

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

TESORERIA GENERAL
DE LA
REPUBLICA

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010.....	5
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010.....	5
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios.....	10
3. Desafíos para el año 2011.....	15
4. Anexos.....	18
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros.....	28
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010.....	37
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	43
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	44
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010.....	45
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	46
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	48
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	50

1. Presentación

La Tesorería General de la República (TGR), es la institución dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada de la provisión de los recursos financieros del Fisco a través 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. Dado lo anterior, sus funciones se agrupan en cuatro áreas de negocios: Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas. Los clientes 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 transfieren fondos.

Respecto de su estructura organizacional, La Tesorería General está dirigida por el Tesorero General de la República y se organiza en 8 Divisiones y Departamentos y cuatro unidades estratégicas. Su dotación actual es de 1766 funcionarios, repartidos en 18 Tesorerías Regionales, 32 oficinas Provinciales y los funcionarios que trabajan en la Tesorería General a Nivel Central.

Entre los principales resultados obtenidos por la Tesorería General de la República en 2010, se destacan:

En relación a la recuperación de la deuda fiscal, se han implementado diferentes proyectos, enfocados en distintos segmentos de deudores con estrategias diferenciadas, como lo son el Proyecto de Contact Center para la ejecución de cobro administrativo a los contribuyentes, el fortalecimiento de la cobranza efectuada en términos judiciales a través de las Unidades Operativas de Cobro implantadas en las Tesorerías Regionales del país, y el fortalecimiento de la Unidad especializada en el proceso de cobro a Grandes Deudores dadas las características especiales de estos contribuyentes y los montos involucrados. Todo lo anterior, más algunas otras iniciativas, contribuyeron a que en 2010 se recaudaran \$329.765.- millones de pesos por efecto de las acciones de cobranza, lo que representa una recuperación del 15,93% de la deuda fiscal total. En términos absolutos, lo anterior implica un crecimiento de un 14.6% en la recaudación por acciones de cobranza en comparación al año 2009.

En relación al objetivo de fortalecer el rol del área de Finanzas Públicas de la Tesorería General de la República se desarrollaron diferentes proyectos para considerar todos los elementos necesarios para el mejoramiento del área, es así, como se desarrollaron proyectos relacionados con los Procesos, Sistemas y Control de Gestión; Tecnologías de Información en la División; Infraestructura física y también en el ámbito de los Recursos Humanos y la Estructura Organizacional. Los resultados más destacables en este sentido, entre otros, son contar con Procesos y Sistemas modernos, la integración de éstos mismos con áreas internas así como con entidades externas; se dispone de tecnologías de información que continúan apoyando la modernización e integración de

procesos y se cuenta con recurso humano calificado y dentro de una adecuada estructura organizacional.

Con respecto a optimizar el pago de las obligaciones fiscales, ha sido un objetivo fundamental para la Tesorería entregar un servicio en forma oportuna y adecuada a los contribuyentes y organismos que interactúan con la institución. Es en este sentido, que se ha trabajado en mejorar los sistemas, bases de datos, acuerdos con instituciones financieras y campañas tanto internas como externas, para potenciar la utilización de depósitos directos en cuentas bancarias dadas las ventajas que esto ofrece en términos de eficiencia, costos, seguridad y oportunidad en el pago. Es así, como se depositó el 65% de los pagos en la Operación renta 2010 y también se lograron resultados importantes en procesos extraordinarios, como el depósito directo del 100% del Financiamiento Público Electoral, 34% del bono a vocales de mesa, el 73% de los pagos relacionados con la Ley 29.378 art.4-a, Subsidio de Transporte a zonas no licitadas y el Pago relacionado con el artículo 4-b, Subsidio a pasajeros de escasos recursos, en donde se utilizó una innovadora forma de pago de acuerdo a convenio firmado con Banco Estado.

Orientado a mejorar el servicio a los contribuyentes, por un lado facilitando el cumplimiento de sus obligaciones con el Estado y acercando la Tesorería a los ciudadanos, se ha avanzado en la implementación del proyecto Banco en Línea, una mayor automatización y cobertura en el otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes, se continuó con el proceso de apertura de nuevas tesorerías e implementación del nuevo modelo de atención. Además, el mejoramiento en la plataforma tecnológica que sustenta las operaciones de la Tesorería General. Con todo lo anterior se ha ido mejorando la oportunidad, calidad y seguridad en los procesos que apuntan a entregar servicios a nuestros contribuyentes.

Entre los desafíos que tiene la Tesorería General de la República en el 2011, se encuentra el avanzar hacia contar con información 100% transaccional, el mejoramiento sostenido en la fiscalización de egresos, seguir avanzando con la modernización de la División de Finanzas Públicas y el fortalecimiento del proceso de cobro mejorando aun más la recuperación de la cartera morosa fiscal.



Arnaldo Ravera Zunino
Tesorero General de la República(S)

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

1.- Fortalecimiento del Proceso de Cobro:

En el proceso de fortalecimiento de la cobranza, donde el concepto de cobro segmentado ha potenciado la capacidad de recuperación, se han distinguido los siguientes grandes subconjuntos:

Deudas inferiores a 10 millones de pesos, gestionadas mediante la contactabilidad, lógica de cobranza administrativa.

Deudas superiores a 10 millones de pesos e inferiores a 90 millones de pesos: segmento de cobro que se gestiona directamente en las unidades de cobranza de cada una de las tesorerías del país.

Deudas superiores a 90 millones de pesos: gestión realizada por la Sección Grandes Deudores, que se caracteriza por constituir una cobranza selectiva y especializada.

Además, se han establecido líneas estratégicas encaminadas a mejorar la gestión del proceso de cobro, el avance continuo y término de los procesos, desarrollo de competencias pertinentes en los actores que intervienen en el proceso de cobro y mejorar los sistemas de apoyo tecnológico.

En términos detallados, durante el 2010 se trabajó en los siguientes aspectos:

Para el segmento de medianos deudores, se continuó con la segunda etapa de implementación del proyecto de fortalecimiento de la cobranza, el cual contempla la inyección de nuevos recursos humanos en las áreas de cobranza de las Tesorerías del país y la readecuación de la estructura de cobro en dichas oficinas. Esto último mediante la creación de Unidades Operativas de Cobro (UOC) y la asignación de cartera de cobro judicial a estas unidades, velando por una óptima distribución de la carga de trabajo, que permita generar un nuevo concepto del negocio de cobro, desde el punto de vista de la gestión integral al deudor y la implementación de estrategias de cobranza diferenciadas, que consideren la caracterización de los deudores que componen la cartera asignada. Lo anterior para optimizar el uso de los recursos disponibles, y lograr un incremento de la recaudación de las obligaciones tributarias adeudadas, como consecuencia de acciones de cobro eficientes y focalizadas. Durante el año 2010, el proyecto de fortalecimiento a la cobranza quedó implementado en la totalidad de las Tesorerías Regionales del país, y, en el presente año se implementará la tercera etapa del proyecto, en las Tesorerías Provinciales que presentan una mayor cartera de cobro judicial, de manera que durante el próximo año se finalizará con la cuarta y última etapa de este

proyecto, la cual contempla al resto de las Tesorerías Provinciales, teniendo la totalidad de las oficinas del país implementado el citado proyecto a fines del 2012.

En relación al segmento deudores pequeños, a través del uso de los medios de contacto como el Contact Center, y la especialización del recurso humano, se ha optimizado la comunicación permanente con el contribuyente moroso, de manera de llegar a una solución definitiva (pago) a su endeudamiento tributario, de manera previa al cobro judicial. Este 2010, la plataforma de Contact Center se consolidó como un nuevo canal de cobro para el segmento, gestionándose este primer año un total de 261.005 deudores, lográndose un porcentaje de contactabilidad del 47%. Dicha gestión, permitió una recuperación que asciende aproximadamente a 14 mil 459 millones de pesos.

Todo lo anterior, dio como resultado que, a nivel global, se obtuvo un importante incremento de la recaudación asociada a las acciones de cobro ejercidas por la Tesorería General de la República, de manera que la recaudación por este concepto, ascendió a 329 mil 765 millones de pesos, lo que representa el 15,93% del saldo moroso total de deuda fiscal, y en términos absolutos, significa un incremento de un 14% en relación a la recaudación del año 2009. Lo anterior como consecuencia de la gestión de cobranza efectuada por las Tesorerías del país y la Planificación Estratégica establecida por el servicio, no obstante, aquellas medidas de emergencia adoptadas como consecuencia del terremoto acaecido el 27 de febrero del año pasado, que significó la suspensión transitoria de las acciones de cobro, en las zonas afectadas.

2.- Modernización de la División de Finanzas Públicas:

En relación a la modernización de esta división, iniciada en 2009, para el año 2010 los desafíos estaban enfocados en la mejora tecnológica de los procesos de la división.

En el año 2009 se adjudicó el desarrollo de los sistemas de Finanzas Públicas, construyéndose y quedando operativos durante el año 2010 en los siguientes procesos:

- **Sistema Aporte Fiscal**
- **Sistema de Pasivos**
- **Sistema de Inversiones**
- **Sistema Activos**
- **Fondo Común Municipal**
- **Sistema Garantía Estatal**

En el caso del Sistema de Control Presupuestario, no fue terminado durante el 2010, no obstante, según lo planificado, se encontrará operativo a partir de mayo de 2011.

