el cumplimiento tributario:

A partir del 2 de Mayo de 2009 y hasta el 30 de junio de 2010, a través de la promulgación de la ley N° 20.343 publicada en el Diario Oficial del 28 de Abril de 2009, se extendió el plazo para otorgar facilidades de pago, de 12 a 36 meses, modificándose también las políticas de condonación, incrementando los porcentajes de la misma, con igual vigencia que la ley N° 20.343, lo que se tradujo en el otorgamiento de plazos más largos de pago 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.

Esta medida busca ampliar el universo de contribuyentes que pueden acceder a un convenio formal de pago, incorporando a todos aquellos que, teniendo real intención de pago y cumpliendo con los requisitos, su capacidad económica y financiera no les permite solucionar su deuda tributaria dentro del término vigente de 12 meses. Especialmente, esta medida se enfoca en las Mipyme, permitiéndoles incorporarse al circuito formal de pago gestionado por la Tesorería General de la República y de este modo contribuir a la reactivación económica de estos contribuyentes.

Desde el inicio de su aplicación y hasta el 31 de diciembre de 2009, se contabilizó un total de 45.892 deudores que suscribieron un convenio de pago con estas características. La medida beneficia a un universo potencial de 185.708 contribuyentes, que se encuentran activos financiera y económicamente.

2. Acercamiento a los ciudadanos de manera efectiva.

En la búsqueda permanente de mejorar la atención a nuestros usuarios y estrechar el vínculo con la ciudadanía, la Tesorería General de la República definió el proyecto de apertura de nuevas Tesorerías, para el periodo 2008 -2010.

Como complemento al proyecto de aperturas de Tesorerías, se definió un nuevo modelo de atención, que asume de manera integral y personalizada la atención de los usuarios. Éste se implantó en las Tesorerías ya existentes, como en las nuevas Tesorerías adecuando la estructura, tanto funcional como física, a los requerimientos que han ido surgiendo en el desarrollo del proceso modernizador del Servicio, logrando mejorar la atención y relación con la ciudadanía, y optimizar los procesos de las áreas de negocio.

Esta ampliación y mejoramiento de la red de Tesorerías, se traduce en un beneficio directo para 1.405.650 contribuyentes, correspondientes a 81 comunas, además de un incremento en la recuperación tributaria a través de la acción de cobro de estas Tesorerías.

Se debe destacar que las mayores inversiones realizadas durante el periodo 2009, corresponden a estos dos proyectos, apertura de Tesorerías e implementación del modelo de atención, siendo los costos asociados, los siguientes:

Tesorería	Gastos del proyecto (M\$)
Coquimbo	123.352
Talcahuano	137.930
Las Condes	112.895
Illapel	33.524
Ovalle	62.459
Osorno	151.947
Valparaíso	95.996
Chillán	187.366
Copiapó	113.670
Quillota	98.606
Rancagua	113.014

Por tanto, la ejecución de los proyectos de Apertura de Tesorerías e Implementación del Modelo Integral de Atención, tuvo un costo asociado de M\$1.230.759.

Ahora bien, considerando que la ampliación del Servicio de Tesorerías, buscaba fortalecer las acciones de cobro, se plantean dentro de los resultados obtenidos, gracias a la inauguración de las Tesorerías de Viña del Mar, Del Ranco, Melipilla y Villa Alemana, las cuales entraron en operación en distintas fechas del año 2008, por lo que el año 2009, se pudo evaluar su gestión, dos principales aspectos:

- Aumento en la recaudación: comparando la recaudación obtenida por las jurisdicciones originales, versus la recaudación obtenida con la inclusión de las nuevas Tesorerías, el aumento en la recaudación es de alrededor de un 8,8%, pasando de MM\$46.664 en el año 2008 a MM\$50.772 en el año 2009.
- Aumento en el número de diligencias realizadas: una cartera mejor distribuida en cada una de las Tesorerías, ha permitido agilizar las acciones de cobro. En particular al analizar las diligencias asociadas a impuesto fiscal, se observa un aumento de un 44,5% en la cantidad de diligencias asociadas a la primera etapa del cobro judicial, pasando de 2.921 diligencias en el año 2008 a 4.222 en el año 2009, sólo en las comunas asociadas a las Tesorerías inauguradas el año 2008 y que, por lo tanto, mostraron su impacto en el año 2009.

Ambos hechos, muestran la efectividad de la apertura de Tesorerías, en acercar al ciudadano, facilitando el cumplimiento tributario.

Junto con estos proyectos y aportando al cumplimiento del objetivo de acercar el Servicio a la Ciudadanía en el mes de abril de 2009, se implementó con éxito la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública, la cual busca transparentar el accionar público, por medio de la publicidad de sus actos y resoluciones. Para su implementación se estableció lo siguiente:

- Definición del proceso y las áreas de apoyo para su ejecución, apoyándose el sistema de registro y seguimiento de solicitudes, para el monitoreo permanente del proceso.
- Capacitación presencial en todas las Tesorerías del país, a lo cual se sumó un curso a distancia levantado sobre la plataforma e-learning de la institución, para difundir el proceso y las exigencias establecidas por esta ley.

3. Facilitar el cumplimiento tributario:

a. Banco en línea:

Este proyecto permite el registro en forma automática en la Cuenta Única Tributaria de los pagos que realizan los contribuyentes en forma presencial en las Instituciones Recaudadoras Autorizadas, estableciendo para ello una conexión en línea desde la caja de la Institución Recaudadora a la Cuenta Única Tributaria de la Tesorería General, lo que permitirá homogenizar, con el más alto estándar, todos los canales que dispone nuestra Institución para el proceso de recaudación, siendo este el último canal en incorporarse al concepto 100% transaccional que busca nuestro Servicio, entregando así una mejor atención en todos los servicios de recaudación.

El año 2009 se definió el modelo a utilizar para la operación entre la Tesorería y las Instituciones Recaudadoras, consiguiendo acuerdos tanto con la Asociación de Bancos y con algunos de ellos en particular. Esto muestra la consolidación de la alianza público – privada que impulsó la Tesorería General a inicios de la década del 2000, produciendo en este caso, una alianza entre la Banca y la Tesorería General de la República fruto de la buena comunicación generada.

Los principales beneficios de este proyecto serán mejorar la oportunidad de la información asociada a pagos realizados por nuestros clientes, minimizar el riesgo de errores de procesamiento de información, simplificar el procedimiento de rendición de recaudación y disminuir costos de procesamiento de información.

b. Portal de Pagos del Estado.

Durante el año 2009, se continuó potenciando el Portal de Pagos de Chile, incorporándose los siguientes instituciones:

- Municipalidad de Valparaíso
- Ministerio de Educación
- Diario Oficial
- Subsecretaría de Desarrollo Regional

Además se siguió trabajando en la incorporación de nuevas instituciones al sistema de cargo previo, lo cual busca ampliar la interoperabilidad entre los Servicios Giradores y la Tesorería General. Durante el año 2009 se ha implementado la integración de los sistemas del SENCE y nuestro Servicio, lo que se traduce en eliminar procesos manuales de traspaso de deudas y entregar un mejor servicio a nuestros ciudadanos, permitiendo su pago en línea a través de nuestro portal.

Con todas las mejoras realizadas al Portal de Pagos del Estado, el mayor beneficiado es el ciudadano ya que puede optar por realizar la mayoría de sus obligaciones con el Estado a través del Portal de Pagos, sin tener que recurrir a distintas entidades públicas, con el costo asociado que esto implica.

4. Fortalecer el rol del área Finanzas Públicas de la Tesorería General en la toma de decisiones económicas del Estado.

El 2009 se comenzó con el proceso de implementación del proyecto de Modernización de la División de Finanzas Públicas, el cual se sitúa dentro de los programas de inversión que considera el Servicio, para modernizar sus procesos de negocios, sistemas y plataformas tecnológicas.

Este proyecto que se desarrollará a lo largo de dos años (2009 – 2010), considera los siguientes ámbitos:

- Profesionalización del área de Finanzas Públicas y mejoras en la infraestructura de la División: durante el año 2009 se contrató personal especializado en las funciones definidas

en los perfiles de cargo de la División y se remodeló en su totalidad la infraestructura física, adecuándola para su correcto funcionamiento, considerando layout, mobiliario y equipamiento funcional.

- Procesos, Sistemas y Control de Gestión: también durante el año 2009, se redefinieron los procesos de la División de Finanzas Públicas de acuerdo a su misión y objetivos estratégicos y a partir de éstos se desarrollarán sistemas y estructura, que soportarán y permitirán modernizar su gestión.
- Tecnologías de Información: este punto busca dotar a la Tesorería General de la República en general, y a Finanzas Públicas en particular, de una plataforma informática que le permita automatizar los procesos de flujos de documentos facilitando de esta forma la automatización de procesos de negocios y abasteciendo de licencias de software de análisis técnico y el suministro de la data en tiempo real para el análisis de inversiones. Durante el año 2009, se trabajó en la preparación del documento de requerimientos de los nuevos sistemas, los cuales se incorporaron en la licitación pública del desarrollo de estos software y durante el año 2010 se trabajará en el diseño y construcción de las aplicaciones, concluyendo en su implementación.

5. Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes.

El objetivo de este proyecto es mejorar el acceso a los servicios de la Tesorería a nivel nacional, disminuyendo los desplazamientos de los contribuyentes de zonas aisladas y extremas y reducir los tiempos de espera en la atención a los contribuyentes.

La solución propuesta incorpora una plataforma tecnológica en la extranet, capaz de entregar los servicios básicos en distintas entidades físicamente más cerca de los ciudadanos, tales como Municipios, Servipag, Sencilito, entre otros y dispensadores con las atenciones de primer nivel (certificados de deuda y aviso – recibo, entre otros).

El proyecto contempla tres etapas anuales para su realización (2009 – 2011), durante el año 2009, se realizó la primera etapa del proyecto que contempló el mejoramiento de la arquitectura del sistema de convenios, siendo éste uno de los servicios más solicitados a otorgar a través de esta alternativa, además se diseñó el servicio a entregar para nuevos canales y las licitaciones respectivas. En los años siguientes se implementarán los nuevos canales, con el objeto de prestar un mejor servicio, expandiéndose gradualmente a todas las comunas del país.

