

INDICADORES DE DESEMPEÑO
VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje anual de pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Cantidad de pagos recibidos en cajas de Tesorería general con medios electrónicos de pago en el año t/Cantidad total de pagos recibidos en cajas Tesorería General en el año t)*100	N.M.	N.M.	22.84 % (292264.00/ 1279843.00) *100	55.70 % (229798.00/ 412582.00)* 100	57.00 % (503267.00/ 882925.00)* 100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Formularios/Fichas</u> Consolidado mensual de los pagos recibidos en la Tesorería General a través de medios electrónicos de pago por Tesorería.</p>	1	1
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>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)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	(Monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t/Monto total de la cartera asociada al total de deudores efectivamente contactados para cobro administrativo por el Call Center en el año t)*100	N.M.	N.M.	16.0 % (14379.0/89 981.0)*100	18.6 % (11902.0/63 919.0)*100	17.0 % (22100.0/13 0000.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza y Quiebras.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center.</p>	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa que se encuentran en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores (mayores a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100</p>	N.C.	N.M.	3.0 % (24704.0/820700.0)*100	2.0 % (16213.0/818432.0)*100	3.5 % (29300.0/837000.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de lo recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Grandes Deudores.</p>	3	3
•Recaudación	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje anual recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones)</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Monto recuperado de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) en el año t/Monto de cartera morosa asociada a las deudas en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores (menor a 90 millones) al 31 de diciembre del año t-1)*100</p>	0.0 %	N.C.	16.5 % (138822.0/841320.0)*100	7.7 % (74820.0/966166.0)*100	14.8 % (164263.0/109158.0)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Cobranza y Quiebras de la Tesorería General de la República.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de la recuperación de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento Medianos Deudores.</p>	4	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Inversión	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>5 Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t	48434 M\$ 581202/12	54430 M\$ 653161/12	14220 M\$ 170646/12	188 M\$ 1131/6	38000 M\$ 456000/12	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual del saldo diario disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal moneda pesos chilenos Banco Estado.</p>	5	5
•Inversión	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>6 Saldo promedio mensual Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	Sumatoria de saldos promedios mensuales disponibles en la cuenta 506-5/Número de meses del periodo evaluado	0 \$ 0/0	14067 \$ 168798/12	7553 \$ 90636/12	5361 \$ 32166/6	10000 \$ 120000/12	<p><u>Reportes/Informes</u> Planilla resumen del saldo promedio mensual disponible en Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5 moneda dólar americano Banco Estado.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Planilla mensual con detalle del saldo diario disponible en la Cuenta Corriente Única Fiscal N°506-5.</p>	6	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Promedio anual de los porcentajes de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de los porcentajes de egresos depositados de forma electrónica por cada tesorería en el año t/Número total de tesorerías en el año t	68 % 31/45	N.M.	77 % 3777/49	83 % 3969/48	82 % 3947/48	<u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República. <u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de egresos realizados a través de transacciones electrónicas en todas las Tesorerías del país.	7	7
•Distribución	<u>Eficacia/Producto</u> 8 Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t/Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t)*100	58 % (1025762/1767317)*100	N.M.	61 % (156665/257667)*100	74 % (2014722/2738100)*100	73 % (2334692/3198208)*100	<u>Reportes/Informes</u> Estadística anual generada por la División de Operaciones de la Tesorería General de la República. <u>Reportes/Informes</u> Consolidado mensual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas por proceso.	8	8
•Recaudación •Inversión •Distribución	<u>Calidad/Producto</u> 9 Evaluación Promedio de Satisfacción de los ciudadanos. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Sumatoria de la evaluación de satisfacción de ciudadanos en tesorerías evaluadas en el año t/numero de tesorerías evaluadas en el año t)	57.3 % (343.7/6.0)	N.M.	90.8 % (726.4/8.0)	N.C.	80.0 % (1600.0/20.0)	<u>Reportes/Informes</u> Resultados Encuesta de Satisfacción a los Ciudadanos.	9	9

Notas:

1 El gestionar posibilidades e incentivar el uso de pagos a través de tarjetas, apunta a los objetivos de seguridad y mejoramiento en la gestión de recursos, ya que el manejo de efectivo tiene una serie de implicancias logísticas y de seguridad que se ven disminuidas con el menor manejo de efectivo, por ende un menor costo y mayor eficacia.