Dentro del contexto de Finanzas Públicas y como complemento del proyecto de Modernización antes descrito, se desarrolló otra iniciativa cuyo objetivo es ejecutar la contabilidad de manera diaria a partir de las transacciones que se registran en la Cuenta Única Tributaria (CUT). A la fecha se encuentra en etapa de paralelo con el actual sistema contable. Esto podrá permitir la generación de información más inmediata que pueda presentar una aproximación a los valores definitivos en las operaciones de la Tesorería General.

3.- Pago de Obligaciones Fiscales y Procedimientos de Fiscalización Asociados:

En este proceso se han focalizado los esfuerzos en dos líneas de acción, la primera es el aumento de los pagos efectuados a través de depósitos directos al contribuyente, y la segunda tiene que ver con la fiscalización de egresos. Con respecto a los depósitos directos, los resultados obtenidos en los procesos más relevantes durante el año son:

Operación Renta 2010

En el proceso masivo de renta, se generaron 1.720.592 devoluciones correspondientes a \$ 1,05 billones, proceso en el que se potenció el depósito en cuentas bancarias, mediante distintas iniciativas, las cuales permitieron alcanzar un 65% en el número de depósitos y un 80% respecto de los montos devueltos. Lo anterior constituyó un avance en relación al año 2009, en donde el monto de depósitos fue de 61% en número y 77% en monto. Esto se debió a la campaña publicitaria que realizó Tesorería, y a la alianza estratégica con Banco Estado para el uso de la Cuenta Rut para estos efectos.

Procesos Extraordinarios

1. Bono a vocales de mesa a 304.358 ciudadanos que cumplieron esa función en las últimas elecciones Presidenciales por un monto de 2.130 millones siendo un 34% depósitos en cuentas bancarias y el 66% mediante cheques,
2. Financiamiento Publico Electoral por 16.272 millones, los cuales el 100% fueron depositado en las cuentas Bancarias de los contribuyentes,
3. Ley 29.378 artículo 4-a Subsidio de Transporte a zonas no licitadas. El pago de este egreso se efectuó de acuerdo a convenio de colaboración con el Ministerio de Transportes, a través del cual Tesorería por primera vez presta el servicio de pago, ya que se trata de un egreso que no es del Tesoro Público. Se pagaron 3690 egresos a contribuyentes propietarios de 6346 buses por 2.78 millones de pesos, siendo cancelados el 73% a través de depósitos bancarios.

4. Ley 29.378 artículo 4-b Subsidio a pasajeros de escasos recursos. Dicho subsidio lo efectuó Tesorería de acuerdo a convenio firmado con el Ministerio de Transportes. Este pago tiene la particularidad de ser la primera vez que la Tesorería General utiliza como medio de pago el “pago Cash” a través del Banco del Estado, lo que ha significado ahorros sustanciales de costos tanto monetarios como administrativos, respecto del pago a través de cheques. Los pagos a ciudadanos de escasos recursos alcanzaron durante al año 2010 a 264.330 por 1.285 millones de pesos.

En el caso de la fiscalización de egresos, se realizaron fiscalizaciones a nuevos egresos como los que relacionados con el DFL15 (Bonificación a Compra Bienes de Capital para regiones extremas y provincias Palena y Chiloé) y con la Ley Navarino (ley N° 18.392 que establece un régimen preferencial aduanero y tributario para el territorio de la XII Región de Magallanes y la Antártica Chilena). No se ha podido avanzar hacia tener un área especializada en fiscalización ya que no se ha podido contar con los recursos necesarios.

En otro aspecto, luego de realizar un análisis de los egresos recepcionados en forma manual en las Tesorerías del país, se generaron los procesos y se automatizaron los egresos relacionado con la Ley de Bosque Nativo, los relacionados con la Ley 20.330 (Fomenta que profesionales y técnicos jóvenes presten sus servicios en las comunas con menores niveles de desarrollo en el país) y los egresos relacionados con la Ley de transporte, cuyos resultados se presentaron anteriormente.

4.- Nuevo Sistema para la Cuenta Única Tributaria:

La Tesorería General de la República en virtud de su quehacer y de su afán de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y a las entidades relacionadas está en constante mejoramiento de los procesos de negocios: Finanzas Públicas, Cobranza, Recaudación y Egresos, lo que involucra un fuerte apoyo tecnológico (Plataforma y sistemas) y que durante el año 2010 se tradujo en el mejoramiento de la plataforma tecnológica, que involucra aumento de la capacidad instalada de procesamiento y almacenamiento y mejoramiento de la calidad del servicio, mediante la instalación de nuevos servidores, equipos computacionales, desarrollo de software, entre otros aspectos; logrando con ello fortalecer la gestión de los procesos de negocios.

En este proceso, durante el 2010 uno de los desafíos importantes era la implementación de la etapa de conciliación contable, dentro del nuevo sistema para la Cuenta Única Tributaria (CUT). Este módulo ya se encuentra implementado y se encuentra en la etapa final de pruebas para confirmar la veracidad de la información obtenida. Con lo anterior, ya se podrá contar con la totalidad del proceso de recaudación de forma automática, es decir que el registro, cargo, pago, y la contabilización del pago, quedarán automáticamente registrados en la Cuenta Única Tributaria.

Apuntando en la misma dirección, en el mes de Noviembre de 2010, inició su funcionamiento el proyecto *Banco en Línea*, que tiene como objetivo registrar de manera automática y en línea en la cuenta única tributaria (CUT) todos los pagos recepcionados en forma presencial en las cajas de las Instituciones Recaudadoras, mejorándose con ello la oportunidad y calidad de información de la recaudación tributaria y permitiendo entregar un mejor servicio al ciudadano al obtener mayor agilidad en sus operaciones y obtención de certificados.

Las principales entidades recaudadoras ya se encuentran operando bajo esta modalidad de transmisión de datos.

Este proyecto consta de dos etapas:

1. **Incorporación de todos los formularios de procesamiento en la Tesorería General, (noviembre 2010):** Esta etapa consistió en que las obligaciones generadas por Registro Civil, Aduana, TGR, SII (solamente Impuesto Territorial) y otros Servicios Giradores pueden ser pagados en la caja de los bancos, quedando registrado inmediatamente en la Cuenta Única Tributaria (CUT).
2. **Incorporación de todos los formularios de procesamiento del Servicio de Impuestos Internos (F-21, 22, 29,45 y 50) (2011-2012).**

Para ambas situaciones debe trabajarse con el Servicio Girador, para que genere los formularios en las condiciones necesarias que permitan procesarse en modalidad Banco en Línea.

Los principales beneficios de esta modalidad que impactan en la relación con los contribuyentes son:

1. El pago realizado se refleja inmediatamente en los sistemas de Tesorería (CUT) y además es posible obtener comprobantes y certificaciones a través de sitio web de Tesorería
2. Se puede realizar en cualquier sucursal del Banco a lo largo de país
3. Reduce el riesgo de transacciones fraudulentas
4. Mayor seguridad en las transacciones
5. Tecnología confiable y segura
6. Clientes no bancarizados pueden pagar en efectivo
7. Facilidad y oportunidad para pagar
8. Disminuye el número de conflictos en las transacciones

En el área de recaudación existen distintos canales de pagos, a través de los cuales son recaudados los fondos fiscales, estos son: Pago Automático de Cuentas, Caja Transaccional en Tesorerías, Internet, Redbanc e Instituciones Recaudadoras Autorizadas. Durante el año 2010 se realizaron 26.417.904 transacciones.

Cabe destacar que la inversión realizada durante el año 2010 y correspondiente a los Ítem presupuestarios 22 Y 29 asciende a **M\$ 1.575.305** y **M\$ 1.835.720** respectivamente

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

1.- Acercamiento a los Ciudadanos de Manera Efectiva:

Siendo uno de los Objetivos Estratégicos de la Tesorería General de la República, en el acercamiento a la ciudadanía se trabajó en dos líneas de acción:

- a. Proyecto: “Automatización, mayor cobertura y mejoramiento del servicio de otorgamiento de beneficios y documentación hacia los contribuyentes”

Este proyecto comenzó su implantación a fines del 2010, y su objetivo es reducir los tiempos de espera en la atención a los contribuyentes y mejorar el acceso a los servicios entregados por la Tesorería a nivel nacional a través de nuevos canales de contacto. Se contemplan 3 áreas de trabajo:

- **Servicios web** que permitan a terceros realizar trámites que normalmente se efectúan en la Tesorería General de la República (TGR), como la obtención de Avisos Recibos (AR) de deudas, giros o multas para instituciones como Aduana, Dirección del Trabajo, Subsecretaría de Telecomunicaciones, entre otros.
- **Aplicación Extranet** que permita a Municipalidades realizar trámites de apoyo a ciudadanos, como emitir certificados de deudas, emitir Avisos Recibos (1) (AR) para el pago de compromisos con el Fisco y consultar devoluciones, entre otros; Considerando un dispositivo de huella digital instalado en equipos que se proveerá a Municipalidades, para permitir la validación de la autenticidad del usuario que solicita el servicio.
- **Equipos de autoservicio** que se habilitará para distribuir en Tesorerías o Instituciones. Este nuevo canal es un canal electrónico o automatizado por cuanto no requiere de la intervención manual de alguna persona adicional durante el proceso que genera el Contribuyente; posee incorporado el kit de autenticación biométrica a través del cual éste será autenticado.