6. Funcionarios de excelencia por medio del desarrollo de sus competencias.

Con el objeto de consolidar a la Tesorería como un organismo de excelencia y dar apoyo al cumplimiento de los objetivos del negocio y desafíos estratégicos, en donde una parte fundamental

es el recurso humano, desde el año 2008, se está trabajando en un modelo de gestión por competencias que permita la implementación de herramientas de selección, desarrollo y formación de las personas.

Durante el año 2009 se estandarizaron 151 perfiles, que corresponden a un 95% de los cargos que existen dentro de la Institución. El 5% restante corresponde a cargos de funcionarios del casino y jardín infantil que posee la institución. De los perfiles levantados, se diagnosticaron 143 de ellos, con el objetivo de relevar las brechas de competencias existentes a fin de generar un plan de desarrollo individual como insumo principal para la elaboración del plan anual de capacitación 2010.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

1. Pago de las obligaciones fiscales y los procedimientos de fiscalización asociados.

a. Operación Renta

En el proceso masivo, se generaron 1.791.096 devoluciones correspondientes a \$1.285.842.416.492, proceso en el que se potenció el depósito en cuentas bancarias, mediante distintas iniciativas, las cuales permitieron alcanzar un nivel de depósitos de un 63%.

Adicionalmente y en forma extraordinaria, se realizó un proceso anticipado de renta del año 2010, como parte de las medidas anunciadas por la Presidenta de la República en el mensaje presidencial del 21 de Mayo, como una forma de mitigar los efectos asociados a la situación económica presente en el país. Dicho procesos se llevó a cabo durante el mes de septiembre y consistía en un anticipo de la devolución corriente, en donde los contribuyentes podían solicitar la devolución del 50% de la tercera parte de la suma de las devoluciones de excedente de renta que pudiera haber obtenido durante los 2007, 2008 y 2009, con un tope \$250.000 y un monto mínimo de \$20.000. En este proceso se recibieron 172.432 solicitudes, lo que significó un desembolso de \$25.795.301.752 desde las arcas fiscales.

b. Módulo Otros Egresos

Se implementó el módulo para el pago de egresos descentralizados, a través del Sistema Automatizado de Egresos en todo el país, siendo ésta la última etapa de automatización del proceso de egresos, lo que implica un mejoramiento en los tiempos de procesamiento y una disminución de los plazos de entrega de los dineros a los contribuyentes, mejorando la eficacia de los procesos en términos de seguridad.

c. Fiscalización de Egresos

Una de las facultades que posee el Servicio es fiscalizar los egresos no tributarios conforme el artículo 13 de la Ley N° 19.041, por esta razón durante el año 2009 se implementó una etapa piloto

que abordó la bonificación mano de obra en zonas extremas del Proyecto de Fiscalización de Egresos, en el nivel central, que apunta a la fiscalización en terreno.

En esta etapa preliminar se desarrolló la definición, elaboración e implementación del Plan de Fiscalización, junto con su ejecución y seguimiento, el cual se puso en marcha en las Tesorerías Regionales de Arica, Iquique, Puerto Montt, Coyhaique, Punta Arenas y la Tesorería Provincial de Castro.

d. Pago del Bono Post – Laboral, Ley 20.305

El objetivo de esta ley es mejorar las condiciones de retiro de los trabajadores del sector público, el cual consiste en un bono de \$53.546 mensuales, que se pagará de por vida, para los jubilados de este sector que cumplan con los requisitos establecidos en la ley. Este beneficio se suma a la pensión de vejez que posea el pensionado, aumentándola de manera significativa y aportando con ello, a mejorar sus condiciones de vida durante la vejez.

La Tesorería General es la encargada de pagar este beneficio, por lo cual para hacer más eficiente este proceso, la Tesorería se coordinó con las AFP y Compañías de Seguros, para que los beneficiados recibieran dicho bono junto con su pensión de vejez. El beneficio se encuentra en producción desde Julio de 2009, otorgándose 21.769 pagos.

2. Tecnologías de información

Las tecnologías de información son primordiales para fortalecer la provisión de bienes y servicios, ya que están son el soporte computacional de todos los procesos de negocios, por esta razón, en el mes de septiembre de 2009, comenzó a operar el nuevo sistema para la Cuenta Única Tributaria, la cual es la fuente principal de información, que alimenta los distintos procesos de negocio de nuestro Servicio, por esto resulta de gran relevancia la puesta en marcha de este Sistema, ya que, permite una consulta más ágil y completa de los antecedentes de los contribuyentes y de sus obligaciones fiscales y territoriales, permitiendo con ello una atención integral y de calidad para la ciudadanía que lo requiera, mejorando la gestión de las Tesorerías al permitir tomar decisiones en forma rápida y expedita, facilitando la incorporación de nuevas funcionalidades que permitan incrementar la calidad de la atención entregada a los usuarios, incorporando un único repositorio con todos los antecedentes de obligaciones y pagos de los contribuyentes y minimizando los potenciales errores al poder controlar la consistencia de la información almacenada. En este nuevo sistema se incluyen distintas vistas a nivel de consulta, siendo esta la primera etapa del proyecto.

Adicionalmente, durante el primer semestre del 2009 se implementó la Infraestructura Tecnológica del nuevo Site de contingencia, el cual resguardará los sistemas que apoyan la provisión de bienes y servicios.

Junto con ello, siguiendo los lineamientos de la Agenda Digital impulsada estos últimos años, en la adopción de tecnologías de código abierto, durante Junio del 2009 se habilitó un nuevo cluster de servidores de aplicación basado en sistema operativo LINUX, que soporta los principales sistemas

de nuestra Intranet. Con esto se ha logrado aumentar las capacidades de procesamiento a menores costos sin impactar y modificar sistemas que la Tesorería ha desarrollado.

A esto se suma la implementación de la primera etapa de la Plataforma Integrada de Servicios Electrónicos del Estado (PISEE), en donde la Tesorería General junto con otros organismos del Servicio Público, busca fomentar la ventanilla única, eliminando la figura del ciudadano como nexo entre estas instituciones.

3. Cumplimiento compromisos Institucionales.

a. Ley de Presupuesto

En el caso de la Ley de Presupuesto, el Servicio de Tesorerías comprometió 10 indicadores, asociados a sus productos estratégicos, obteniéndose como resultado lo siguiente ¹:

Producto estratégico: Recaudación de Ingresos

- Indicador "Porcentaje de crecimiento de pagos efectuados mediante cajas transaccionales": obtuvo un cumplimiento de un 52%. El resultado fue producto de una reducción en la capacidad de pago de la ciudadanía por la situación económica vivida durante el año 2009, en especial en los Estratos Socioeconómicos Medio y Bajo, los cuales utilizan en mayor nivel el mencionado espacio de atención. Con el objeto de ampliar las alternativas de pago se implementó durante el año 2009, a nivel nacional, el uso de tarjetas de crédito y débito bancarias. Adicionalmente se inició la primera etapa de incorporación de las tarjetas asociadas a las casas comerciales, y retail en general, focalizando el esfuerzo en llegar al segmento ciudadano no bancarizado. Debido a que el proceso de implementación de las alternativas de pago depende de operadores externos, sólo estuvo disponible durante el último trimestre del año. Medidas que no permitieron alcanzar un mayor porcentaje de cumplimiento.
- Indicador "Porcentaje anual de crecimiento de recaudación mediante el Portal de Pagos": obtuvo un resultado de un 92,5%, superando la meta en un 3%, con lo que se reafirma la importancia del portal como una alternativa de pago para los ciudadanos.

Producto estratégico: Gestión de la Cobranza.

- Indicador "Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza": se mantuvo los niveles de recaudación por lo que se logró un cumplimiento de un 107%, esto gracias a las acciones desarrolladas para cada uno de los segmentos de la cartera.
- Indicadores "Tasa Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores", logró una recaudación superior a los 28 mil millones, lo que corresponde a un 4,5% de

¹ El detalle se muestra en Anexo 4.

la cartera asignada, lo que demuestra la eficacia de las unidades zonales que se implementaron en todo el país.

- Indicador "Porcentaje de Recaudación mediante Cobranza Administrativa": este indicador tuvo un cumplimiento de un 133%, lo cual fue consecuencia de las acciones desarrolladas por el Servicio para mitigar la baja en la recaudación, ello como efecto de la situación económica del país.
- Indicador "Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza": el resultado obtenido fue de 86,9%, con lo que se obtiene un cumplimiento de un 98% con respecto a la meta, reflejando el esfuerzo realizados por todas las Tesorerías del país, las cuales han sido fortalecidas en el proceso de cobro, gracias a la implementación de la primera etapa del proyecto de fortalecimiento de la cobranza, el que ha permitido un mejor manejo de la cartera.

Producto estratégico: Pago de compromisos y obligaciones del Estado.

- Indicador "Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes": la meta establecida se cumplió en un 127%. Este indicador refleja el trabajo permanente del Servicio, en la captura de cuentas corrientes para poder efectuar los pagos, principalmente del proceso de operación renta, ya que esto disminuye los costos del proceso.

Producto estratégico: Atención a Usuario(a)s.

- Indicador "Porcentaje de cumplimiento de apertura de Tesorerías": se cumplió con el compromiso de abrir dos nuevas Tesorerías, Coquimbo y Talcahuano.
- Indicador "Porcentaje de cumplimiento de implementación del Modelo de Atención (Remodelación de Tesorerías)": se cumplió con el compromiso de implementar el modelo en 8 Tesorerías, las que se distribuyen a lo largo de todo el país.

Producto estratégico: Administración Financiera.

- Indicador "Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal": el resultado obtenido fue de M\$48.433,5 con lo que se obtiene un cumplimiento de un 258% lo que fue una consecuencia indirecta de los anuncios presentados en el Mensaje Presidencial del año 2009, que indicaban acciones adicionales para disminuir los efectos de la situación económica del país. Esto influyó en la disminución de los excedentes estacionales de cajas, para poder utilizar los recursos en los planes de estímulo económico y en el financiamiento del presupuesto para poder implementar tales acciones, a lo que se sumó una menor recaudación impositiva, disminuyendo por tanto los saldos para poder invertir.

b. Programación Gubernamental:

Para este compromiso se definieron dos indicadores, que miden los aspectos más relevantes del quehacer de la Tesorería General de la República, los que tienen relación con la recaudación

electrónica y mediante las acciones de cobranza. El grado de cumplimiento y avance de éstas durante el año ha sido el siguiente:

Cuadro 2 Cumplimiento Programación Gubernamental 2009			
Indicadores	Trimestre	Meta (MM\$)	Avance (MM\$)
Indicador 1: Recaudación por acciones de cobranza	Primer trimestre	\$62.000	\$58.949
	Segundo trimestre	\$132.000	\$134.024
	Tercer trimestre	\$200.000	\$201.367
	Cuarto trimestre	\$260.000	\$287.630(*)
Indicador 2: Recaudación Electrónica	Primer trimestre	\$700.000	\$636.141
	Segundo trimestre	\$1.500.000	\$1.259.524
	Tercer trimestre	\$2.385.000	\$1.904.743
	Cuarto trimestre	\$3.100.000	\$2.666.412

(*) Corresponde al resultado final. La información proporcionada en la fecha de entrega de Programación Gubernamental fue el Valor construido con los valores efectivos de enero a noviembre y el valor de diciembre estimado como el promedio de los dos años anteriores (\$278.333).