2 La Sección de Cobranza Administrativa es la encargada de realizar el cobro a los Rol Únicos Tributarios (RUT) y Roles de Bienes Raíces (ROL) que no poseen demandas y cuyo saldo total neto es menor a los \$10.000.000. Se espera que esta Sección sea capaz de evitar el cobro judicial, para que la deuda de los deudores no pase a cobro contencioso. El cobro se realiza por medio de canales más cercanos invitando al deudor a regularizar su deuda. Si transcurrido el plazo establecido en los lineamientos institucionales, la deuda no es regularizada, se procede a generar la demanda respectiva y el RUT o ROL pasa a ser parte de la cartera de las UOC (Unidades de Cobro ubicadas en las Tesorerías del país).

Este indicador considera a los deudores que no poseen ninguna deuda en cobro judicial (no tienen demanda), y cuyo monto adeudado es inferior a los \$10.000.000. El numerador considera el monto de la recaudación asociada a deudas de contribuyentes contactados efectivamente para cobro administrativo por el Call Center y el denominador las deudas totales asociadas a los clientes efectivamente contactados para el cobro administrativo por el Call Center.

Se debe tener en consideración que la recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, esto debido a que la recaudación (pago de la deuda) producto del contacto no es inmediata, sino que se espera que se produzca dentro de un mes posterior a producido el contacto, adicionalmente, existe otro desfase en el registro de la información en la base de datos de la Tesorería General de la República de otro mes adicional. Por otra parte, la forma de operación del Contact Center no es concordante a un mes calendario, ya que el mes de gestión comienza el aproximadamente el día 10 de cada mes y termina 30 días después. La cartera contactada también es móvil debido a que hasta el día 10 del mes siguiente no se tiene certeza de la totalidad de RUT o ROL que fueron efectivamente contactados. Para el caso del mes de Diciembre del año 2013, el dato final se tendrá el 15 de Febrero del año 2014 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 2013 es concordante a esa situación.

3 El indicador mide la efectividad de cobro desarrollada por la Unidad de Grandes Deudores, que se encuentra a cargo de la gestión de cobro de todos aquellos Rol Únicos Tributarios (RUT) que mantienen deudas superiores a \$90.000.000. La complejidad de este segmento está dada por la antigüedad de la cartera, montos adeudados y las características de los deudores.

El numerador considera la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera de Grandes Deudores a nivel nacional para el año 2013 y el denominador la cartera fiscal asignada a Grandes Deudores. Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2012. Para el cálculo del denominador se descuentan saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.

Se debe tener en consideración que la recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2013, el dato final se tendrá el 15 de Febrero del año 2014 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 2013 es concordante a esa situación.

4 Este indicador considera a los contribuyentes que poseen deuda demandada y cuyo saldo total moroso es inferior a los \$90.000.000 (previo al cálculo de reajustes, multas e intereses). Este indicador mide la efectividad de cobro desarrollada por las Unidades Operativas de Cobro (UOC) de las Tesorerías del país. Las UOC están a cargo de la gestión de cobro de todos aquellos Rol Únicos Tributarios (RUT) que registran saldos morosos inferiores a \$90.000.000, la complejidad de este segmento está dada por la masividad de la cartera y la antigüedad de la deuda.

El numerador considera la recaudación por acciones de cobro asociada a la cartera del segmento medianos deudores y el denominador la cartera asignada al segmento Medianos Deudores. Para el cálculo de la cartera asignada (denominador) se considera el saldo pendiente al 31 de diciembre de 2012. Para el cálculo del denominador se descuentan saldos asociados a demandas en suspensión, en subsegmentos preincobrables y etapa quiebra, dada la imposibilidad de ejercer un proceso de cobro sobre ellas.

El objetivo del indicador es que aumente la recaudación cada año, sin embargo, como la cartera de morosos va en aumento (denominador) el porcentaje a alcanzar disminuye, pero no significa que sea menos exigente su logro.

Se debe tener en consideración que la recaudación informada en cada período es provisoria en lo que respecta a los 2 últimos meses, ya que el mes se cierra al mes subsiguiente, debido a los movimientos propios de la CUT (Cuenta Única Tributaria). Para el caso del mes de Diciembre del año 2013, el dato final se tendrá el 15 de Febrero del año 2014 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 2013 es concordante a esa situación.