- b. Apertura nuevas tesorerías e implementación del nuevo modelo de atención en las tesorerías

Dentro del plan de acercamiento a los ciudadanos, la Tesorería tenía considerada la inauguración de nuevas tesorerías regionales para el año 2010, no obstante, dado los acontecimientos y efectos del terremoto acontecido el 27 de Febrero , y el impacto ocasionado en la infraestructura de algunas de

1 Aviso Recibo: Documento emitido por la Tesorería para realizar el pago de las obligaciones tributarias y que contiene la deuda vigente con sus respectivos recargos (reajustes, intereses y/o multas).

las Tesorerías, se reasignaron los recursos disponibles para estos conceptos, destinándose para la reconstrucción.

Durante el año 2010 en total se ejecutó la suma de **M\$ 281.664** a objeto de habilitar dependencias y reparar daños en inmuebles de Tesorería. Este presupuesto estaba inicialmente destinado a la apertura de dos nuevas Tesorerías (Tesorería Recoleta y Llanquihue) en el marco del proyecto de Desconcentración de las Unidades de Cobro, postergando estas aperturas.

2.- Sistema de Gestión por Competencias:

Para el 2010, se tenía planificado fortalecer el sistema a través de dos líneas de acción:

- Software que facilite la gestión del modelo de competencias, Este sistema, en el cual se comenzó a trabajar a fines de 2009, se encuentra desarrollado e implementado en un 100%, donde se han cargado 147 competencias funcionales, 6 conductuales y 171 perfiles de competencias para la organización. Cuenta con 58 módulos de capacitación ya cargados y 4 actividades complementarias en el puesto de trabajo. Apoya el Proceso de Gestión del Desarrollo (DND) y permite el seguimiento y verificación de transferencia operativa. Con este sistema se ha logrado una mayor transparencia y difusión a toda la organización de perfiles y competencias necesarios para cada puesto, además de una optimización en el uso del presupuesto de Capacitación dada la focalización en base a los datos procesados en el sistema.
- Mapa de desarrollo laboral en donde se indica la localización del cargo de cada funcionario en de la red de cargos dentro 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. En este sentido, durante el 2010 se terminó de elaborar y se presentó la propuesta, no obstante, dados los cambios en la dirección del servicio, la propuesta se encuentra en espera del conocimiento y aprobación por las nuevas autoridades de la institución durante el año 2011.

Propuesta entregada 2010:

- Elaboración del Mapa Funcional, identificando perfiles de competencias y módulos de capacitación asociados.
- Definición de niveles de desarrollo para cada perfil de competencias basados en bandas de grado y movilidad entre perfiles de Competencias
- Definición de Propuesta de Políticas de Desarrollo Laboral

3.- Sistema de Gestión de la Calidad:

Durante el año 2010, el Sistema de Gestión de la Calidad se enfocó en dos líneas de acción principalmente. La primera de ellas consistió en la re-certificación bajo la norma ISO 9001:2008 de los sistemas que ya operaban bajo la norma, lográndose con total éxito la re-certificación de todos los sistemas involucrados, los cuales son: Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Asesoría Jurídica, Higiene y Seguridad, Compras y Contrataciones Públicas.

En otra línea de acción, en forma paralela, se certificó el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (SIAC) bajo la norma de calidad ISO 9001-2008, lo que garantiza un mejoramiento en los procedimientos de atención a los ciudadanos y una estandarización de éstos para ser aplicados posteriormente en todas las Tesorerías del país. Esta certificación, durante 2010, se realizó en la Tesorería Metropolitana, Tesorería de La Florida y a Nivel Central. Para el año 2011, se ejecutará la certificación de otras 6 Tesorerías Regionales y 3 Tesorerías Provinciales.

También relacionado con el Sistema de Gestión de la calidad, durante 2010 se logró implantar una parte del software computacional de apoyo, lográndose tener 100% operativo el portal calidad, que permite mantener en línea los procesos, mejora la difusión del sistema y además permite el manejo de registros en forma electrónica. No obstante, quedó pendiente la implantación de la herramienta que permita el seguimiento en línea de la gestión de hallazgos, lo anterior, dado a que en un principio el proyecto se ejecutaría a través de licitación para contratar a un tercero que desarrollara el sistema completo, no obstante, dadas las restricciones presupuestarias generadas durante el 2010, se logró ejecutar parte del proyecto con recursos propios, ya que no se contaba con los recursos necesarios para contratar a terceros.

4.- Programas de Mejoramiento de la Gestión

La Tesorería General de la República durante el año 2010 cumplió en un 100% con los compromisos establecidos por cada uno de los sistemas que componen el Programa de Mejoramiento de la Gestión. Los sistemas considerados son, Planificación, Gestión Territorial, SIAC, Auditoría, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Financiero Contable y Compras, Higiene y Seguridad, Seguridad de la Información y Gobierno Electrónico.

Con respecto a los indicadores de desempeño presentados en el proyecto de presupuestos año 2010, se obtuvo un cumplimiento global del 90%. El incumplimiento del indicador "*Porcentaje de crecimiento de demandas diligenciadas por la apertura de nuevas tesorerías*" explica el 10% restante. Este incumplimiento, se produce debido a los efectos devastadores del terremoto del 27 de

Febrero en la Tesorería de Talcahuano (medida en el indicador), quedando completamente destruida en infraestructura y con grandes pérdidas en información y expedientes; Esta tesorería, sólo logró ser reinaugurada en Noviembre de 2010.

El resto de indicadores se cumplió satisfactoriamente, no obstante, se obtuvo un sobre cumplimiento pronunciado en tres indicadores:

“Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza” (123%): Tal como se ha explicado anteriormente, la implementación de nuevas etapas en los proyectos de fortalecimiento de la cobranza, sumado a la evidente recuperación económica del País experimentada durante 2010, dieron como resultado un incremento de la recaudación por cobranza por sobre cualquier resultado esperado por la Tesorería General de la República.

“Saldo promedio mensual en cuenta dólar “(889%) y “Saldo promedio mensual en cuenta única fiscal” (230%): Los resultados en estos indicadores, se explican por las políticas de inversión establecidas por la autoridad, lo que implicó saldos muy inferiores a los presupuestados, sin embargo, esto implica un mejor aprovechamiento de recursos en relación a las inversiones que se hicieron con los saldos de las cuentas.

5.- Modificación del Estatuto Orgánico del Servicio:

Este desafío nace bajo concepto de Modernización del Estado impulsado por el Gobierno en la última década, acercando cada vez más las Instituciones Públicas a la ciudadanía.

Bajo esta mirada, surge la necesidad de replantear la actual arquitectura organizacional, y propiciar una estructura acorde con las necesidades actuales de la organización, incorporando las nuevas Tesorerías, Divisiones, Departamentos, Unidades y Secciones requeridas, siendo una estructura orientada en base funcional, especificando los requisitos técnicos y las habilidades que se requieren de modo tal que se fortalezca una cultura organizacional centrada en el mérito y optimice los resultados esperados de la institución.

De acuerdo a lo anterior, en el año 2009 se desarrolló un primer borrador con una propuesta de reestructuración, contando para ello, con la colaboración de la Asociación de Empleados de la Institución. Durante el 2010, se consolidó un pre-proyecto de reestructuración organizacional, ello en base al Plan Estratégico Institucional (2008-2011) y a las orientaciones para los próximos 5 años, con énfasis en consolidar a la Tesorería como un organismo de excelencia en la gestión de sus procesos.

Entre los principales objetivos de esta iniciativa se deben mencionar:

- Contar con una dotación de funcionarios, acorde a las necesidades y requisitos establecidos para la consolidación del plan estratégico institucional.
- Definir requisitos técnicos para el ingreso a los diferentes cargos, acorde a los desafíos institucionales y perfiles de competencias definidos por la institución.
- Actualizar la estructura del servicio, acorde a los objetivos estratégicos, desafíos institucionales y proceso de modernización del Estado.
- Formalizar el modelo de dotación del Servicio de Tesorerías, con el fin de actualizar las políticas de gestión de Recursos Humanos y sus modelos aplicados en torno al alcance de los objetivos estratégicos.
- Propender a la profesionalización y/o especialización técnica de quienes ingresen al Servicio.

Debido a que la Tesorera General de la República terminó sus funciones el 31 de Diciembre de 2010, este pre-proyecto fue entregado a las Autoridades Ministeriales, no obstante los pasos a seguir y sus consideraciones, seguramente se definirán una vez asumidas las nuevas autoridades del Servicio.

3. Desafíos para el año 2011

1. Políticas programáticas

Las políticas programáticas definidas por la Tesorería General de la República durante el período de ejercicio de la actual Tesorera General(S) y en espera del nombramiento del nuevo Tesorero General, se centran en el gran desafío que constituye el logro de un real y efectivo cumplimiento tributario por parte de los contribuyentes.

Para este objetivo, es necesario maximizar la eficiencia y eficacia de los procesos operativos desarrollados, fundamentalmente el de cobranza, que gestiona la Institución.

En conjunto con esto, se plantea como un desafío complementario a lo señalado anteriormente, el acercar la Tesorería a las ciudadanas y ciudadanos, para brindarles una atención personalizada e integral, entregando diferentes alternativas que les permitan cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos con el Estado.