En cuanto a los resultados obtenidos, se observa el cumplimiento del primer indicador, por las acciones desarrolladas por la institución en cuanto a fortalecer el proceso de cobro. Sin embargo, la merma en la recaudación global y electrónica, es una más de las diversas consecuencias que generó la situación económica en el país, ya que al disminuir la actividad económica, los impuestos a cobrar también se ven afectados por esta situación. Por ejemplo, la baja en las importaciones afecta directamente a la recaudación de impuestos aduaneros, efecto que se repite en otras áreas susceptibles al cobro de impuestos, y si bien se intentó revertir esto con acciones tendientes a fomentar la recaudación electrónica, esto no fue posible del todo, obteniendo para el segundo indicador un cumplimiento de un 86%.

4. 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 2009, comprometiéndose a cumplir con diversas etapas de acuerdo a los sistemas que componen el PMG Institucional. En el año 2009, el Servicio logró la validación del 100% de los sistemas comprometidos.

Como un logro general, se debe destacar la mantención de la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad que posee la Institución, compuesto por varios sistemas que forman parte del Programa de Mejoramiento de la Gestión, estos son: Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Higiene y Seguridad y Compras y Contrataciones del Sector Público. Además durante el año 2009, también se incorporó el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, el cual se certificará el año 2010.

Los logros particulares de cada uno de los sistemas que componen el Programa de Mejoramiento de la Gestión, se señalan a continuación:

Cuadro 1
Hitos más importantes del Programa de Mejoramiento de la Gestión

Sistema	Avances más significativos
Capacitación	Durante el año 2009 la Tesorería General se enfocó en la gestión del desarrollo de sus funcionarios, teniendo como eje principal, el desarrollo de competencias funcionales. Para esto, se definieron perfiles de los cuales se desprenden elementos claves que alimentan la información sobre las necesidades de desarrollo y por ende las actividades de capacitación a ofertar. Siguiendo estos lineamientos se diseñaron actividades que respondían al fortalecimiento tanto de competencias conductuales, como de competencias funcionales de carácter genérico y específico. Los cursos de capacitación realizados bajo este modelo, demostraron tener un nivel de transferencia al puesto de trabajo de un 94.91%.
Higiene – Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo	Se rearticularon los mecanismos de comunicación existentes entre las distintas áreas involucradas, para hacer más eficaz el proceso de aseguramiento de los recursos necesarios para el cumplimiento del plan de higiene. Además se masificó el acceso a charlas informativas relacionadas con este sistema.
Evaluación de Desempeño	Se mejoró el proceso de retroalimentación que existe en la institución, solicitando que los compromisos de desempeño que se elaboran en conjunto entre el funcionario y su jefe directo, se asocien a su perfil de competencias, con el objeto de hacer la evaluación más objetiva, transparente y clara.
Sistema Integral de Atención de Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s	Se incorporó este sistema al Sistema de Gestión de la Calidad, siendo un punto de partida a la incorporación de procesos que se relacionan directamente con el ciudadano, lo cual complementa lo ya realizado en el nuevo modelo de atención.
Gobierno electrónico	Se logró terminar la primera implementación del proyecto PISEE que permite mejorar la gestión del Estado al avanzar en el concepto de ventanilla única. Además, se diseñaron proyectos que irán potenciando el uso del Portal de Pagos, con el fin de que un mayor número de servicios públicos puedan hacer uso de la plataforma de pagos que provee la Tesorería.
Planificación / Control de Gestión	Con el objeto de mantener informado a los funcionarios de la Tesorería sobre distintas materias relacionadas con la gestión de la institución, se levantó un nuevo portal de Planificación, en donde, entre otros temas se encuentra las matrices de riesgos de cada una de las áreas del Servicio. Lo que facilita la visualización de los riesgos asociados a cada una de las etapas de sus procesos.
Auditoría Interna	Se cumplió a cabalidad con el Plan Anual de Auditorías y dentro del programa de mejoramiento de la calidad del trabajo, se dio inicio a la ejecución de auditorías tendientes a evaluar el buen uso de los recursos de la Institución, así como de las auditorías tendientes a la detección de fraudes, con esto se controla de mejor forma la gestión del Servicio.
Gestión Territorial	Con la apertura de nuevas tesorerías se ha podido focalizar aún más la cobranza, con un aumento de un 7% en la recaudación por este concepto. Por otro lado, el Servicio se ha propuesto acercar sus productos y servicios a la ciudadanía, así como el mejorar los niveles de recaudación de impuestos, incluidas las zonas más aisladas del país, lo cual se ha realizado tanto con la apertura de nuevas tesorerías como con plazas ciudadanas, gobierno más cerca, entre otras actividades.
Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Se implementó el sistema de solicitud de servicios, que permitió estandarizar y clasificar la solicitudes de compras y contrataciones por parte de las unidades requirentes, lo que índice en una mayor eficacia en el cumplimiento de los plazos involucrados en cada requerimiento.

Administración Contable	Financiero	-	Se han desarrollado distintas instancias de formación, como cursos formales de capacitación, acompañamiento en el puesto de trabajo, entre otras, las cuales apuntan a manejar de manera más oportuna el SIGFE, lo que permite la correcta y oportuna emisión y envío de los informes financieros, contables a la Dirección de Presupuestos y a las áreas del Servicio que lo requieran.
-------------------------	------------	---	--

Como se puede observar el cumplimiento de cada uno de estos sistemas, ha permitido mejorar la gestión de manera global, por lo que durante los próximos años y de forma paulatina se irán incorporando los procesos de negocios, principalmente los que interactúan directamente con el contribuyente, para seguir potenciando las mejoras en la gestión.

5. Logros en materia de Gestión Territorial:

La provisión de productos y servicios, al considerar la perspectiva territorial, ha sido más oportuna y de acuerdo a las realidades locales. Se ha incrementado la presencia en terreno, con apertura de nuevas oficinas de Tesorería, con actividades informadas y de impacto local, generando mayor conocimiento y ampliando el acceso de los usuarios.

El Plan de Gestión Territorial ha permitido sistematizar y darle una perspectiva distinta a la gestión del Servicio en el territorio, incorporando elementos a la visión del nivel central desde la local (y viceversa), nutriéndose y perfeccionando, tanto los lineamientos centrales como la gestión local.

Con la incorporación de la perspectiva territorial de los productos estratégicos se ha conseguido ampliar de manera significativa la cobertura de los diversos territorios de nuestro país, llegando a zonas con mayor complejidad y dificultad en el acceso, acercando así a Tesorería más aun a los ciudadanos, ayudándolos a realizar sus trámites de una manera más fácil y rápida .

Los sistemas de información han ido evolucionando durante este tiempo por lo que la coordinación y el flujo de información actual en las Tesorería es mucho más directo y rápido, lo cual hace que el cumplimiento de la labor institucional sea más eficiente. Por otra parte, hoy en día existe una mayor coordinación con los servicios Públicos que entregan servicios en las distintas regiones, lo que significa una gran ayuda para los usuarios que requieren de documentación y servicios cruzados que proporciona Tesorería en conjunto con otras organizaciones.

En la actualidad, los Tesoreros Regionales cuentan con mayores facultades para la toma de decisiones en los territorios, lo que estimula y aporta de manera importante el desarrollo de las regiones. Por otra parte, se realizan constantemente en esta institución actividades de capacitación a los funcionarios para que realicen de la mejor manera y de forma eficiente su labor en los territorios, lo que apunta tanto al desarrollo humano como de los productos y servicios entregados en regiones.

Respecto al objetivo de garantizar el acceso universal a la Atención de Público, para mejorar los niveles de recaudación de impuestos, con la apertura de nuevas oficinas de Tesorerías se ha podido focalizar aún más la cobranza, con un aumento de un 7% de la recaudación. Por otro lado, es relevante considerar el propósito establecido por el Servicio en cuanto a proveer sus productos y/o servicios de manera oportuna, con calidad y acceso universal, así como el de mejorar los niveles de recaudación de impuestos, incluidas las zonas más aisladas del país, lo cual se ha realizado tanto con la apertura de nuevas oficinas de Tesorería como con plazas ciudadanas, gobierno más cerca, entre otras actividades, las cuales se han llevado a cabo con éxito en los últimos años. Asimismo, es relevante destacar que a través de los mismos medios antes mencionados se ha cumplido con el objetivo de difundir los productos y/o servicios prestados por la Tesorería en lo que corresponde a la entrega de información y atención de público en actividades de Gobierno con la ciudadanía y otros Servicios Públicos, con los cuales se realizan actividades conjuntas o se ha llegado a acuerdos para el envío de información de manera periódica.

3. Desafíos para el año 2010

1. Fortalecimiento del proceso de cobro.

Se continuará con la segunda etapa del proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza, el cual se enfoca principalmente en el segmento Medianos Deudores, cuyos montos de deudas se encuentran entre 10 y 50 millones de pesos. Este proyecto tiene por objeto reforzar la operación, el control y seguimiento del proceso de cobro judicial masivo de impuestos morosos y otros créditos del sector público, así como también, en respuesta al permanente afán de mejoramiento continuo de los actuales procesos y sistemas de apoyo relacionados con estas materias, realizando una cobranza más oportuna, continua y eficiente sobre los contribuyentes deudores del Fisco, que en definitiva sea mucho más profesionalizada. Para esto se implementará en todas las Tesorerías Regionales del país, en donde aún no se ha implementado las Unidades Operativas de Cobro, recogiendo la experiencia obtenida.

En relación al segmento de Grandes Deudores, se seguirá potenciando esta sección junto con las unidades zonales, para afianzar los logros obtenidos en los años anteriores, los que han permitido obtener los resultados mostrados.