5 Este indicador mide el promedio de los saldos disponibles en moneda nacional que diariamente quedan en la Cuenta Única Fiscal sin invertir. El objetivo de este indicador es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues se espera que el excedente diario se invierta en diversos instrumentos financieros. Así la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es invertir el máximo de recursos en forma rentable y minimizar el saldo disponible no invertido al cierre del mercado financiero, considerando los ingresos recibidos y los egresos de fondos efectuados diariamente.

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.
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día este saldo se descontará el día.
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.

6 Este indicador mide el promedio de saldos diarios disponibles en moneda dólar en la Cuenta Única Fiscal sin invertir. Su objetivo es que el saldo disponible una vez cerradas las mesas de dinero sea lo menor posible, pues el excedente diario será invertido en diversos instrumentos financieros. Así la meta fijada se plantea como un techo máximo permitido, por tanto la gestión que realiza la Tesorería, es invertir el máximo de recursos en forma rentable y minimizar el saldo disponible no invertido al cierre del mercado financiero, considerando los ingresos recibidos y los egresos de fondos efectuados diariamente.

Para el cálculo del indicador se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se considera horario de ejecución de las inversiones hasta el cierre de la mesa de dinero de los Bancos ; es decir, Lunes a Viernes hasta 14:00 pm.
2. En caso de que DIPRES instruya no invertir en algún día, el saldo disponible de recursos de ese día no será contabilizado para medir este indicador.
3. Cualquier ingreso posterior al horario de cierre de las mesas de dinero será excluido del saldo del día a medir, pues no es factible su inversión financiera.
4. No se considerará los cheques girados y no cobrados en el saldo final del día.
5. Las cifras indicadas se encuentran expresadas en moneda dólar de norteamérica.

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.

7 Este indicador permite medir el esfuerzo desplegado por las Tesorerías para generar las condiciones en la información, lo cual permita realizar los egresos a través de depósitos directos. La realización de pagos directos tiene impacto en los costos, la disminución de errores, pérdidas y una mejora en la eficiencia del proceso de pago a los contribuyentes. En la determinación de la meta 2013 se ha considerado que, dados los avances en esta materia, ya se está llegando al punto en que los tipos de egresos restantes dada su definición es difícil de automatizar el proceso, no obstante se espera hacer el esfuerzo para llegar al 100% de los egresos automatizables que se estima representan el 82% de los egresos totales procesados por las tesorerías. Se excluyen de la medición procesos extraordinarios en que la Tesorería no tenga injerencia en la captura de información como por ejemplo pago a vocales de mesa y otros.

El numerador considera la suma de los porcentajes de egresos pagados a través de depósito electrónico en cada Tesorería y el denominador el total de Tesorerías consideradas en el cálculo.

8 Este indicador mide la mejora en la eficacia del proceso de egresos más masivo realizado por la Tesorería General de la República y además el más visible, como lo es Operación Renta. El numerador 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.

9 El indicador evaluará la satisfacción del ciudadano en 20 Tesorería del país (17 Regionales y 3 Provinciales). Las Tesorerías Regionales son: Metropolitana, Oriente, Copiapó, Temuco, Poniente, Valparaíso, Concepción, Antofagasta, Santiago Sur, Iquique, Arica, Coyhaique, Puerto Montt, Los Ríos, La Serena, Talca y Rancagua y las Tesorerías Provinciales La Florida, Las Condes y Ñuñoa. La evaluación será aplicada por una empresa externa y en caso de no disponer de fondos sería dirigida por la Tesorería General de la República, actuando como ente externo a través de una metodología que permita la objetividad en la aplicación de las encuestas a los ciudadanos. Esta aplicación se realizará a través de medios como correos electrónicos, internet o teléfono, para eliminar la participación de los funcionarios de las tesorerías evaluadas en la aplicación de las encuestas.

Supuesto Meta:

1 1.- Que los operadores o administradores de los medios electrónicos (tarjetas) en convenio con Tesorería General se mantengan en condiciones vigentes, es decir, que el contrato de la relación no sufra modificaciones, que limiten la disponibilidad de los medios de pago, para ser utilizado por la ciudadanía en la Red de Tesorerías.

2.- Que no existan casos de fuerza mayor de causa externa o asociados a los servicios contratados a terceros, que afecten la disponibilidad y normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos y/o logísticos asociados al proceso de recepción de pagos en la Red de Tesorerías.

3.- Que no existan eventos que mermen la confianza de la ciudadanía en los medios electrónicos de pago.

2 1.- Que exista política de condonación vigente para el año 2013.

2.- Que el crecimiento económico del país en el año 2013 sea igual o superior al 5%, según el aumento del PIB informado por el Banco Central.

