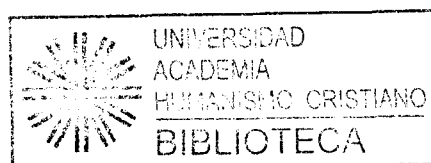


**UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
SANTIAGO - CHILE**



**“AGILIZACION DEL PROCESO DE LA
COBRANZA ADMINISTRATIVA DE
LOS CARGOS F-21”**

TESIS:

**PARA OPTAR AL TITULO DE INGENIERO DE
EJECUCION EN GESTION PUBLICA**

ALUMNOS

**ELIZABETH RIOS MUÑOZ
JULIAN URIBE SALAZAR
ROSA VARGAS BRAVO**

**PROFESOR GUIA
MIGUEL VIVEROS H.**

**SANTIAGO – CHILE
2003**

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios, que nos ha dado la posibilidad de finalizar una nueva etapa en nuestras vidas, la experiencia que hemos adquirido en la confección de este trabajo, fue enriquecedora no sólo en la parte intelectual sino también en la parte emocional, dado que nuestro grupo cuenta con un integrante más que en forma incondicional nos ha acompañado a lo largo de estos meses.

Pero, no cabe la menor duda, que esto ha sido posible en gran medida no sólo a la dedicación y empuje de nuestra parte, sino que a las herramientas que nos entregó la Universidad Academia de Humanismo Cristiano y al apoyo incondicional y asertivo del Señor Miguel Viveros, Fernando Sayes, que rectificaron una y otra vez, puliendo las ideas brutas que se plasmaban en el papel.

Agradecemos muy sinceramente a los Señores Pablo Butikofer, Hector Chamaca, que desde el primer día de clases nos incentivaron a seguir adelante y a no desfallecer por muy difícil que encontráramos el camino, como así mismo no podemos dejar de reconocer el apoyo brindado por cada uno de los profesores que nos entregaron sus conocimientos y orientación hasta llegar al término de nuestra carrera.

Y en forma muy especial a los integrantes de nuestras familias, que supieron apoyarnos y comprendernos la poca disponibilidad de tiempo para con ellos, producto de las extensas jornadas compartidas por el trabajo y el estudio.

INDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
1.- DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO	
1.1.- Tema de la Investigación	05
1.2.- Fundamentación	05
1.3.- Justificación	06
CAPITULO II	
2.- OBJETIVOS	
2.1.- Objetivos Generales	09
2.2.- Objetivos Específicos	09
CAPITULO III	
3.- MARCO METODOLOGICO	
3.1.-Técnicas utilizadas	11
3.2.-Fuentes Legales	11
CAPITULO IV	
4.- MARCO TEORICO	
4.1- Estado	13
4.2- El Estado de Chile	13
4.3.- Fuentes de Financiamientos del Estado	14
4.3.1- Sujetos del impuestos	15

4.4.- Impuesto	15
4.5.-Tribunales Especiales	16
4.6.- Tipos de Juicios	17
4.6.1.- Juicio Ejecutivo	17
4.6.2.- Características del Juicio Ejecutivo	17
4.6.3.- La Prescripción	19
4.7.- Cobranza Administrativa y Judicial de los Impuestos	20
4.7.1.- Función de la Cobranza	20
4.7.2.- Importancia de la Cobranza	21
4.7.3.- Etapas de la Cobranza de los Impuestos.	21
4.8.- Sistemas de Organización Administrativa.....	25
4.9.- Modernización del Estado	29
4.10.-Los Objetivos del Proyecto de Reforma.....	35
4.11.-Principios Orientadores del Proyecto.....	36
4.12.-Modernización de la Gestión Pública.	38
4.13.- Gestión de Servicios	43

CAPITULO V

5.- MARCO REFERENCIAL

5.1.- La Tesorería General de la República	46
5.2.- La Misión.....	47
5.3.- Funciones	48
5.4.- Estructura Orgánica.....	49
5.5.- Principales Funciones de los Departamentos involucrados.	50
5.6.- Visión Sistemática del Servicio de Tesorería General de la República.	51
5.7.- Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente.	52
5.7.1.- Sección Cobranza.	53

CAPITULO VI

6.- Diagnóstico de la situación actual.....	58
---	----

CAPITULO VII

7.- DESARROLLO DEL TEMA	61
7.1.- Cobranza de los Giros Contenidos en F-21.....	63
7.1.1.- Ingreso y Manejo de F-21	63
7.1.2.- Cobranza de F-21.....	67

CAPITULO VIII

8.- PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

8.1- Proyecto para la agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21	70
8.2.- Control y Evaluación del Proyecto	72
8.3.- Proposición en la Agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21	72
8.3.1.- Ingreso y manejo de F-21	73
8.3.2.- Cobranza de los F-21	75
8.3.3.- Alternativas Tendientes a la Agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21.	76
8.3.3.1.- Condiciones.....	78
8.3.3.2.- Acciones.....	78

CAPITULO IX

9.- COSTOS DEL PROYECTO

9.1.- Utilización de los Recursos.....	81
TABLA N° 1 DE LOS COSTOS DEL PROYECTO.....	83
TABLA N° 2 DEMANDAS EMITIDAS EN EL AÑO 2001.....	84
TABLA N° 3 INDICADORES DE EVOLUCIÓN DEL PROYECTO	85
SUGERENCIAS.....	86
CONCLUSIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍAS.....	89
ANEXOS	91
Anexo N° 1 Esquema de funcionamiento de la Cobranza	
Anexo N° 2 Dependencias de la Sección Cobranza	
Anexo N° 3 Organigrama de la Sección Cobranza	
Anexo N° 4 Ingreso y Manejo de F-21	
Anexo N° 5 Guía de Remisión de Documentos S.I.I.	
Anexo N° 6 Giro y Comprobante de pago F-21	
Anexo N° 7 Oficio Ordinario remite documentación	

Anexo N° 8 Oficio Ordinario devuelve documentación

Anexo N° 9 Nómina de contribuyentes con deudas F-21

Anexo N° 10 Diagrama de flujo del proceso de la propuesta

Anexo N° 11 Estadística de los productos fiscales F-21

Anexo N° 12 Tabla de decisiones para el programa principal

Anexo N° 13 Variable Lista.