Finalmente, en el segmento de Pequeños Deudores, se continuará con la implementación del contact center, dependiente de la División de Cobranzas y Quiebras, el cual trabajará sobre la bases de las estrategias definidas durante el año 2009 para el contacto con el ciudadano, las cuales buscan a través de un trato cordial, invitar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones fiscales y coordinar agendas de atención para las Tesorerías del país.

Con esto se consolida el modelo especializado de cobro asociado, el cual ha permitido mayor asignación de recursos, mejorando la gestión y produciendo una mayor especialización en cada uno de los segmentos definidos en la segmentación de la cartera.

2. Nuevo sistema para la Cuenta Única Tributaria (CUT).

Complementando lo realizado el año 2009, se trabajará en la implementación de la etapa de Conciliación Contable, el cual busca automatizar en su totalidad el proceso de recaudación, es decir, tanto el registro, cargo, pago, como la contabilización del pago, quedará en forma automática registrado en el Cuenta Única Tributaria, con lo que se dispondrá de información actualizada en cualquier momento, visible para todas las Tesorerías del país. Además se seguirán implementados nuevas funcionalidades a este sistema haciéndolo más amigable para su utilización.

3. Acercamiento a los ciudadanos de manera efectiva:

Continuando y perfeccionando la atención a los usuarios y estrechar el vínculo con la ciudadanía, se tiene programando durante el año 2010 la apertura de 2 nuevas Tesorerías: Recoleta y Llanquihue, las cuales se abrirán de acuerdo al nuevo modelo de atención.

Además en Tesorerías que ya están en funcionamiento y en las cuales aún no se ha implementado el modelo de atención, también éste se implementará, en particular para el año 2010, se privilegiarán las Tesorerías Regionales que se encuentren consideradas como parte del Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza a ejecutar este año, en ellas se implantará dicho modelo, con las adecuaciones acordes a las diferentes realidades. Esto con el objeto de mejorar la atención y relación con la ciudadanía y optimizar los procesos de las áreas de negocio, proporcionándoles elementos de infraestructura para un funcionamiento óptimo, en concordancia con el lineamiento entregado por la Tesorera General de una mayor cercanía hacia los ciudadanos y usuarios del Servicio.

Es importante señalar 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.

4. Pago de las obligaciones fiscales y los procedimientos de fiscalización asociados:

Para el año 2010, se continuará con el piloto de fiscalización, incorporando nuevos tipos de egresos, lo anterior se realizará con los recursos hoy día existentes. Luego de esto, se evaluarán los resultados y se generarán iniciativas para abordar de manera general la fiscalización. Todo esto servirá para que en un corto plazo se pueda desarrollar un área dentro del Servicio dedicada de manera exclusiva a la fiscalización de estos egresos.

Además, durante el año 2010 se realizará el catastro y análisis de las órdenes de pago que se recepcionan de forma manual en las Tesorerías. Como resultado de esta labor se determinará cuales son automatizables, elaborando el diseño que permita incorporarlos a los sistemas existentes, dejándolos disponibles para su utilización por las instituciones relacionadas o bien diseñando el modelo que permita su incorporación al Sistema Automatizado de Egresos.

5. Modernización de la División de Finanzas Públicas:

Durante el año 2010, finalizará la implementación del proyecto de Modernización de la División de Finanzas Públicas, incorporando la construcción de los sistemas diseñados el año 2009, para así comenzar a operar todos los procesos de esta área bajo la nueva modalidad.

6. Sistema de Gestión por competencias:

Este sistema se fortalecerá con la implementación de:

- Un software que facilite la gestión del modelo de competencias, especialmente para dar continuidad al proceso de Gestión del Desarrollo, a través del cual nuestro Servicio realiza Diagnóstico de Competencias, elaboración de Planes de Desarrollo Individual, Seguimiento y Verificación de Transferencia de la capacitación al puesto de trabajo.
- Se trabajará en el diseño de un Mapa de Desarrollo Laboral en donde se indique la localización del cargo de cada funcionario dentro de la red de cargos de la Institución, facilitando de esta manera conocer las competencias requeridas para asumir nuevos cargos, lo cual permitirá a los funcionarios proyectarse en su carrera funcionaria por méritos y logros.

7. Modificación del Estatuto Orgánico del Servicio:

Se trabajará en una propuesta de modificación del Estatuto Orgánico del Servicio, de manera que sea acorde con las necesidades de la Institución y haciéndose cargo de las líneas estratégicas existentes actualmente en la Tesorería General.

8. Sistema de Gestión de la Calidad:

En año 2010 corresponde la recertificación del sistema, el cual considera dentro de su alcance las áreas de Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño, División Jurídica, Compras y Contrataciones del Sector Público, Higiene y Seguridad y el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana.

La importancia de este último sistema, radica en que es el primero que aborda procesos que afectan al negocio y que se relacionan directamente con el ciudadano, lo cual nos prepara para la incorporación en el sistema de la provisión de bienes y servicios.

Adicionalmente, este año se trabajará en la revisión del alcance y su ampliación, en los casos en que se detecten nuevos procesos necesarios de incorporar al sistema para mejorar su eficacia.

En conjunto con esto, se trabajará en la implementación de un software que permita el mejoramiento continuo del sistema, a través de la automatización de los procesos exigidos por la Norma, como aquellos que se incluyen en el alcance del sistema.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- 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 2009
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

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 Institucional²

Somos el Servicio Público responsable 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 la Ley de Presupuestos año 2009

Es importante señalar que el presupuesto incorporó presupuesto adicional para fortalecer la gestión, en las siguientes áreas programáticas:

Número	Descripción
1	Proyecto de Fortalecimiento de la Cobranza
2	Apertura de Tesorerías
3	Implementación del Modelo de Atención
4	Modernización de la División de Finanzas Públicas
5	Proyecto de Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes

-

² La Misión Institucional indicada, al igual que los Objetivos Estratégicos, sus Productos Estratégicos involucrados y los Clientes respectivos, corresponden a los indicados en Formulario A-1 del año 2009, el cual se generó durante el tercer trimestre del año 2008. Sin embargo, en diciembre del 2008 la Tesorería General de la República llevó a cabo un proceso de Planificación Estratégica, el cual tuvo por resultado una actualización de estos conceptos, los que se encuentran reflejados en el formulario A-1 año 2010.

- Objetivos Estratégicos ²

Número	Descripción
1	Acercar el Servicio de Tesorerías a los Ciudadanos y Ciudadanas de manera efectiva, con el fin de brindar una atención oportuna y de calidad a nuestros usuarios.
2	Incrementar la tasa de cumplimiento tributario a través del Análisis y Segmentación eficiente de la cartera de cobro.
3	Administrar los fondos del Tesoro Público y gestionar los activos y pasivos del Fisco, desarrollando las operaciones financieras que le encomienda la Ley Orgánica de la Tesorería General de la República y la autoridad económica.
4	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.
5	Cumplir con las obligaciones pecuniarias que las leyes y reglamentos le asignan al Tesoro Público, pagando a los beneficiarios y beneficiarias de éstas con oportunidad, exactitud, eficiencia y calidad.

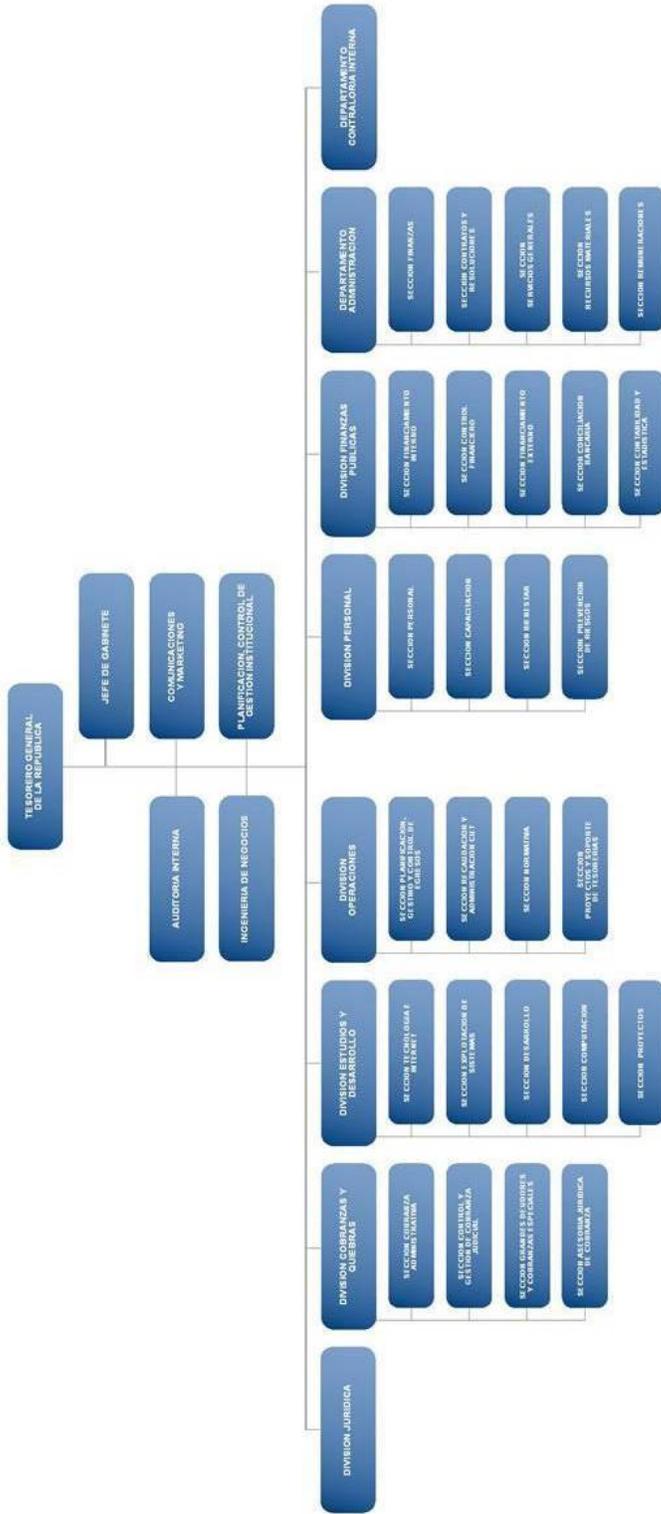
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos ²