2. Proyectos y Programas

a. Fortalecimiento del proceso de cobro :

En lo que dice relación con las Unidades Operativas de Cobro, enfocadas en la cobranza a medianos deudores (entre \$10 y \$90 millones), para el año 2011 se espera continuar implantando este modelo en las Tesorerías Provinciales. Dadas las restricciones presupuestarias, para este año se espera implantar el modelo en las tesorerías provinciales de las regiones V, VI, VII, VIII y Metropolitana. Con la implantación de este nuevo modelo de gestión de la cobranza, se espera continuar con el crecimiento en la recuperación de impuestos vencidos en años anteriores, con lo que se espera que representen a lo menos un 35% de la recuperación anual por acciones de cobranza.

En relación al segmento de grandes deudores (superiores a \$90 millones), se continúa potenciando esta sección, lo que es de vital importancia dadas las características de estos deudores y también las características de complejidad de la cartera con que se trabaja. Para el año 2011, se espera que se recupere un 4,5% de la cartera asociada a este segmento que en términos efectivos, se estima que representaría más de MM\$30.000.-

Finalmente, en el segmento de pequeños deudores (menores a \$10 millones), el desafío es consolidar la operación del Contact Center, depurando las estrategias aplicadas, luego de un año de funcionamiento, y se espera obtener una recuperabilidad de 40% de la cartera asignada para la gestión de cobro de este segmento.

b. Implementación del proyecto de Modernización de la División de Finanzas Públicas:

Luego de haber finalizado la implementación del proyecto de modernización de la División de Finanzas Públicas, incorporando la construcción de los sistemas diseñados el año 2009, el objetivo para el 2011 es operar todos los procesos de esta área bajo la nueva modalidad. Esta nueva forma de operación, debe permitir la generación de información oportuna para la toma de decisiones de la autoridad.

Por otra parte, este año 2011, se levantarán procesos relevantes de la división, desarrollando todas las etapas previas y necesarias para proceder a la certificación ISO 9001-2008 de estos procesos durante el 2012.

c. Proyecto del proceso de fiscalización de egresos:

En el control de los procedimientos actuales en materia de egresos, específicamente en el análisis de a quienes, finalmente se les entregan los recursos, si bien es satisfactorio, considerando el ámbito del cumplimiento de la ley, aún existen líneas de desarrollo por abordar, tanto en materias de análisis predictivos y en terreno. Se hace necesario fortalecer la función de análisis, gestión y control en los procesos de fiscalización de los egresos no tributarios, con el fin de resguardar de manera más eficiente y efectiva el interés fiscal, y garantizar la correcta aplicación de las políticas públicas, en el pago de subsidios, bonificaciones y otros.

Los desafíos para el 2011 dentro de esta materia, tienen especial foco en:

- i. Optimizar los procedimientos de control a nivel central y a nivel local que apunten hacia la fiscalización, de acuerdo a los recursos disponibles.
- ii. Generar herramientas tecnológicas que faciliten hacer cruces de información y determinar bajo ciertos parámetros, muestras de egresos a fiscalizar.

d. Información 100% Transaccional:

Es en el proceso de mejoramiento continuo que la Tesorería General de la República, se ha perfilado como una institución intensiva en uso de tecnologías de información, donde se requiere que nuestra plataforma responda mediante una arquitectura tecnológica ad-hoc, facilite la automatización de procesos, y que permita la integración de datos y la interoperabilidad con organismos públicos y privados.

El desafío que se debe asumir con la renovación de la plataforma tecnológica, está vinculado a los permanentes requerimientos ciudadanos y de las autoridades que se vinculan a nuestros procesos de negocio (Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas), que exigen altos estándares de servicio, en todas las instancias que se relacionan con nuestra Institución.

Dentro de los principales puntos de acción, que fundamentan la línea de desarrollo permanente, vinculados a la plataforma tecnológica y su necesidad de renovación, se encuentran:

- i. Desarrollar, Consolidar y mantener los sistemas de la TGR para afrontar los requerimientos de las áreas de negocio, producto, por ejemplo de modificaciones de leyes y aparición de nuevas, así también de acomodarse a la dinámica tecnológica.
- ii. Necesidad de contar con herramientas eficaces para la toma de decisiones y para la gestión.
- iii. Crecimiento inesperado de actividad asociado a las transacciones por el Portal de Pagos del Estado (sitio Internet de TGR) y banca en línea.

e. Acercamiento a los ciudadanos de manera efectiva :

La Tesorería General de la República (TGR) en los últimos años ha puesto como centro, dentro de sus líneas estratégicas, el acercamiento a los ciudadanos, a través de una atención personalizada e integral, que brinde real y efectivamente satisfacción a nuestros clientes (ciudadanos), definiendo sus procesos en ésta dirección, utilizando todos los canales a su alcance – como por ejemplo el aumento de cobertura a través de Municipalidades - para difundir los beneficios y alternativas existentes, que permitan regularizar de manera eficaz la situación tributaria de los contribuyentes.

Es en esta línea que han surgido nuevos desafíos, donde la satisfacción de nuestros clientes (ciudadanos), se ha transformado en un eje central de los proyectos institucionales. Mediante la implementación del nuevo modelo de atención en todas las tesorerías del país, la TGR, ha pretendido abordarlos. Durante este proceso se han conseguido avances significativos en la solución integral a los ciudadanos, sin embargo es en este mismo proceso que se han visualizado mayores exigencias de los ciudadanos elevando los niveles para dar por satisfechas sus necesidades.

Por lo anterior es que se han visualizado requerimientos asociados a las exigencias ciudadanas, relacionados a:

- i. Establecer Plan de Capacitación especializado para funcionarios involucrados en la atención de público y fortalecimiento del rol que esto implica.
- ii. Mejoramiento de Tesorerías a través de la implementación del nuevo modelo de atención.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- 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 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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

- Misión Institucional

Recaudar y Cobrar los tributos y créditos del sector público; Pagar las obligaciones fiscales y administrar los recursos financieros para el funcionamiento del Estado, al servicio de la ciudadanía contribuyendo al desarrollo de Chile.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010.

En 2010, se continuó con los proyectos considerados en la Planificación Estratégica de la institución, por lo que se incorporó presupuesto adicional para las etapas correspondientes en las siguientes áreas programáticas:

Número	Descripción
1	Proyecto de fortalecimiento de la cobranza (Unidades Operativas de Cobro / Cobranza Administrativa)
2	Remodelación de Tesorerías
3	Implementación de Modelo de atención a contribuyentes.
4	Modernización de la División de Finanzas Públicas
5	Automatización, cobertura y mejoramiento de servicio en otorgamiento de beneficios y documentación a los contribuyentes.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Fortalecer el rol del área de finanzas Públicas de la Tesorería General de la República, por medio de la administración eficaz de los fondos públicos, apoyando con ello la toma de decisiones económicas del estado.
2	Optimizar el pago de las obligaciones fiscales y los procedimientos de fiscalización asociados, mediante el fomento de las transacciones electrónicas, que permitan asegurar el pago oportuno y adecuado a los ciudadanos.
3	Fortalecer el proceso de cobro para obtener la mayor recuperabilidad de la cartera morosa, a través de acciones de cobro eficientes, enfocadas a los distintos segmentos que componen la cartera.
4	Facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones con el Estado, ampliando los canales de atención a través de las instituciones recaudadoras autorizadas y aumento de los medios de pago disponibles en los canales web.

Número	Descripción
5	Acercar la Tesorería a los ciudadanos de manera efectiva, consolidando un modelo de atención integral, el que es implementado en todas las tesorerías del país, con el objeto de entregar al ciudadano una solución oportuna para la tramitación de todas sus actividades con el Estado.