3.- Que no existan cambios en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del Código Tributario.

4.- Que no existan situaciones que impidan el normal funcionamiento del servicio externo contratado y que sean ajenas a la gestión de la Tesorería General de la República (por ejemplo, que la empresa que presta el servicio de contact center mantenga su nivel de gestión, que mantenga al menos las 22 posiciones outbound y 5 posiciones inbound, que no caiga en cesación de pagos y/o se vea imposibilitada de prestar el servicio por factores externos a la Tesorería).

5.- Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a la Tesorería General de la República.

3 1.- Que el crecimiento económico del país en el año 2013 sea igual o superior al 5%, según el aumento del PIB informado por el Banco Central.

- 2.- Que no existan cambios en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del Código Tributario.
 - 3.- Que no existan situaciones de causa mayor que impidan el normal funcionamiento de las acciones de cobro judicial (declaración de zonas de catástrofe o de emergencia).
 - 4.- Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a la Tesorería General de la República.
- 4
- 1.- Que el crecimiento económico del país en el año 2013 sea igual o superior al 5%, según el aumento del PIB informado por el Banco Central.
 - 2.- Que no existan cambios en el marco legal normativo que afecten el proceso de cobro regido por el título V libro III del Código Tributario.
 - 3.- Que no existan situaciones de causa mayor que impidan el normal funcionamiento de las acciones de cobro judicial (declaración de zonas de catástrofe o de emergencia).
 - 4.- Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a la Tesorería General de la República.
- 5
- 1. Contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:
 - Instr. de Inver. con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
 - Instr. de Inver. con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 - Instr. de Inver. compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
 - Instr. de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 - 2. Que no se produzcan cambios a la normativa vigente que coarten el accionar de la TGR u otras instr. emitidas desde el Min. de Hacienda.
 - 3. Que no existan casos de fuerza mayor que impacte en el normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos, logísticos asociados al proceso de invers.
 - 4. Que no ocurran errores de información por parte de los Bancos que impidan una correcta inversión de los excedentes diarios.
 - 5. Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a TGR.
- 6
- 1. Contar con instrucciones de inversión enviadas por DIPRES, que se ajusten a los siguientes plazos:
 - Instr. de Inver. con bancos privados (pesos y dólares) el horario tope debe ser hasta las 12:00.
 - Instr. de Inver. con BancoEstado (pesos y dólares), el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 - Instr. de Inver. compra y venta de papeles de Renta Fija en custodia DCV, el horario tope debe ser hasta las 13:30.
 - Instr. de liquidación de dólares PM, el horario tope debe ser hasta las 14:00.
 - 2. Que no se produzcan cambios a la normativa vigente que coarten el accionar de la TGR u otras instr. emitidas desde el Min. de Hacienda.
 - 3. Que no existan casos de fuerza mayor que impacte en el normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos, logísticos asociados al proceso de invers.
 - 4. Que no ocurran errores de información por parte de los Bancos que impidan una correcta inversión de los excedentes diarios.
 - 5. Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a TGR.
- 7
- 1.- Que no se generen procesos de pagos excepcionales que impliquen mas de 100.000 órdenes de pago, producto de instrucciones o leyes especiales que dentro de sus disposiciones no incentiven la utilización de medios electrónicos de pago o que la captura de la información del proceso de pago no sea responsabilidad de la Tesorería General de la República.
 - 2.- Que no existan casos de fuerza mayor de causa externa o asociados a los servicios contratados a terceros, que afecten la disponibilidad y normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos y/o logísticos asociados al proceso de pagos generados a través de la Red de Tesorerías.
- 8
- 1.- Que no se generen procesos de pago de renta anticipada en el año de evaluación, los cuales son determinados vía instrucciones legales.
 - 2.- Que no existan casos de fuerza mayor de causa externa o asociados a los servicios contratados a terceros, que afecten la disponibilidad y normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos y/o logísticos asociados al proceso de egresos originado por la Operación Renta.
- 9
- 1.- Que no existan casos de fuerza mayor de causa externa o asociados a los servicios contratados a terceros, que afecten la disponibilidad y normal funcionamiento de los sistemas computacionales, electrónicos y/o logísticos asociados al proceso de atención. Que esta situación negativa se prolongue más de una semana (continua o en la suma de los días de dificultades).
 - 2.- Que no ocurran reducciones de presupuesto externas a la Tesorería General de la República.