

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

I. IDENTIFICACIÓN

| | | | |
|------------|------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE HACIENDA | PARTIDA | 08 |
| SERVICIO | SERVICIO DE TESORERIAS | CAPÍTULO | 05 |

II. FORMULACIÓN PMG

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | N° Indicadores | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|--|----------------|------------|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | 1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores | 5 | 60.00% |
| | | | 2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales | 8 | 35.00% |
| | | | 3.- Cumplir meta de indicadores transversales | 0 | 0.00% |
| | | | 4.- Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones | 0 | 5.00% |
| | | | Total | 13 | 100.00% |

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Tipo | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|-------|--|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco. |
| | | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Eficiencia Energética | Modificar | 1 | El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017. |
| | | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Equidad de Género | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t", de acuerdo a lo señalado en el Programa Marco. |

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

| N° | Indicador | Formula | Meta | Prioridad | Ponderador | Nota |
|----|--|--|--|-----------|------------|------|
| 1 | Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas | (Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t/Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t) *100 | 89.5 % [(2647001.0 /2957543.0) *100] | Mediana | 8.00 | 1 |
| 2 | Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) | (Monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t/Monto total de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t)*100 | 26.0 % [(37289.1 /143419.4) *100] | Alta | 10.00 | 2 |
| 3 | Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t | (Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t/Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)*100 | 97.8 % [(74342.0 /76015.0) *100] | Alta | 10.00 | 3 |
| 4 | Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 | Sumatoria en pesos de los saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t | 5700000.00 \$ [68400000.00 /12.00] | Menor | 5.00 | 4 |
| 5 | Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1 | (Monto recuperado en el año t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial/Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1) *100 | 10.0 % [(321822.9 /3202469.0) *100] | Alta | 27.00 | 5 |

| | | | | | | |
|--|-------------------|--|--|--|--------|--|
| | Total Ponderación | | | | 60.00% | |
|--|-------------------|--|--|--|--------|--|

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 35.00%.)

| N° | Indicador | Fórmula | Unidad de Medida |
|----|--|---|------------------|
| 1 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. | (Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100 | % |
| 2 | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1. | (N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100 | % |
| 3 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/ N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) *100 | % |
| 4 | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t. | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100 | % |
| 5 | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t | (N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100 | % |
| 6 | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. | (N° de compromisos de auditoría implementados en año t / N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1) * 100 | % |
| 7 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t. | (N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100 | % |
| 8 | Índice de eficiencia energética. | Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t | kWh/m2 |

V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 5.00%.)

| N° | Mecanismo de Incentivo |
|----|--|
| 1 | Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553 |

| | |
|---|---|
| 2 | Convenio de desempeño Colectivo |
| 3 | ADP Nivel-I |
| 4 | ADP Nivel II |
| 5 | Ley Nº 19.738 Asignación de Estímulo. DFL Nº1 - 2002: Establece Asignación de Estímulo al Personal del Servicio de Tesorerías. Asignación de Estímulo por Metas de Recaudación de Deuda Morosa. |

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 El numerador de este Indicador mide los egresos procesados en Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta con pago por medios electrónicos al contribuyente. El denominador mide el total de egresos procesados en el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) en los procesos de Renta.
- 2 Este indicador considera las deudas asociadas a Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) morosos, que no poseen ninguna deuda en cobro judicial (no tienen demanda), y cuyo monto adeudado es inferior a los \$10.000.000. El numerador mide el monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y que hayan sido contactadas en forma efectiva a través del Call Center. El denominador corresponde al monto de la deuda total asociadas al deudor efectivamente contactado por el Call Center a través de teleoperadores. Se entenderá por deudor efectivamente contactado a toda persona con la cual se logre establecer una comunicación telefónica ("aló" u otro similar).
Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2017) se consideró un escenario macroeconómico no recesivo. Para la evaluación del indicador que se informa en el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), se reporta como recaudación definitiva los meses de enero a octubre del año 2017 y como recaudación provisoria los meses de noviembre y diciembre del año 2017. El dato que informe la TGR como recaudación provisoria de los meses de noviembre y diciembre de 2017 será Auditado por un ente externo a la Tesorería General de la República (TGR). El dato definitivo del indicador se tendrá el 13 de Febrero del año 2018 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI). Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisorio, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2017 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisorio corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.
- 3 Para la medición del indicador se consideran los siguientes Egresos:
-Devolución de Bienes Raíces.
-Otros Egresos del Sistema Integral de Presentaciones (SIP), que considera: aquellos egresos que se pagan de manera descentralizada cuyo proceso de recepción, análisis y aprobación, es efectuado por tesorerías, y no se ha automatizado de forma completa.
Se contabilizará como fecha de ingreso desde el momento en que las solicitudes cumplen con todos los requisitos reglamentarios y administrativos vigentes en Tesorería General de la República (TGR). El día de ingreso de la solicitud (cumpliendo con los requisitos vigentes) corresponderá al día cero. Sólo se contabilizarán días hábiles.
Se excluyen de esta medición aquellos conceptos de egreso que requieren algún informe externo que certifique la procedencia del pago, tales como Ley Navarino, DFL15 y todos los nuevos egresos que impliquen en las Tesorerías Regionales y Provinciales un aumento igual o mayor al 20% de las transacciones vigentes, respecto al mismo período del año anterior.
Se entenderá por solicitud materializada aquella que ha sido aprobada por la Tesorería Regional o Provincial y procesada por el Sistema Automatizado de Egresos (SAE) para la disponibilización de los fondos respectivos a través del medio de pago definido por el contribuyente.