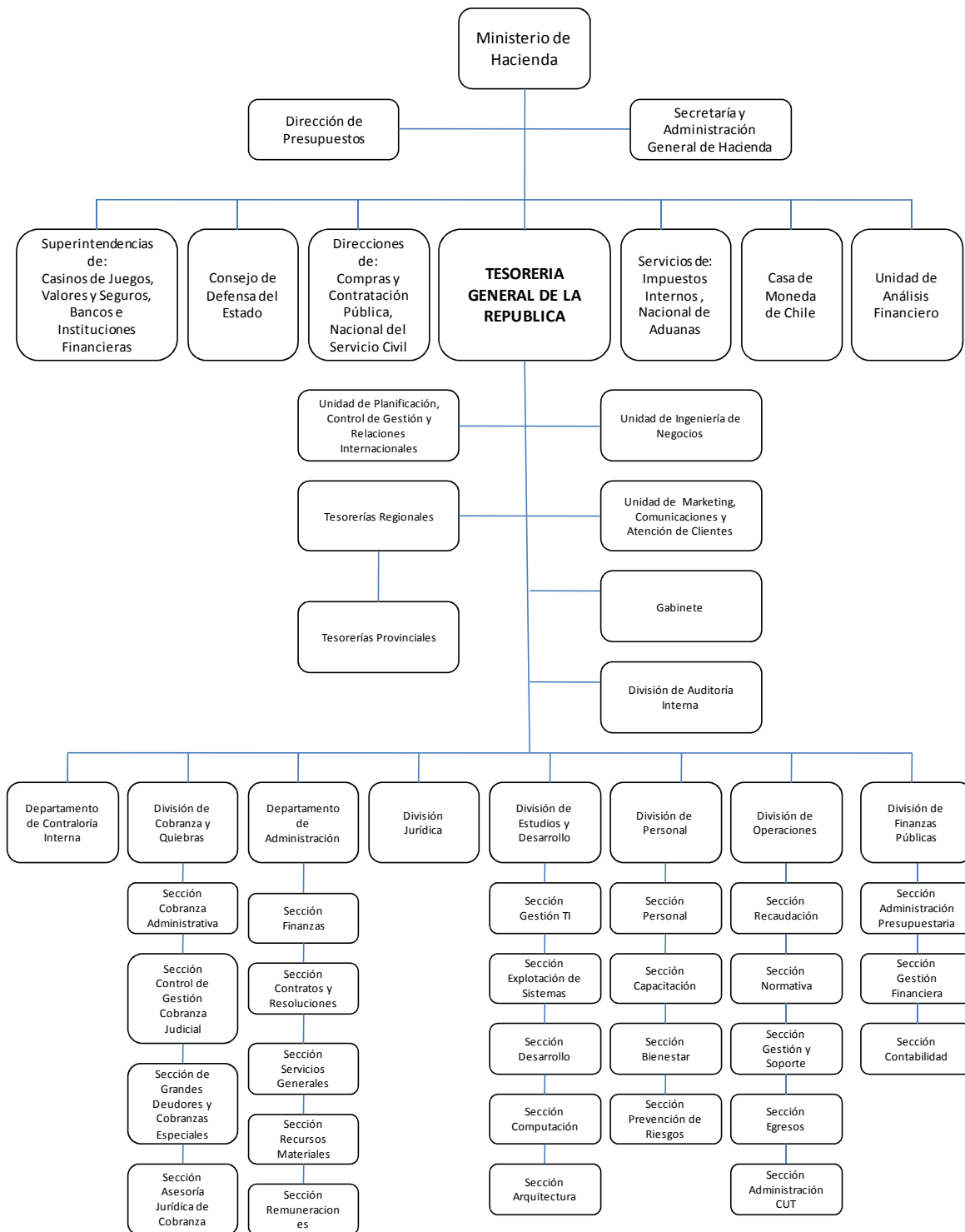
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

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

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

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

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



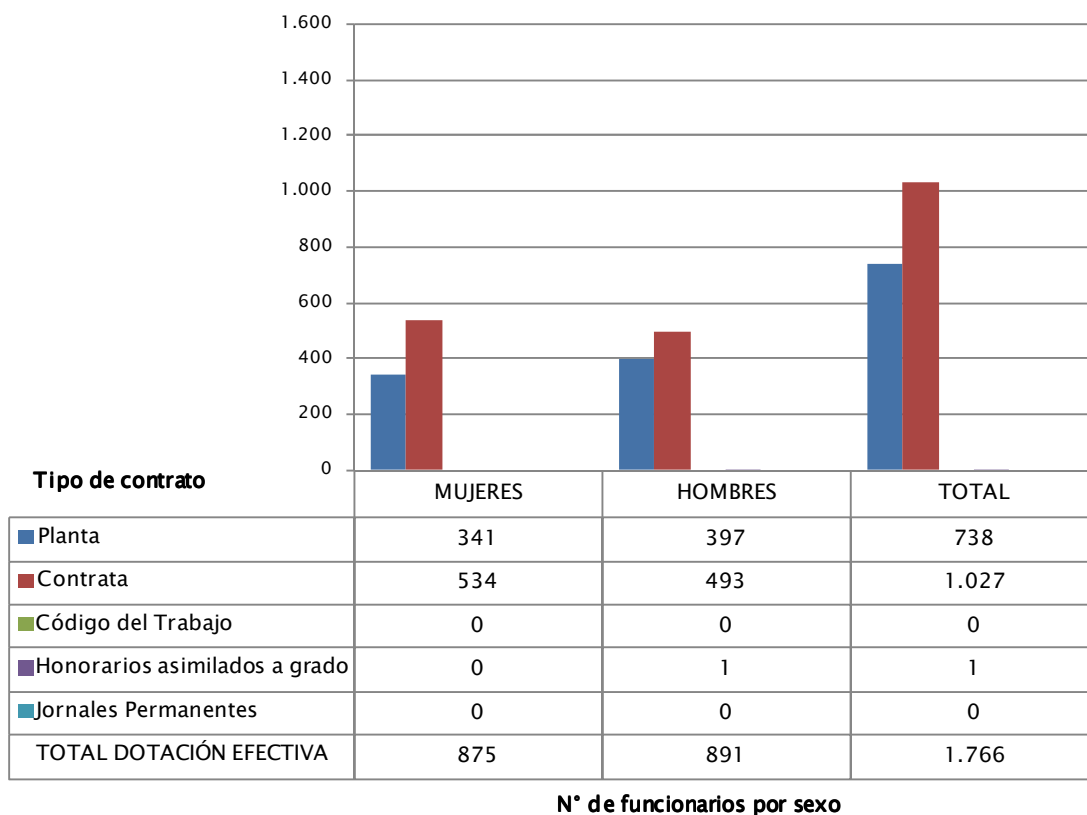
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Tesorera General de la República (S)	Claudia Gallardo Latsague
Jefa de Gabinete (S)	Carolina Arenas Concha
Jefe División Auditoría Interna	Eugenio Guzmán Fredes
Jefe Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente	Gonzalo Vergara Gómez
Jefa Unidad de Inteligencia de Negocios (S)	Soledad Herrera Zuñiga
Jefa Unidad de Planificación, Control de Gestión y Relaciones Internacionales (S)	German Larraguibel Barrientos
Jefa División de Personal	Gabriela Carreño Olguín
Jefe División de Finanzas Públicas	Sergio Frias Cervantes
Jefa División Jurídica (S)	Julio Covarrubias Vásquez
Jefe División de Operaciones	Arnaldo Ravera Zunino
Jefe División de Estudios y Desarrollo	Héctor Muñoz Torres
Jefa Departamento de Contraloría Interna	Soledad Salas Fernandez
Jefe Departamento de Cobranzas y Quiebras	Viviana Córdova Vila
Jefe Departamento de Administración	Mauricio Reid Weisser

Anexo 2: Recursos Humanos

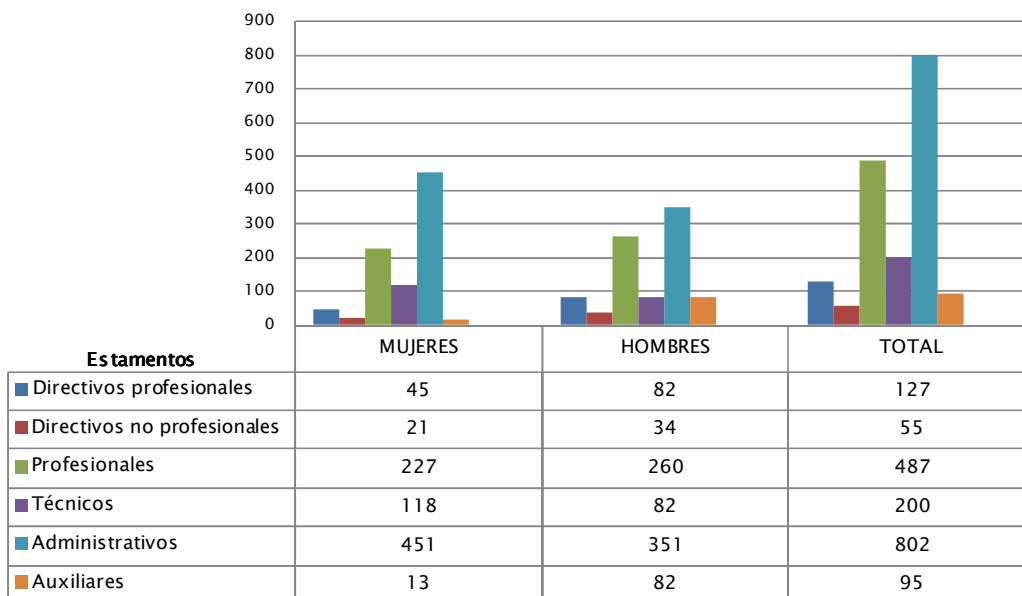
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2010² por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