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios ²

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



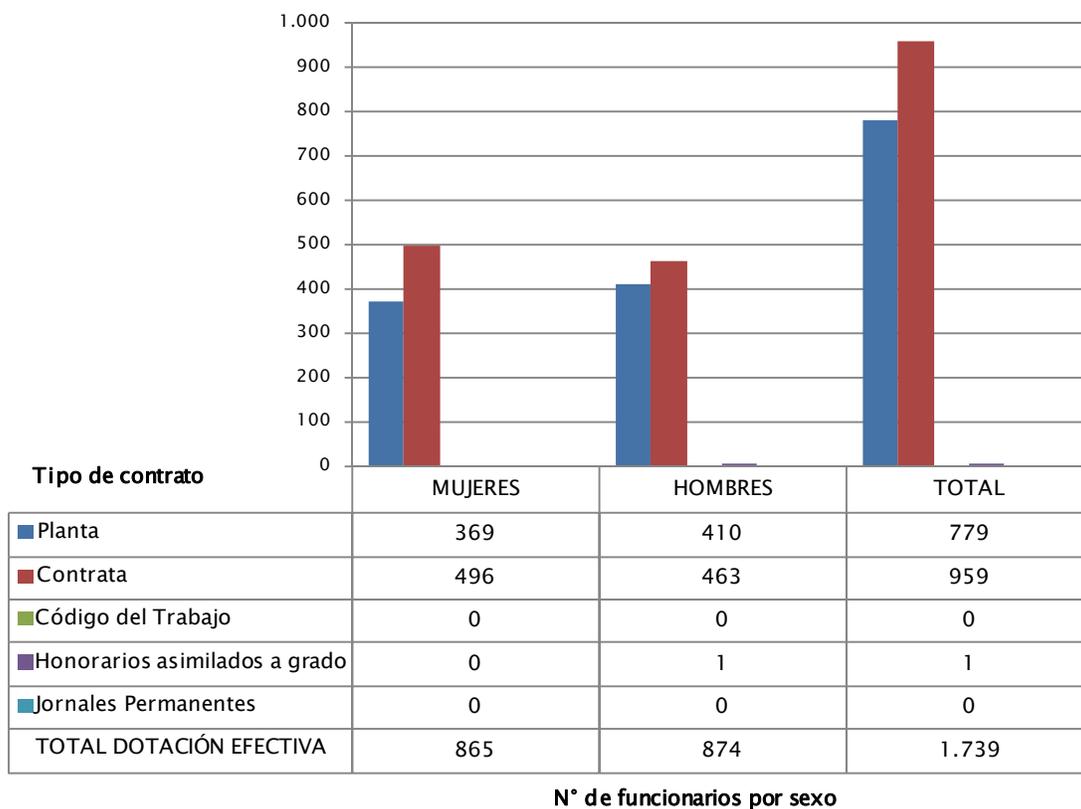
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Tesorera General de la República	Pamela Cuzmar P.
Jefa de Gabinete	Claudia Mora T.
Jefe División Auditoría Interna	Eugenio Guzmán F.
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.
Jefa División de Personal	Andrea Tohá V.
Jefe División de Finanzas Públicas (S)	José Luis Bravo S.
Jefa División Jurídica	Claudia Gallardo L.
Jefe División de Operaciones (S)	Mónica Badilla V.
Jefe División de Estudios y Desarrollo	Héctor Muñoz T.
Jefa Departamento de Contraloría Interna	Soledad Salas F.
Jefe Departamento de Cobranzas y Quiebras	Viviana Córdova V.
Jefe Departamento de Administración	Mauricio Reid W.

Anexo 2: Recursos Humanos

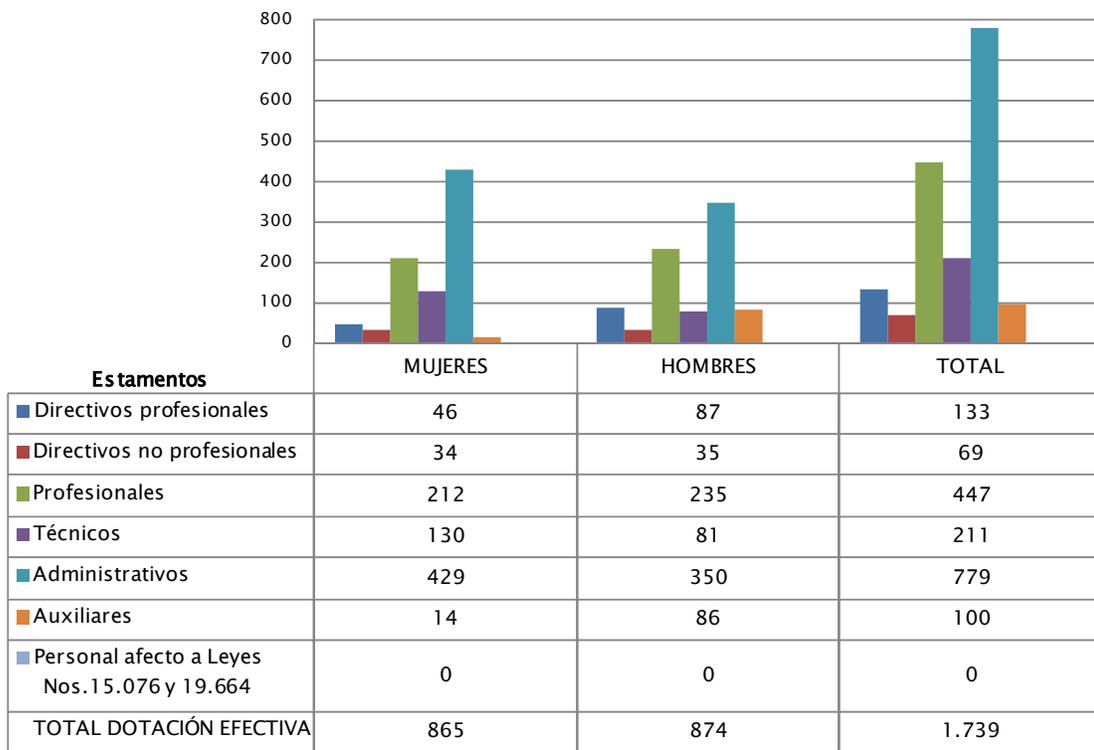
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



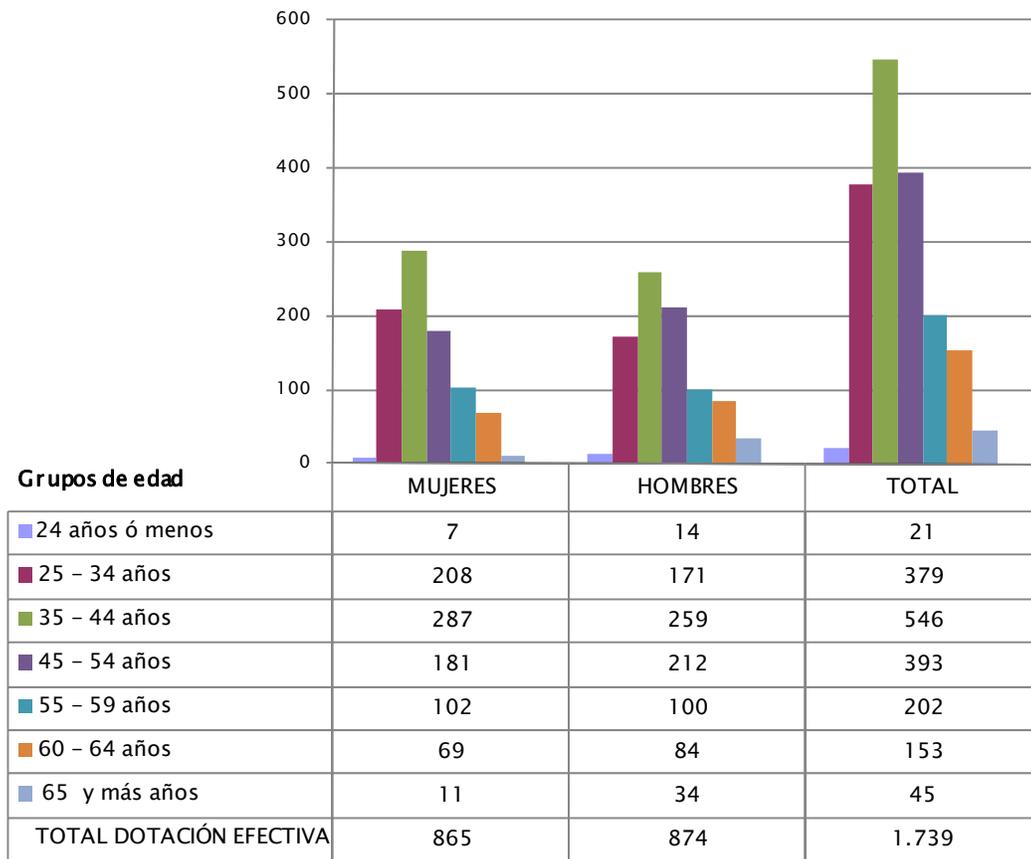
³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(N^{\circ} \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,7	1,8	94,4	Descendiente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	5,2	2,2	236,4	Descendiente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,0	-	Ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,2	0,1	-	Neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	3,1	0,9	29,0	Ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	1,2	0,3	400,0	Descendiente
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,7	0,9	77,8	Descendiente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$N^{\circ} \text{ de funcionarios ingresados año } t/ N^{\circ} \text{ de funcionarios en egreso año } t$	2,2	6,5	33,8	Descendiente

4 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

5 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, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁴		Avance ⁵	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	15,6	10,4	66,7	Ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	22,0	13,9	63,2	Ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	59,4	102,5	172,6	Ascendente
4.2 Porcentaje de becas ⁶ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	0,0	0,0	-	Ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0,6	0,2	33,3	Ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	12,0	11,3	106,2	Descendente
6. Evaluación del Desempeño⁷					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,8	99,0	100,8	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	0,2	1,0	500,0	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,0	0,1	0,0	Descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0	0,0	-	-