- 4 Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:
1. Considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero; es decir, Lunes a Jueves hasta las 16:15 pm y los Viernes a las 15:15 pm. para Pesos. Y Lunes a Viernes hasta 14:00 pm. para Dólares (ambos horarios son solo referenciales).
 2. Se considerarán solo las instrucciones de inversión enviadas por DIPRES. En caso de que DIPRES no instruya invertir un día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado en la medición del indicador.
 3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de la mesa de dinero se descontará del saldo del día.
 4. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.
 5. Dado que la actual normativa bancaria no hace posible tomar Inversión en pactos en moneda US\$ por montos inferiores a US\$15.000 por operación con Banco Estado, esto supone que bajar aún más esta meta es impracticable, salvo modificación de la normativa vigente.
 6. Para la medición del indicador, es necesario contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:
 - Instrucciones de Inversión con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
 - Instrucciones de Inversión con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 - Instrucciones de Inversión compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
 - Instrucciones de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 7. El indicador se mide desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.
 8. Para la conversión diaria del saldo en dólares de la cuenta 506-5 (Banco Estado) se utilizará el dolar observado correspondiente al día en cuestión.
 9. Para las operaciones en Moneda Nacional se requiere que todas las operaciones con Bancos Particulares sean garantizadas con custodia en el Depósito Central de Valores. La garantía se puede constituir con el ingreso de los instrumentos a nuestra custodia antes del pago de los fondos o por modalidad DVP (Delivery vs Payment). Sólo se aceptan como colaterales los certificados de custodia en el caso de operaciones con el BancoEstado. Si no se dispone de los respectivos colaterales, las operaciones de inversión no serán cursadas y por ende, no se considerarán en la medición del indicador.
 10. En caso de existir problemas en los sistemas informáticos o de conectividad del BancoEstado, Banco Central o Depósito Central de Valores, que impidan la ejecución de las operaciones en tiempo y forma, no serán considerados los días que esta situación se mantenga en la medición del indicador.
- 5 Este indicador considera a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que poseen deuda demandada.
- El numerador mide la recaudación del año t por acciones de cobro y el denominador corresponde al monto de la cartera morosa que se encuentran en cobro judicial al 30 de noviembre del año 2016. Para el cálculo de la cartera morosa (denominador) se considera el saldo pendiente al 30 de noviembre de 2016 y se descuentan los saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.
- Para estimar el nivel de recaudación esperado (meta 2017) se consideró un escenario macroeconómico no recesivo. Para la evaluación del indicador que se informa en el cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), se reporta como recaudación definitiva los meses de enero a octubre del año 2017 y como recaudación provisoria los meses de noviembre y diciembre del año 2017. El dato que informe la TGR como recaudación provisoria de los meses de noviembre y diciembre de 2017 será Auditado por un ente externo a la Tesorería General de la República (TGR). El dato definitivo del indicador se tendrá el 13 de Febrero del año 2018 y se informará en el Balance de Gestión Integral (BGI).
- Para la medición del indicador, los dos últimos meses que se informan consideran un dato provisoria, que no reflejará la totalidad de la recaudación alcanzada, por lo tanto, la meta comprometida para el 2017 es concordante a esa situación, ya que está estimada en base a los datos provisorios. Dato provisoria corresponde a la recaudación efectiva que se obtiene de la Cuenta Única Tributaria (CUT) al momento de efectuar el informe de avance correspondiente. La recaudación informada como provisoria no considera toda la recaudación que se refleja en el cierre contable, debido a las características propias de los movimientos de la CUT y de la gestión de cobranza. Los datos del indicador se presentan en MM\$.