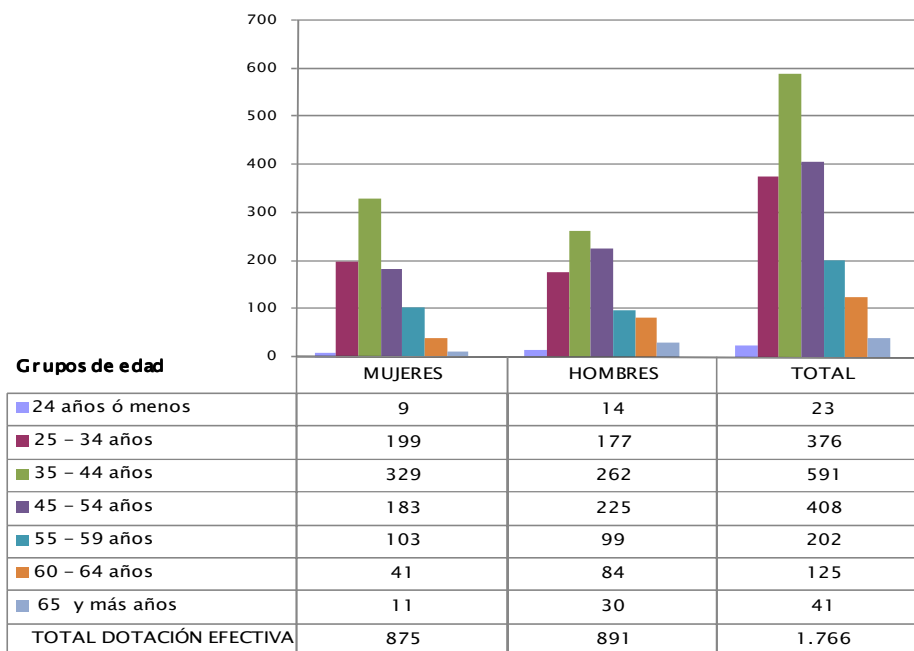
² Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2009	2010		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1,8	1,8	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) *100$	2,2	6,0	36,7	1
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,0	0,2	---	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t)*100$	0,1	0,3	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,9	3,4	377,8	2
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,3	1,0	30,0	3
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t)*100$	0,9	1,1	81,8	4
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	6,5	1,3	500,0	5

3 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

4 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 ³		Avance ⁴	Notas
		2009	2010		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	10,4	21,8	209,6	6
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	13,9	20,2	145,3	7
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	102,5	106,1	103,5	
4.2 Porcentaje de becas ⁵ 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	---	
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	0,2	0,2	100,0	
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	11,3	8,3	136,1	8
6. Evaluación del Desempeño⁶					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	99,0%	97,9%	101,1	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	1,0%	2,1%	46,5	9
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0,1%	0,1%	100	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0,0%	0,0%		

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

6 Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes

Notas:

1.- Indicador Descendente, su resultado se explica ya que han cesado más funcionarios el año 2010 en relación al año 2009, debido mayormente a los beneficios que incentivan el retiro entregados por la autoridad.

2.- Indicador Ascendente. Durante el 2010 aumentaron los retiros voluntarios de funcionarios para acceder a incentivos por retiro el año 2010 considerablemente en relación al año 2009, esto se debe principalmente a que la bonificación que otorga la Ley 20.212, expiró el año 2010, lo que incentivó a los funcionarios que cumplían requisitos a acogerse a esta ley y retirarse voluntariamente.

3.- Indicador Descendente. En el año 2010 hubo más retiros voluntarios, debido principalmente a que estas personas buscaban nuevos desafíos.

4.- Indicador Descendente. Fueron levemente superiores los otros retiros del año 2010 en relación al año 2009, esto se debió a que el año 2009 no hubo destituciones ni peticiones de renuncia, hecho que sí ocurrió durante el 2010.

5.- Indicador Descendente. Este logro se debe mayormente a que muchos funcionarios se acogieron a la bonificación por retiro durante el año 2010, lo que contrapesó el movimiento de ingreso de nuevos funcionarios ya sea por reemplazo o por nuevas funciones.

6.- Indicador Ascendente. El resultado debe principalmente a que hubo mayor cantidad de ascensos debido a los ceses por incentivo al retiro y por concurso de promoción.

7.- Indicador Ascendente. Hubo un aumento en la promoción a grados superiores en el año 2010, en relación al año 2009, debido a un aumento de responsabilidades y exigencias a los funcionarios a contrata.

8.- Indicador Descendente. Bajaron las horas extras realizadas por funcionario año 2010, en relación al año 2009, debido a que el año 2010, la dotación está más ajustada a lo óptimo y por la introducción de mayores tecnologías.

9.- Indicador Descendente. El porcentaje de funcionarios en lista 2, subió en relación al año 2009, pudiendo deberse, al constante mejoramiento en el proceso de evaluación, lo que lo va transformando en un proceso más objetivo.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009 M\$ ⁷	Monto Año 2010 M\$	Notas
INGRESOS	46.620.002	47.414.400	
Transferencias Corrientes	0	0	
Rentas de la Propiedad	2.079	2.093	
Otros Ingresos Corrientes	4.229.877	844.603	
Aporte Fiscal	42.376.971	46.560.573	
Venta de activos no Financieros	11.076	7.116	
Recuperación de Préstamos	0	14,646	
Saldo Inicial de Caja	0	0	
GASTOS	48.357.268	49.522.609	
Gastos en Personal	30.972.417	34.394.359	
Bienes y Servicios de Consumo	7.361.568	9.981.980	
Prestaciones de Seguridad Social	446.809	817.099	
Transferencias Corrientes	0	0	
Íntegros al Fisco	0	0	
Adquisición de Activos no Financieros	4.060.382	2.381.843	
Iniciativas de Inversión	2.432.039	1.617.225	
Servicio de la Deuda	3.084.054	330.103	
Saldo Final de Caja			
Resultado	-1.737.266	-2.108.209	

⁷ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ⁸	Presupuesto Final ⁹	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁰	Notas ¹¹
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			Ingresos	37.521.284	49.617.302	47.415.929	2.201.373	1
5			Transferencias Corrientes	0	131.742	0	131.742	
6			Rentas de la Propiedad	0	0	2.093	-2.093	
8			Otros Ingresos Corrientes	338.269	338.269	844.603	-506.334	2
	1		Recuperación y Reembolsos por Licencias Médicas	338.269	338.269	692.513	-354.244	
	99		Otros	0	0	152.090	-152.090	
9			Aporte Fiscal	37.182.015	46.560.573	46.560.573	0	3
	1		Libre	37.182.015	46.560.573	46.560.573	0	
		1	Remuneraciones	24.259.190	31.760.519	35.229.106	-3.468.587	
		2	Resto	12.922.825	14.800.054	11.331.467	3.468.587	
10			Venta de Activos no Financieros	0	0	10.753	-10.753	
	3		Vehículos	0	0	23.884	-23.884	
15			Saldo Inicial de caja	1.000	2.586.718		2.586.718	4
			Gastos	37.521.284	49.617.302	49.522.608	94.694	
21			Gastos en Personal	24.259.190	34.396.393	34.394.359	2.034	5
22			Bienes y Servicios de Consumo	8.441.468	9.981.980	9.981.980	0	6
23			Prestaciones de Seguridad Social	0	817.099	817.099	0	7
29			Adquisición de Activos no Financieros	2.157.758	2.428.859	2.381.842	47.017	8
	3		Vehículos	117.257	111.394	105.704	5.690	
	4		Mobiliario y Otros	85.334	279.067	276.702	2.365	
	5		Maquinas y Equipos	55.140	199.383	163.718	35.665	
	6		Equipos Informáticos	1.151.727	254.141	254.073	68	
	7		Programas Informáticos	636.709	1.524.874	1.521.645	3.229	
	99		Otros Activos No Financieros	111.591	60.000	60.000	0	
31			Iniciativas de Inversión	2.662.868	1.662.868	1.617.225	45.643	9
	1		Estudios Básicos	0	0	0	0	
	2		Proyectos	2.662.868	1.662.868	1.617.225	45.643	10
34			Servicio de la Deuda	0	330.103	330.103	0	
	7		Deuda Flotante	0	330.103	330.103	0	
35			Saldo Final de Caja	0	0		0	

8 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

9 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

Notas:

1. Presupuesto Total:

En relación a la diferencia presentada entre el presupuesto inicial y el presupuesto final del año 2010, 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 se realiza con un documento cierto de cobro, llámese Facturas o boletas.

2. Otros Ingresos Corrientes (subtítulo 05):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 131.742, se debe a:

-	D.H. N°	1437 (Aumento Subtítulos 22 y 23)	M\$	131.742
---	---------	-----------------------------------	-----	---------

3. Aporte Fiscal (subtítulo 09):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 9.378.558, se debe a:

-	D.H. N°	338 (Rebaja)	M\$	-1.529.961
-	D.H. N°	612 (Incentivo)	M\$	4.236.583
-	D.H. N°	613 (Bono Especial)	M\$	4.369.738
-	D.H. N°	746 (Desempeño Institucional)	M\$	1.134.715
-	D.H. N°	747 (Aguinaldo, bono escolaridad, reajuste)	M\$	-931.000
-	D.H. N°	1017 (Sigfe)	M\$	80.000
-	D.H. N°	1437 (Aumento Subtítulos 22 y 23)	M\$	1.797.229
-	D.H. N°	1474 (Reasignación de Ingreso)	M\$	-324.841
-	D.H. N°	1678 (Reajuste)	M\$	546.095

4. Saldo Inicial de Caja (subtítulo 15):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 2.585.718, se debe a:

-	D.H. N°	534 (Deuda Flotante)	M\$	330.103
-	D.H. N°	747 (Aguinaldo, bono escolaridad, reajuste)	M\$	1.930.774
-	D.H. N°	1474 (Reasignación de Ingreso)	M\$	324.841

5. Gastos en Personal (subtítulo 21):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 10.137.203, se debe a:

-	D.H. N°	612 (Incentivo)	M\$	4.236.583
-	D.H. N°	613 (Bono Especial)	M\$	4.369.738
-	D.H. N°	746 (Desempeño Institucional)	M\$	1.134.715
-	D.H. N°	747 (Aguinaldo, bono escolaridad, reajuste)	M\$	999.774
-	D.H. N°	1272 (Reasignación)	M\$	-1.000.000
-	D.H. N°	1437 (Aumento Subtítulos 22 y 23)	M\$	-149.702
-	D.H. N°	1678 (Reajuste)	M\$	546.095