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ⁸	M\$	
INGRESOS	33.557.750	45.262.138	
Transferencias Corrientes	0	0	
Rentas de la Propiedad	1.758	2.018	
Otros Ingresos Corrientes	570.572	4.106.677	
Aporte Fiscal	32.980.329	41.142.690	
Venta de activos no Financieros	5.091	10.753	
Recuperación de Préstamos	0	0	
Saldo Inicial de Caja			
GASTOS	36.579.691	46.948.804	
Gastos en Personal	23.257.609	30.070.308	
Bienes y Servicios de Consumo	7.123.070	7.147.153	
Prestaciones de Seguridad Social	1.029.129	433.795	
Transferencias Corrientes	0	0	
Íntegros al Fisco	0	0	
Adquisición de Activos no Financieros	2.654.958	3.942.118	
Iniciativas de Inversión	637.746	2.361.203	
Servicio de la Deuda	1.877.179	2.994.227	
Saldo Final de Caja			
Resultado	-3.021.941	-1.686.666	

⁸ La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Su bt.	Íte m	Asig	Denominación	Presupuesto	Presupuesto	Ingresos y	Diferencia ¹¹	Notas ¹²
				Inicial ⁹	Final ¹⁰	Gastos Devengados	(M\$)	
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			Ingresos	33.918.050	47.405.370	45.262.135	2.143.232	
06			Rentas de la Propiedad	0	0	2.018	-2.018	
08			Otros Ingresos Corrientes	531.000	754.795	4.106.677	-3.351.882	
	01		Recuperación y Reembolsos por Licencias Médicas	318.600	318.600	572.832	-254.232	
	99		Otros	212.400	436.195	3.533.845	-3.097.650	
09			Aporte Fiscal	32.887.050	41.142.690	41.142.690	0	
	01		Libre	32.887.050	41.142.690	41.142.690	0	
		001	Remuneraciones	21.306.347	29.958.329	29.958.327	2	
		002	Resto	11.580.703	11.184.361	11.184.363	-2	
10			Venta de Activos no Financieros	0	0	10.753	-10.753	
	03		Vehículos	0	0	10.753	-10.753	
15			Saldo Inicial de caja	500.000	5.507.885		5.507.885	
			Gastos	33.918.050	47.405.370	46.948.804	456.566	
21			Gastos en Personal	21.306.347	30.072.113	30.070.308	1.805	
22			Bienes y Servicios de Consumo	7.934.960	7.156.088	7.147.153	8.935	
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	433.795	433.795	0	
29			Adquisición de Activos no Financieros	2.745.185	3.951.363	3.942.118	9.245	
	03		Vehículos	110.585	107.255	103.579	3.676	
	04		Mobiliario y Otros	41.289	40.045	39.390	655	
	05		Maquinas y Equipos	41.289	40.045	39.832	213	
	06		Equipos Informáticos	1.167.598	1.295.314	1.294.847	467	
	07		Programas Informáticos	1.269.901	2.357.629	2.353.610	4.019	
	99		Otros Activos No Financieros	114.523	111.075	110.861	214	
31			Iniciativas de Inversión	1.930.558	2.456.784	2.361.203	95.581	
	01		Estudios Básicos	338.856	90.000	0	90.000	
	02		Proyectos	1.591.702	2.366.784	2.361.203	5.581	

9 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

10 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

12 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009

Su bt.	Íte m	Asig .	Denominación	Presupuesto Inicial ¹³ (M\$)	Presupuesto Final ¹⁴ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ¹⁵ (M\$)	Notas ¹⁶
34			Servicio de la Deuda	0	2.994.227	2.994.227	0	
	07		Deuda Flotante	0	2.994.227	2.994.227	0	
35			Saldo Final de Caja	1.000	341.000		341.000	
34			Servicio de la Deuda	0	2.994.227	2.994.227	0	

Las variaciones más significativas ocurridas en el presupuesto del Servicio se originan por:

1. Otros Ingresos Corrientes (subtítulo 08):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 223.795, se debe a:

-	D.H. N°	1570 (Ajuste de Cierre)	M\$	223.795
---	---------	-------------------------	-----	---------

2. Aporte Fiscal (subtítulo 09):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 8.255.640, se debe a:

-	D.H. N°	450 (Ajuste Inflador)	M\$	-321.660
-	D.H. N°	487 (Desempeño Institucional)	M\$	846.301
-	D.H. N°	573 (Rebaja)	M\$	-74.682
-	D.H. N°	853 (Bono Especial)	M\$	3.742.781
-	D.H. N°	848 (Incentivo)	M\$	3.756.181
-	D.H. N°	1587 (Aguinaldo, bono escolaridad, reajuste)	M\$	306.719

3.

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

16 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Saldo Inicial de Caja (subtítulo 15):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 5.007.885, se debe a:

-	D.H. N°	983 (Reajuste)	M\$	863.784
-	D.H. N°	795 (Deuda Flotante)	M\$	2.994.227
-	D.H. N°	1043 (Reasignación e incremento)	M\$	939.874
-	D.H. N°	1484 (Retiros)	M\$	23.115
-	D.H. N°	1570 (Ajuste de Cierre)	M\$	186.885

4. Gastos en Personal (subtítulo 21):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 8.765.766, se debe a:

-	D.H. N°	983 (Reajuste)	M\$	863.784
-	D.H. N°	487 (Desempeño Institucional)	M\$	846.301
-	D.H. N°	853 (Bono Especial)	M\$	3.742.781
-	D.H. N°	848 (Incentivo)	M\$	3.756.181
-	D.H. N°	947 (Ajuste Gasto)	M\$	-750.000
-	D.H. N°	1587 (Aguinaldo, bono escolaridad, reajuste)	M\$	306.719

5. Bienes y servicios de consumo (subtítulo 22):

La disminución del presupuesto en este subtítulo es de -M\$ 778.872, se debe a:

-	D.H. N°	450 (Ajuste Inflactor)	M\$	-238.982
-	D.H. N°	573 (Rebaja)	M\$	-74.682
-	D.H. N°	947 (Ajuste Gasto)	M\$	-465.208

6. Prestaciones de seguridad social (subtítulo 23):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 433.795, se debe a:

-	D.H. N°	1484 (Retiros)	M\$	23.115
-	D.H. N°	1570 (Ajuste de Cierre)	M\$	410.680

7. Adquisición de activos no financieros (subtítulo 29):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 1.206.178, se debe a:

-	D.H. N°	450 (Ajuste Inflactor)	M\$	-82.678
-	D.H. N°	1043 (Reasignación e incremento)	M\$	500.000
-	D.H. N°	947 (Ajuste Gasto)	M\$	788.856

8. Iniciativas de inversión (subtítulo 31):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 526.226, se debe a:

-	D.H. N°	1043 (Reasignación e incremento)	M\$	439.874
-	D.H. N°	947 (Ajuste Gasto)	M\$	426.352
-	D.H. N°	1570 (Ajuste de Cierre)	M\$	-340.000

9. Servicio a la deuda (subtítulo 34):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 2.994.227, se debe a:

-	D.H. N°	795 (Deuda Flotante)	M\$	2.994.227
---	---------	----------------------	-----	-----------

10. Saldo final de caja (subtítulo 35):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 340.000, se debe a:

-	D.H. N°	1570 (Ajuste de Cierre)	M\$	340.000
---	---------	-------------------------	-----	---------

Notas:

En relación a la diferencia presentada entre el presupuesto inicial y el presupuesto final del año 2009, está dada en mayor medida producto de la incorporación al presupuesto de la parte variable del subtítulo 21 y que corresponde al Incentivo tributario, al bono de cobranza y a la asignación de desempeño Institucional. Y con relación a los ingresos y gastos devengados al igual que los años anteriores el proceso de devengamiento correspondía y se debe efectuar con un documento cierto de cobro, llámese Facturas o boletas.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)	Porcentaje	100%	100%	100%	100%	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	Cuociente	0,00	0,00	0,13	62,04	
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	Cuociente	0,87	2,14	1,00	0,47	
	[IP percibidos / Ley inicial]	Cuociente	1.750,12	1.029,54	7,76	0,01	
	[DF/ Saldo final de caja]	Porcentaje	141,94%	151,86%	878,07%	578,22%	
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Porcentaje	214,21%	240,35%	881,77%	366,87%	

¹⁷ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

¹⁸ 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.

¹⁹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios		15	15
215	Acreedores Presupuestarios		330.103	330.103
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	5.299.747	-2.713.029	2.586.718
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	246.777	1.367.992	1.614.769
116	Ajustes a Disponibilidades	1.120		1.120
119	Trasposos Interdependencias		18.251.261	18.251.261
214	Depósitos a Terceros	36.340	11.646	47.986
216	Ajustes a Disponibilidades	3.428	-103	3.325
219	Trasposos Interdependencias		18.251.261	18.251.261

²⁰ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2009				
Denominación	Ley Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Devengado (M\$)	Observaciones
Glosas				
1.- Horas Extraordinarias	990.776	1.026.227	887.331	
2.- Viáticos	920.570	953.509	864.283	
3.- Honorarios	434.585	450.135	426.607	
4.- Funciones Críticas	166.665	172.629	127.766	
5.- Capacitación Nacional	232.730	232.730	206.585	
Proyectos				
1.- Grandes Deudores	1.068.650	343.693	342.589	
2.- Cobranza Administrativa	1.084.503	427.053	423.770	
3.- Desconcentración Unidades de Cobro	1.008.662	856.992	856.992	
4.- Fortalecimiento Cobranza Judicial	1.669.623	1.246.938	1.246.933	
5.- Modernización Finanzas Públicas	915.013	100.164	10.164	
6.- Mayor Cobertura	315.786	41.564	41.564	

f) Transferencias²¹

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2009 ²² (M\$)	Presupuesto Final 2009 ²³ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁴	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁵					
TOTAL TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	

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

22 Corresponde al aprobado en el Congreso.

23 Corresponde al vigente al 31.12.2009.

24 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

25 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²⁶

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²⁷	Ejecución Acumulada al año 2009 ²⁸	% Avance al Año 2009	Presupuesto Final Año 2009 ²⁹	Ejecución Año 2009 ³⁰	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	
Implementación Nuevo Modelo de Atención	440.865	440.865	100	440.865	440.865	0	
Mejoramiento de la Infraestructura (Presupuesto Base)	994.066	988.486	99	994.066	988.486	5.580	
Fortalecimiento de la Cobranza Judicial	550.334	550.334	100	550.334	550.334	0	
Desconcentración Unidades de Cobro	381.519	381.519	100	381.519	381.519	0	
TOTAL	2.366.784	2.361.204	99,76	2.366.784 (1)	2.361.204 (2)	5.580	

(1) Presupuesto total aprobado para el Subtítulo 31 año 2009

(2) Total ejecución en Sigfe subtítulo 31 año 2009

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

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

28 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2009.

29 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2009.