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

La disminución del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 1.540.512, se debe a:

-	D.H. N°	338 (Rebaja)	M\$	-422.073
-	D.H. N°	1272 (Reasignación)	M\$	701.011
-	D.H. N°	1437 (Aumento Subtítulos 22 y 23)	M\$	1.261.574

7. Prestaciones de seguridad social (subtítulo 23):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 817.099, se debe a:

-	D.H. N°	1437 (Aumento Subtítulos 22 y 23)	M\$	817.099
---	---------	-----------------------------------	-----	---------

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

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 271.101, se debe a:

-	D.H. N°	338 (Rebaja)	M\$	-107.888
-	D.H. N°	1017 (Sigfe)	M\$	80.000
-	D.H. N°	1272 (Reasignación)	M\$	298.989

9. Iniciativas de inversión (subtítulo 31):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ -1.000.000, se debe a:

-	D.H. N°	338 (Rebaja)	M\$	-1.000.000
---	---------	--------------	-----	------------

10. Servicio a la deuda (subtítulo 34):

El aumento del presupuesto en este subtítulo es de M\$ 330.103, se debe a:

- D.H. N° 534 (Deuda Flotante) M\$ 330.103

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4								
Indicadores de Gestión Financiera								
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹²			Avance ¹³		Notas
			2008	2009	2010	2010/ 2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁴)	Porcentaje	100%	100%	100%	100%		
	[IP Ley inicial / IP devengados]	Cuociente	0,00	0,13	0,40	3,07		
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	Cuociente	2,14	1,00	0,58	0,58		
	[IP percibidos / Ley inicial]	Cuociente	1.029,54	7,76	1,47	0,19		
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	Porcentaje	151,86%	890,37,%	68,98,%	7,75%		
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Porcentaje	240,35%	894,11%	81,42%	9,11%		

¹² Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,014 respectivamente.

¹³ 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.

¹⁴ 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 2010¹⁵				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	935.551	935.551
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.586.718	352.496	2.939.214
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.614.769	-1.492.819	121.950
116	Ajustes a Disponibilidades	1.120	209	1.329
119	Trasposos Interdependencias	0	16.080.057	16.080.057
214	Depósitos a Terceros	47.986	21.727	69.713
216	Ajustes a Disponibilidades	3.324	10.808	14.132
219	Trasposos Interdependencias	0	16.080.057	16.080.057

¹⁵ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial (M\$)	Presupuesto Final (M\$)	Devengado (M\$)	Observaciones
Glosas				
1.- Horas Extraordinarias	1.005.638	1.035.361	858.713	
2.- Viáticos	967.812	996.417	893.069	
3.- Honorarios	456.887	470.391	343.092	
4.- Funciones Críticas	169.436	174.444	166.992	
5.- Capacitación Nacional	232.730	232.730	138.811	
Proyectos				
1.- Grandes Deudores	1.134.904	1.064.904	966.396	
2.- Cobranza Administrativa	1.431.743	1.431.743	1.431.743	
3.- Desconcentración Unidades de Cobro	1.457.781	1.457.781	1.457.781	
4.- Fortalecimiento Cobranza Judicial	3.494.319	3.494.319	3.479.267	
5.- Modernización Finanzas Públicas	162.516	162.516	162.516	
6.- Modernización de la Gestión Pública	485.628	485.628	57.965	
7.- Nuevo Modelo de Atención	440.865	440.865	440.865	

f) Transferencias¹⁶ (NO APLICA AL SERVICIO)

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ¹⁷ (M\$)	Presupuesto Final 2010 ¹⁸ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ¹⁹	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 ²⁰					
TOTAL TRANSFERENCIAS	0	0	0	0	

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

17 Corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Corresponde al vigente al 31.12.2010

19 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

20 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones²¹

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2010							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ²²	Ejecución Acumulada al año 2010 ²³	% Avance al Año 2010	Presupuesto Final Año 2010 ²⁴	Ejecución Año 2010 ²⁵	Saldo por Ejecutar	
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	Notas
Mejoramiento de la Infraestructura (Presupuesto Base)	334.129	334.129	100%	334.129	334.129	0	
Complemento 2010 Infraestructura	1.655.069	1.655.069	100%	655.069	633.482	21.587	
Fortalecimiento de la Cobranza Judicial	159.805	159.805	100%	159.805	159.805	0	
Nuevo Modelo de Atención	440.865	440.865	100%	440.865	440.865	0	
Desconcentración Unidades de Cobro	73.000	73.000	100%	73.000	48.944	24.056	
TOTAL	2.662.868	2.662.868	99,76	1.662.868 (1)	1.617.225 (2)	45.643	

(1) Presupuesto total aprobado para el Subtítulo 31 año 2010

(2) Total ejecución en Sigfe subtítulo 31 año 2010

21 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
 22 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.
 23 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2010.
 24 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2010.
 25 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2010.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 9										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta " 2010	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2008	2009	2010				
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\$	77378	48434	54430	125000			
			M\$		M\$	M\$	M\$			
				928531	581202	653161	150000	SI	230%	1
				/12	/12	/12	0			
						/12				
Recaudación de Ingresos	Porcentaje anual de pagos en línea	(Cantidad anual de pagos en línea en año t/Cantidad total anual de pagos en año t)*100	%	47%	0%	61%	57%			
				(11583874/24642965)*100	(0/0)*100	(14525729/23901848)*100	(15105000/2650000)*100	SI	107%	2
Gestión de la Cobranza	Porcentaje anual de demandas que presentan cierre del proceso de cobranza	(Número de demandas que presentan cierre del proceso en el año t/Número de demandas asignadas a Tesorerías en el año t)*100	%		0%	50%	50%			
					(0/0)*100	(4431/808)*100	(340000/680000)*100	SI	101%	
	Enfoque de Género: No									

26 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

27 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cumple SI/NO ²⁶	% Cumplimiento ²⁷	Notas
				2008	2009	2010				
Pago de compromisos y obligaciones del Estado	Porcentaje anual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas	(Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos en el año t/Número total de egresos realizados en el año t)*100	%	48%	0%	58%	54%	SI	108%	3
				(1064754/2223763)*100	(0/0)	(1511881/2598939)*100	(118800/220000)*100			
Administración Financiera	Saldo promedio mensual Cuenta Dólar 506-5	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado	\$	26283\$	0\$	14067\$	125000 \$	SI	889%	4
				315390 /12	0/0	168798 /12	1500000 /12			
Gestión de la Cobranza	Porcentaje anual de Recaudación asociado a la acción de cobro de Grandes Deudores	(Monto de Recaudación efectiva asociada a la acción de cobro de Grandes Deudores en el año t/Cartera asociada al segmento de Grandes Deudores en el año t)*100	%	N.M.	4.30%	4.30%	4.50%	SI	96%	
				(28692.74/667247.02)*100	(30496.00/709671.00)*100	(26100.00/580000.00)*100				

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta "	Cum-ple SI/NO ²⁶	% Cumpli- miento ²⁷	No - tas
				2008	2009	2010				
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	%	15.3%	19.9%	19.5%	20.0%			
				(43698.8/286548.5)*100	(55367.0/278333.0)*100	(64862.0/332166.0)*100	(52000.0/260000.0)*100	SI	98%	
Gestión de la Cobranza	Porcentaje de crecimiento de demandas diligenciadas por la apertura de nuevas Tesorerías	((Número de demandas diligencias en la jurisdicción inicial de la cual se derivó la nueva Tesorería t/Número de demandas diligencias en la jurisdicción inicial de la cual se derivó la nueva Tesorería t-1)-1)*100	%	N.M.	0%	-4%	40%			
Atención a Usuario(a)s.					((0/0)-1)*100	((5091/5302)-1)*100	((33600/24000)-1)*100	NO	15%	5
Gestión de la Cobranza	Porcentaje de cumplimiento anual de recaudación por acciones de cobranza	(Recaudación anual por acciones de Cobranza/Cartera morosa en Cuenta Única Tributaria fijada según decreto para el año en curso)*100	%	15.02%	0.00%	16.04%	13.00%			
				(286548.00/1907833.00)*100	(0.00/0.00)*100	(332165.00/2070502.00)*100	(260000.00/200000.00)*100	SI	123%	6

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 90 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 10 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Notas:

1.- La mantención de saldos mínimos, es el resultado de mejoras en los procesos y en la calidad de información, lo cual permite generar más inversiones reduciendo los flujos inmovilizados en las cuentas. Cabe señalar, que dado el sobre cumplimiento en este indicador, se han ajustado drásticamente los objetivos para el año 2011, considerando que ya se han efectuado las mejoras en los procesos, lo que va a implicar cumplimientos más ajustados y aún menores saldos en las cuentas, no obstante, estos saldos también dependen de las instrucciones de inversión que sean emanadas desde Dipres.

2.- El resultado de este indicador, se explica debido a que durante el último trimestre de 2010, se puso en marcha el proyecto Banco en Línea, proyecto con el cual todos los formularios de la TGR pagados en las entidades bancarias asociadas, quedarán inmediatamente registrados en la Cuenta única Tributaria, lo que mejorará importantemente la calidad del servicio a los contribuyentes, la velocidad, calidad de la información y la seguridad en el manejo de recursos. En la puesta en marcha de este proyecto se sumaron más entidades recaudadoras asociadas de las que se esperaba en su concepción, habiéndose desarrollado mejoras y adaptaciones que permitieron la incorporación de entidades no bancarias como Servipag y Sencillo.

3.- El cumplimiento de este indicador implica el cumplimiento de otros objetivos muy operativos como la captura de los antecedentes de los contribuyentes, las mejoras en las bases de datos existentes y mejoras en procedimientos. Si se analiza aisladamente el trabajo realizado en el Proceso la Operación Renta 2010, los resultados indican que en la primera etapa, se depositó directamente en la cuenta de los contribuyentes un 73% de los pagos y, si consideramos el resultado final tomando las tres etapas de emisión, el indicador refleja un 66% directamente depositado. El indicador de depósito directo fue decreciendo en las tres etapas de Renta, 73% en la primera, luego 62% y finalmente un 55% en la última etapa, lo que puede dar una señal para enfocar los esfuerzos a cautivar hacia el depósito electrónico a aquellos contribuyentes que siguen realizando su operación de forma tradicional a pesar de recibir su pago más tardíamente.

4.- La mantención de saldos mínimos, es el resultado de mejoras en los procesos y en la calidad de información, lo cual permite generar más inversiones reduciendo los flujos inmovilizados en las cuentas. Cabe señalar, que dado el sobre cumplimiento en este indicador, se han ajustado drásticamente los objetivos para el año 2011, considerando que ya se han efectuado las mejoras en los procesos, lo que va a implicar cumplimientos más ajustados y aún menores saldos en las cuentas, no obstante, estos saldos también dependen de las instrucciones de inversión que sean emanadas desde Dipres.

5.- El resultado de este indicador se ve seriamente afectado por los resultados obtenidos por Talcahuano, tesorería que fue absolutamente destruida por el Terremoto y Tsunami del 27/2, logrando ser reinaugurada recién en el mes de Noviembre de 2010, no obstante, los graves daños sufridos no sólo se registraron en la infraestructura, sino que también en la destrucción de expedientes e información lo que explica claramente la caída de esta Tesorería y por ende el no cumplimiento de este indicador.

6.- Los resultados obtenidos se deben a que este año 2010 se desarrollaron esfuerzos adicionales y nuevos en comparación al año 2009 que, al cumplir con su objetivo, han hecho variar en forma positiva la dinámica de flujos de cobranza. Como parte de estos esfuerzos, se puede señalar la implementación del Contact Center, eje central del proceso de Cobro Administrativo y también la implantación de la segunda etapa del Proyecto de Fortalecimiento de Cobranza a Medianos Deudores a través de las UOC (Unidades Operativas de Cobro) en todas las Tesorerías Regionales del país. Otro aspecto importante, son las señales económicas que apuntan a la reactivación de la economía del país, comenzando a dejar atrás la Crisis Económica Mundial que sin duda tuvo efectos en la recaudación por cobranza del año 2009, lo que disminuye la base de comparación para este 2010. Otro aspecto importante, es la medida tomada por el Gobierno para incentivar el pago de deudas con el Estado, a través de la resolución que otorga la condonación de intereses y la posibilidad de efectuar un convenio de pago hasta en 36 cuotas.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2010

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2010							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2008	Efectivo 2009	2010	Notas
Atención de Usuarios	Índice de crecimiento de recaudación por el Portal de Pagos.	$(\text{Recaudación portal de pagos acumulada al mes } t \text{ de año } x / \text{Recaudación portal de pagos acumulada al mes } t \text{ año } x-1) * 100$	%	---	---	140%	1
Atención de Usuarios	Índice de crecimiento de recaudación por portal de pagos para terceros	$(\text{Recaudación portal de pagos para terceros acumulada al mes } t \text{ de año } x / \text{Recaudación portal de pagos para terceros acumulada al mes } t \text{ año } x-1) * 100$	%	---	---	176%	2

Notas:

1.- Este indicador permite monitorear los pagos que se van efectuando a través de internet en la Página de la Tesorería General y se ha monitoreado ya que la prestación de mejores servicios a los contribuyentes, y una mayor y mejor accesibilidad son parte de los lineamientos en los que se ha trabajado firmemente en la Tesorería General de la República.

2.- Este indicador ha permitido monitorear el incremento en el volumen de dinero que la Tesorería General recauda como un servicio a otros organismos del Estado, no siendo una recaudación propia, pero que ayuda a la optimización y aprovechamiento de la plataforma tecnológica y a prestar un mejor servicio como entidades públicas a los contribuyentes en sus distintos puntos de relación con el Estado. Algunas de las entidades públicas que operan a través de este portal de pagos son: Chilecompra, Dirección del Trabajo, ISP, Ministerio de Educación, etc.,.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 11 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ²⁸	Producto ²⁹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁰	Evaluación ³¹
Modernización de la División de Finanzas Públicas de la Tesorería General de la República y creación de Cuenta Única Tributaria.	Modernizar la División de Finanzas Públicas de la Tesorería General de la República y crear la Cuenta Única Tributaria.	Administración Financiera : Información entregada a la autoridad económica respecto de la ejecución de los ingresos, egresos, deuda y movimientos de fondos.	Atrasado

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³² de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³³

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

No aplica para el Servicio

Programa / Institución: (NO APLICA AL SERVICIO)

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

--	--

32 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

33 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

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

La tesorería General de la República ha validado el 100% de los sistemas involucrados en el Programa de Mejoramiento de la Gestión, con lo cual da cabal cumplimiento a los compromisos asumidos.

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								O	Mediana	7.00%	✓
		Sistema Seguridad de la Información	O								Mediana	8.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Gestión Territorial				O					Alta	12.00%	✓
	Administración Financiera	Administración Financiero - Contable				O					Alta	12.00%	✓
	Enfoque de Género	Enfoque de Género											
Marco Avanzado	Recursos Humanos	Capacitación				O					Alta	12.00%	✓
		Evaluación del Desempeño				O					Alta	12.00%	✓
		Higiene - Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo			O						Menor	5.00%	✓
	Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana		O							Menor	5.00%	✓
	Planificación / Control de Gestión	Auditoría Interna				O					Alta	12.00%	✓
		Planificación / Control de Gestión				O					Mediana	7.00%	✓
	Administración Financiera	Compras y Contrataciones del Sector Público			O						Mediana	8.00%	✓
Porcentaje Total de Cumplimiento :											100.00%		

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁴	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁵	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁶
División de Personal	75	6	100%	8%
División de cobranza y Quiebras	74	6	90%	8%
División estudios y Desarrollo	61	7	100%	8%
División Operaciones	163	8	100%	8%
División Finanzas Públicas	33	7	100%	8%
Departamento de Administración	73	10	100%	8%
División Jurídica	16	4	100%	8%
Departamento de Contraloría Interna	18	6	100%	8%
División de Auditoría Interna	17	4	100%	8%
Unidad de Marketing, Comunicaciones y Atención al Cliente	7	3	100%	8%
Unidad de Ingeniería de Negocios	14	8	90%	8%
Unidad de Planificación, Control de Gestión Institucional y Relaciones Internacionales	7	5	100%	8%
Tesorería I Región	24	7	100%	8%
Tesorería II Región	40	7	100%	8%
Tesorería III Región	29	7	100%	8%
Tesorería IV Región	56	7	100%	8%
Tesorería V Región	139	7	100%	8%
Tesorería VI Región	42	7	100%	8%
Tesorería VII Región	79	7	100%	8%
Tesorería VIII Región	125	7	100%	8%
Tesorería IX Región	46	7	100%	8%
Tesorería X Región	51	7	100%	8%

34 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁷	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁹
Tesorería XI Región	19	7	100%	8%
Tesorería XII Región	24	7	100%	8%
Tesorería XIV Región	30	7	90%	8%
Tesorería XV Región	21	7	100%	8%
Tesorería Metropolitana Santiago Centro	208	7	100%	8%
Tesorería Metropolitana Santiago Oriente	174	7	100%	8%
Tesorería Metropolitana Santiago Poniente	97	7	100%	8%
Tesorería Metropolitana Santiago Sur	76	7	100%	8%

37 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

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

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

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 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: 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: 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: 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.-

BOLETÍN: 5731-07

Descripción: Modifica normas de procedimiento ejecutivo, relativas a la notificación de la demanda y requerimiento de pago, permitiendo a terceros ajenos al juicio, oponerse al embargo en los casos que indica.

Objetivo: Resguardar los derechos de terceros afectados por un procedimiento ejecutivo

Fecha de ingreso: 17 de enero de 2008

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

Beneficiarios directos: Terceros afectados por un juicio ejecutivo en que no son parte.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010 (SERVICIO NO APLICA)

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

No aplica para el Servicio

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

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

Propuestas FMGP 2009, implementadas en 2010 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2010

Nombre Propuesta implementada	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2010

Productos o componentes a implementar año 2010	Fecha Planificada de Cumplimiento de Producto o componente	Fecha real de Cumplimiento de Producto o componente	Medio de Verificación
Producto 1			
Producto 2			
Producto 3			
Producto N			

Propuestas FMGP 2009, a implementar en 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta FMGP 2009 a implementarse en 2011	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011