30 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2009.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2007	2008	2009				
Recaudación de Ingresos	Porcentaje de crecimiento de pagos efectuados mediante cajas transaccionales	$((\text{Número de pagos efectuados en cajas transaccionales en el periodo } t / \text{Número de pagos en línea efectuados en el periodo } t) * 100)$	%	No medido	22	13	24	No	52%	1
Recaudación de Ingresos	Pocentaje anual de recaudación mediante el Portal de Pagos	$((\text{Recaudación anual mediante el Portal de Pagos en el periodo } t / \text{Recaudación anual en línea en el periodo } t) * 100)$	%	82,0	87,3	92,5	90	Si	103%	2
Gestión de la Cobranza	Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores	$((\text{Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año } t / \text{Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año } t) * 100)$	%	No medido	4,5	4,3	4,5	Si	96%	3
Recaudación de Ingresos. •Administración de la Cobranza. •Cobertura de Atención a Usuario(a)s.	Porcentaje de cumplimiento de implementación del Modelo de Atención (Remodelación de Tesorerías)	$((\text{Número de Tesorerías en que se ha cumplido con la implementación del Modelo de Atención en el año } t / \text{Número de Tesorerías comprometidas según proyecto de implementación del modelo de Atención en el año } t) * 100)$	%	No medido	No medido	100	100	Si	100%	4

31 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

32 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2009 y la meta 2009.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ³¹	% Cumplimiento ³²	Notas
				2007	2008	2009				
Gestión de la Cobranza	Porcentaje de Recaudación mediante Cobranza Administrativa	((Monto de recaudación a través de Cobranza Administrativa en el año t/Monto de recaudación por acciones de Cobranza en el año t)*100)	%	18,1	15,3	19,9	15	Si	133%	5
Recaudación de Ingresos.	•Administración de la Cobranza. •Cobertura de Atención a Usuario(a)s.	((Número de Tesorerías inauguradas en el año t/Número de Tesorerías nuevas comprometidas según proyecto de apertura de Tesorerías para el año t)*100)	%	No medido	No medido	100	100%	Si	100%	6
Administración Financiera	Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal	(Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal /Número de meses del periodo evaluado)	M\$	144.9 98,6	77.3 77,6	48.43 3,5	125.0 00	Si	258%	7
Pago de compromisos y obligaciones del Estado.	Porcentaje anual del cumplimiento de egresos depositados en cuentas corrientes bancarias de contribuyentes.	((Sumatoria de los montos mensuales depositados en las ctas. ctes. de los contribuyentes/Meta anual de depósitos en ctas. ctes. de contribuyentes.)*100)	%	133,5	133,6	126,8	100	Si	127%	8
Gestión de la Cobranza	Porcentaje de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza	((Número de Demandas nuevas que han superado la etapa de inicio de Cobranza/Total de Demandas iguales o superiores a \$ 5.000 miles en el período)*100)	%	85,7	81,7	86,9	88,4	98	Si	9
Gestión de la Cobranza	Porcentaje anual de cumplimiento de recaudación por acciones de Cobranza	((Recaudación anual por acciones de Cobranza/Meta anual de recaudación)*100)	%	104,3	115	107	100	107	Si	10

Porcentaje global de cumplimiento: 95%

Notas:

1.- Las cajas transaccionales ubicadas en las Tesorerías Regionales y Provinciales del país, se implementaron como una forma de facilitar el pago de los usuarios, los cuales, para este espacio de atención, corresponden en su mayoría a los estratos sociales D y E.

Durante el año 2009, la Tesorería General, además, identificó los riesgos asociados a dichas cajas, estableciendo que presentaban un riesgo elevado, en particular por el manejo de dinero en efectivo. Por esta razón, como una forma de mitigar esto, la Tesorería comenzó a derivar los pagos, hacia las instituciones recaudadoras, principalmente bancos y potenció la incorporación de tarjetas de crédito y débito. Sin embargo, el proceso de implementación de esta forma de pago depende de operadores externos, por lo que las transacciones a través de esta vía sólo fue posible en el último trimestre del año.

Ambos hechos, incidieron en una reducción de la utilización de las cajas transaccionales, mayor a lo sucedido el año 2008, en donde la utilización de éstas alcanzó un 22%.

Para el año 2010, considerando el tipo de usuarios que acuden a las Tesorerías y el riesgo identificado anteriormente, se fomentará la incorporación de otros medios de pago, como por ejemplo, tarjetas de casas comerciales y retail en general, las cuales son de fácil obtención para los usuarios señalados.

2.- El indicador se cumplió mostrando la relevancia del Portal, como una alternativa de pago de las obligaciones con el Estado. Sin embargo, al observar el numerador y denominador, se observa una disminución de la recaudación en términos generales, lo anterior se estima debido a la situación económica del país, la que influyó directamente en el comportamiento de los ciudadanos, disminuyendo la actividad económica en general. Afectando, por ejemplo, el comercio exterior y con ello los impuestos asociados a éste, importante componente de la recaudación a través de nuestro sitio web.

3.- Si bien en términos generales la recaudación presentó niveles de recaudación menores a años anteriores, debido a la situación económica presente en el país, este indicador logró cumplir la meta establecida, a través del fortalecimiento del proceso de cobranza, especialmente la judicial, en donde se focalizó de mejor forma los recursos disponibles, permitiendo hacer más eficiente el modelo de cobro.

A esto se suma el funcionamiento de unidades zonales, que cubren todas las regiones del país, fortaleciendo el cobro del segmento Grandes Deudores.

4.- Este logro permite brindar una atención más personalizada y cómoda a los ciudadanos, en concordancia con el lineamiento entregado por la Tesorera General de una mayor cercanía hacia los ciudadanos y usuarios del Servicio, implementándose el modelo de atención en las siguientes Tesorerías: Illapel (Febrero), Ovalle (Febrero), Osorno (Mayo), Valparaíso (Agosto), Chillán (Septiembre), Quillota (Octubre), Las Condes (Noviembre) y Copiapó (Diciembre). A estas Tesorerías, se suma Rancagua, la que se encuentra en un alto grado de avance en la implementación del Modelo de Atención (aproximadamente de un 85%), que si bien estaba planificada para fines del año 2009, se debió ampliar su plazo de entrega para el mes de Marzo del presente año debido a problemas estructurales mayores detectados al comenzar la implementación.

Asimismo se destaca la implementación del nuevo modelo de atención a los usuarios en la Tesorería de Las Condes, cuya implementación obedece al óptimo uso de los recursos presupuestarios, que permitieron abordar un nuevo requerimiento emanado de la ciudadanía a través de múltiples canales.

5.- La recaudación a través de cobranza administrativa presentó un nivel mayor a lo esperado, principalmente debido a las acciones desarrolladas para mitigar la baja en la recaudación, ello como efecto de la situación económica del país. Entre las medidas implementadas se encuentran, el envío masivo de cartas, incentivando el pago de las deudas y/o invitando a realizar convenios de pagos. Esta acción permitió la difusión de la modificación del artículo 192 del código tributario, en donde se amplió de 12 a 36 cuotas fijas o variables, el plazo que la ley confiere a la Tesorería para otorgar facilidades de pago a los deudores (dicha modificación tiene vigencia desde el 2 de mayo del 2009 al 30 de junio del 2010).

6.- El año 2009, se continuó con la implementación del proyecto de apertura de Tesorerías, cumpliendo con los compromisos establecidos. Ambas Tesorerías comenzaron sus operaciones durante el mes de Octubre y en su inauguración, durante el mes de noviembre, participaron diversas autoridades regionales.

7.- El resultado del indicador, fue una consecuencia indirecta de los anuncios presentados en el Mensaje Presidencial del año 2009, los que indicaban acciones adicionales para disminuir los efectos de la situación económica del país. Esto influyó en la disminución de los excedentes estacionales de cajas, para poder utilizar los recursos en los planes de estímulo económico y en el financiamiento del presupuesto para poder implementar tales acciones, a lo que se sumó una menor recaudación impositiva, disminuyendo por tanto los saldos para poder invertir.

8.- La Tesorería General de la República, tiene como una directriz de trabajo constante, la captura de cuentas corrientes para poder efectuar los pagos, principalmente del proceso de operación renta, ya que esto disminuye los costos del proceso. El año 2009, se desarrollaron campañas de difusión, tanto para el proceso de operación renta normal, efectuado en el mes de mayo, como para el proceso de renta anticipada, realizado en el mes de Septiembre, las que poseen un impacto que sólo es posible medir una vez generado el egreso desde las arcas fiscales. A esto se suma el hecho de que todas las Tesorerías del país poseen metas individuales asociadas al pago bajo esta modalidad. Estos dos argumentos, influyeron en el sobrecumplimiento del indicador.

9.- El porcentaje de cumplimiento alcanzado, es el reflejo del esfuerzo realizados por todas las Tesorerías del país, las cuales han sido fortalecidas en el proceso de cobro, gracias a la implementación de la primera etapa del proyecto de fortalecimiento de la cobranza, el que ha permitido un mejor manejo de la cartera. Junto con ello, cada Tesorería incluyó para el año 2009, este indicador como parte de las metas de desempeño colectivo, lo que permitió su permanente monitoreo y, por tanto, su cumplimiento.

10.- El porcentaje de cumplimiento alcanzado, es el reflejo de las acciones tomadas por la Institución, entre las que se destaca la implementación primera etapa del proyecto de fortalecimiento de la cobranza, el que ha permitido un mejor manejo de los recursos de cobranza, mejorando el análisis de los deudores morosos, fortaleciendo las estrategias de cobranza y el control de gestión de la cartera en mora. Además se implementó la segunda etapa del proyecto de Cobranza Administrativa, el cual tiene por objetivo desarrollar acciones para fomentar el pago de los pequeños deudores. Asimismo se consolidó la unidad de cobro de Grandes Deudores fortaleciendo con ello la recaudación de dicho segmento.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2007	Efectivo 2008	2009	Notas
Recaudación de Ingresos Gestión de la Cobranza Administración Financiera Pago de Compromisos y obligaciones del Estado Atención de Usuario(a)s	Porcentaje de Ejecución Presupuestaria	$(\text{Gasto efectivo} / \text{Presupuesto asignado al Servicio}) * 100$	%	90,2%	89,8%	99,7%	1
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje de egresos pagados por depósitos en relación al total de egresos	$(\text{Número de egresos depositados en ctas. ctes.} / \text{número de egresos totales})$	%	41%	48%	60%	2
Recaudación de Ingresos	Número de visitas al sitio web www.tesoreria.cl	$\text{Número visitas anuales al sitio web realizadas el año } t$	Unidad	4.998.627	6.477.460	7.221.457	3
Recaudación de Ingresos	Número de pagos de usuarios vía internet	$\text{Número anual de pagos de usuarios efectuadas por internet año } t$	Unidad	800.521	1.473.161	2.054.219	4

Notas:

1.- Este indicador permite demostrar la eficiencia lograda gracias a los lineamientos generados por la Tesorera General y al compromiso de cada una de las Tesorerías existentes a nivel nacional y todas las Divisiones/Departamentos/Unidades que han permitido cumplir con la planificación de los objetivos planteados.

2.- Este indicador muestra la respuesta de la Institución a la política de fomentar las transacciones electrónicas, en este caso para los pagos a través de depósitos en cuentas bancarias, dado que mediante esta modalidad se optimiza el proceso de los egresos (costos de procesamiento, oportunidad de entrega, disminución de fraudes, entre otros), en donde la Tesorería ha generado una difusión masiva de los beneficios que tiene esta forma de pago.

3.- El incremento en el año 2009 ha sido, entre otros factores, producto de la entrada en vigencia de la nueva Ley N° 20.285 de Acceso a la Información Pública, donde existen las exigencias vinculadas con Transparencia Activa, en la cual se señala la obligación de disponer en los Sitios Web de cada Institución Pública de un Banner denominado "Gobierno Transparente", que contiene información relevante, y que de manera anticipada debe estar disponible para los ciudadanos. Por lo que la implementación de esta ley generó un nivel mayor de consultas y visitas asociadas al interés de la ciudadanía por conocer aspectos relacionados. Adicionalmente durante el periodo evaluado se han vivido procesos extraordinarios de vínculo con la ciudadanía como lo son la Renta Anticipada año 2010 y el Pago del Bono Post Laboral, los que han aumentado las consultas y búsqueda de información por los distintos canales que la Tesorería General tiene habilitados para ello.

4.- El aumento constante de este indicador permite mostrar la relevancia del Portal como una alternativa de pago de las obligaciones con el Estado.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ³³	Producto ³⁴	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁵	Evaluación ³⁶
Mantener la eficacia del proceso de recaudación a través de las acciones de cobranza implementadas, para permitir el apoyo y financiamiento a las acciones tomadas por el Estado, en beneficios de los distintos programas que se incertan dentro de las políticas públicas del año 2009.	Recaudación por acciones de cobranza	Gestión de la Administración	<u>1º Trimestre:</u> BAJO <u>2º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>3º Trimestre:</u> CUMPLIDO <u>4º Trimestre:</u> CUMPLIDO
Colocar a disposición de la comunidad el Portal de Pagos del Estado, como una herramienta que permita a los usuarios cumplir con sus obligaciones con el Estado de una manera segura y de fácil acceso, mejorando la satisfacción de los mismos	Recaudación Electrónica	Recaudación de Ingresos	<u>1º Trimestre:</u> MEDIO <u>2º Trimestre:</u> ALTO <u>3º Trimestre:</u> ALTO <u>4º Trimestre:</u> ALTO

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

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

35 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

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

Anexo 6: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

El compromiso asumido por el Servicio de Tesorerías para el año 2009, fue cumplido en su totalidad, validando el 100% de los sistemas. El detalle de este se muestra a continuación:

II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión							Prioridad	Ponderador	Cumple	
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance										
			I	II	III	IV	V	VI	VII				
Marco Básico	Calidad de Atención a Usuarios	Gobierno Electrónico - Tecnologías de Información								○	Mediana	10.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				○					Alta	12.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				○					Alta	12.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género											
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación			○						Mediana	10.00%	✓
		Evaluación del Desempeño			○						Alta	12.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo		○							Mediana	10.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	○								Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				○					Alta	12.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				○					Alta	12.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público		○							Menor	5.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%		

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	2006	2007	2008
Pocentaje total de cumplimiento	100%	100%	100%

Anexo 7: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009 ³⁷				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁸	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁹	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁰
División de Cobranza y Quiebras	52	6	100%	8%
División de Operaciones	163	6	100%	8%
División de Finanzas Públicas	28	5	100%	8%
División de Estudios y Desarrollo	72	6	100%	8%
División de Personal	71	7	100%	8%
Departamento de Administración	67	10	90%	8%
Departamento de Contraloría Interna	15	4	100%	8%
División de Auditoría Interna	12	5	100%	8%
División Jurídica	13	5	100%	8%
Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente	8	4	100%	8%
Unidad de Ingeniería de Negocios	14	5	100%	8%
Unidad de Planificación, Control de Gestión Institucional y Relaciones Internacionales	7	5	100%	8%
Tesorerías I Región	26	6	90%	8%
Tesorerías II Región	34	6	100%	8%
Tesorerías III Región	26	6	90%	8%
Tesorerías IV Región	47	6	100%	8%
Tesorería V Región	114	6	90%	8%
Tesorerías VI Región	44	6	70%	0%

37 El cumplimiento de las Metas de Desempeño Colectivo año 2009, se encuentra en proceso de visación por el Ministro de Hacienda.

38 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴¹	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴²	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴³
Tesorerías VII Región	69	6	90%	8%
Tesorerías VIII Región	109	6	90%	8%
Tesorerías IX Región	42	6	100%	8%
Tesorerías X Región	51	6	100%	8%
Tesorería XI Región	18	6	90%	8%
Tesorería XII Región	25	6	70%	0%
Tesorería XIV Región	22	6	100%	8%
Tesorería XV Región	20	6	90%	8%
Tesorería Región Metropolitana Stgo. Centro	170	6	100%	8%
Tesorería Región Metropolitana Stgo. Oriente	138	6	100%	8%
Tesorería Región Metropolitana Stgo. Poniente	81	6	100%	8%

41 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2009.

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

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

Anexo 8: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: N° 6391-21

Descripción: Modifica ley general de pesca y acuicultura en materias de áreas de manejo y registro pesquero artesanal.

Objetivo:

- 1.- La normativa busca incorporar a la organización de pescadores artesanales en el registro pesquero artesanal, a fin de superar los problemas en los regímenes de asignación – áreas de manejo y régimen artesanal de extracción y composición consejos de pesca de Ley General de Pesca y Acuicultura
- 2.- Actualizar la regulación en materia de áreas de manejo, considerando los requerimientos de las organizaciones de pescadores artesanales.
- 3.- Establece un sistema de fiscalización infraccional y sancionatorio respecto de las áreas de manejo.
- 4.- Fija el monto de la patente única a beneficio fiscal, que deberán pagar cada año calendario las organizaciones de pescadores artesanales a las que se les entregue un área de manejo.

Fecha de ingreso: 03 de marzo de 2009.

Estado de tramitación: Etapa: Segundo trámite constitucional. Subetapa : Primer informe de Comisión de Intereses Marítimos, Pesca y Acuicultura.

Beneficiarios directos: Pescadores artesanales y el Fisco de Chile.

BOLETÍN: N° 5504-05

Descripción: .Modifica artículo 173 del Código Tributario.

Objetivo: Derogar la presunción de embargo de bienes raíces que se establece por el solo ministerio de la ley, en el caso de cobro de impuesto territorial.

Fecha de ingreso: 21 de Noviembre de 2007.

Estado de tramitación: Etapa: primer Trámite Constitucional. Subetapa: Primer informe Comisión de Hacienda.

Beneficiarios directos: Contribuyentes en general y deudores morosos de impuesto territorial en particular.

BOLETÍN: N° 6218-13

Descripción: Consagra el derecho de los funcionarios públicos a negociar colectivamente y dispone un reajuste anual base automático de sus remuneraciones.

Objetivo: Actualización el nivel de las remuneraciones y otras asignaciones, considerando que los funcionarios públicos cuentan con promedio de remuneraciones inferior respecto del sector privado y con

altas responsabilidades, producto del manejo de bienes y recursos públicos, que conllevan la tipificación de delitos especiales. Por otra parte, establecer mecanismos regulados de negociación entre las autoridades y las asociaciones de empleados, considerando lo previsto en el Convenio 151 de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, sobre la protección del derecho de sindicación y los procedimientos para determinar las condiciones de empleo en la administración pública.

Fecha de ingreso: 20 de noviembre de 2008.

Estado de tramitación: Etapa: Primer trámite constitucional. Subetapa: Primer informe de Comisión de Trabajo y Previsión Social

Beneficiarios directos: Trabajadores del sector público en general y de la Tesorería General de la República en particular,

BOLETÍN: N°6656-07

Descripción : Modifica el artículo 19 N°20, de la Constitución Política de la República estableciendo una exención tributaria a favor de las personas de tercera edad.

Objetivo: Establecer una exención del impuesto territorial que favorezca a los adultos mayores, propietarios del inmueble que les sirva de residencia principal para ellos y su familia.

Fecha de ingreso: 13 de agosto de 2009.

Estado de tramitación: Etapa: Primer trámite constitucional. Subetapa: Primer informe de Comisión de Constitución, Legislación y Justicia.

Beneficiarios directos: Personas de la tercera edad, dueños de la vivienda en la que residen permanentemente.-

Anexo 9: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2009
-----	-----

Propuestas FMGP 2009 a implementarse año 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010
-----	-----

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2008

Propuestas adjudicadas FMGP 2008

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2008
"Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes"	30.000.000

Propuestas FMGP 2008, implementadas en 2009 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2009

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2009
"Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes"	315.785.768

Productos o componentes a implementar año 2009	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Proceso Licitación y Adjudicación "Modernización de Sistema de Convenios y Condonaciones"	07-2009	07-2009	Acta de adjudicación
Diseño Sistema "Modernización de Sistema de Convenios y Condonaciones"	10-2009	10-2009	Documento de diseño Casos de Uso
Proceso Licitación y Adjudicación "Desarrollo de Servicios para Nuevos Canales para la Tesorería General de la República"	10-2009	10-2009	Acta de adjudicación
Levantamiento del estado de convenios con Municipalidades	07-2009	07-2009	Documento de Levantamiento
Elección de municipios para plan piloto	09-2009	09-2009	Documento Elección Municipios
Levantamiento de situación de terceros	09-2009	09-2009	Documento Estado Situación Terceros

Propuestas FMGP 2008, a implementar en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta FMGP 2008 a implementarse en 2010	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010
"Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes"	309.349.342