INTRODUCCION

El Gobierno de Chile, en su constante preocupación por cumplir con sus programas y dar satisfacción a las demandas sociales, ha incluido en su agenda, la disminución de la evasión tributaria como una gran posibilidad de lograr más recursos para el Estado.

Por lo tanto, la decisión de efectuar este proyecto denominado como "Agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21", (cabe señalar que cuando nos referimos a F-21 se trata de Formularios emitidos por el Servicio de Impuestos Internos), radica en lo importante que es para el Estado, él poder contar con los Recursos Financieros oportunos que son necesarios para satisfacer las necesidades públicas y sociales de una Nación.

Como la Modernización de la Administración Pública, va íntimamente ligada a este proyecto, ya que la lucha contra la burocracia resulta clave para el desarrollo del país. Hablar de modernización del estado significa necesariamente enfatizar la necesidad del cambio y precisamente a esto apunta el presente proyecto.

La Universidad Academia de Humanismo Cristiano a través de su proceso educativo destinado a los trabajadores, más la experiencia laboral que tienen los alumnos en el Servicio de Tesorería, han motivado el desarrollo del presente proyecto, a fin de que la Sección Cobranza realice una labor en forma eficiente y eficaz.

El presente trabajo se encuentra organizado en los capítulos que se describen a continuación:

Capítulo Primero, contiene la descripción del trabajo, que es el tema propiamente tal, con su respectiva problemática y fundamentación.

Capítulo Segundo, señala los objetivos, tanto generales como específicos, que se persigue lograr con este trabajo.

Capítulo Tercero, hace referencia al Marco Metodológico y las técnicas a utilizar para hacer un buen diagnóstico del trabajo a realizar.

Capítulo Cuarto, cuenta con un Marco Teórico, el cual señala los conceptos más relevantes sobre el cual se fundamenta el presente trabajo, además cuenta con un Marco Legal en que se mencionan la Leyes relativas al trabajo en cuestión y los diferentes aportes que entrega la Modernización del Estado.

Capítulo Quinto, cuenta con un Marco Referencial, en donde se describen las principales funciones de los Departamentos y Servicios involucrados en el proyecto.

Capítulo Sexto es el diagnóstico de la situación actual del tema, el análisis y las técnicas utilizadas.

Capítulo Séptimo se desarrolla el tema, "Agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21" (Formulario emitido por el Servicio de Impuestos Internos), que va a significar una recuperación más rápida y eficaz de los valores que deben ingresar en las arcas fiscales por este concepto.

CAPITULO I

DESCRIPCION DEL TRABAJO

1.- TEMA

**“ AGILIZACION DEL PROCESO DE LA
COBRANZA ADMINISTRATIVA DE LOS
CARGOS F-21”**

&&&&&&&&&&

1.- DESCRIPCION DEL TRABAJO

1.1.- TEMA

“AGILIZACION DEL PROCESO DE LA COBRANZA ADMINISTRATIVA DE LOS CARGOS F-21”

Enfocado en la agilización del proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21 (Formulario emitido por el Servicio de Impuestos Internos), ésta agilización del proceso hará más rápida y expedita la labor que realiza la Cobranza Administrativa del Servicio de Tesorerías, ya que hasta el momento se ve obstaculizada por la excesiva demora por el Servicio de Impuestos Internos.

1.2- FUNDAMENTACION

El Estado de Chile, cuyo objetivo fundamental, se establece en el Art. 1 de la Constitución de 1980 y que señala, “El Estado esta al Servicio de la Persona Humana y su finalidad es promover el bien común”, debe contar con recursos necesarios, para satisfacer las necesidades públicas y sociales de una nación.

Para satisfacer estas necesidades, el Estado debe efectuar gastos, los cuales deben ser financiados en gran parte, por los tributos o impuestos que el Estado exige a los individuos o Empresas, afectando su riqueza cuando ésta genera, produce, u obtiene recursos. El Estado como consecuencia natural debe recaudar los tributos que afectan a los contribuyentes, y es precisamente el Servicio de Tesorería el que tiene dicha misión.

En este contexto es que para realizar el presente proyecto, se consideraron las dificultades que enfrenta el Servicio para desarrollar eficientemente la labor de la Cobranza de los Impuestos Morosos, debido a que los procedimientos que existen actualmente son muy burocráticos, lo que hace que la labor de Tesorería se realice con gran desfase, respecto del período de vencimiento, lo que origina en muchos casos la evasión de impuestos. Otra dificultad es que al no contar las Tesorerías con una mayor autonomía debe esperar que el Servicio de Impuestos Internos cargue los Formularios para lo cual puede pasar una semana, un mes, como también un año.

Por lo tanto, se pretende llegar a establecer Tesorerías con una mayor autonomía, eficientes, flexibles y capaces de adecuarse a los cambios, que brinden una atención personalizada a los usuarios y con mayor participación de los funcionarios como sujetos y actores del proceso de Modernización del Estado.

1.3.- JUSTIFICACION

De acuerdo a las medidas, reformas y políticas tributarias que se ha propuesto el gobierno para disminuir la evasión tributaria, se ha realizado un estudio en el Servicio de Tesorería Regional Santiago Oriente, en el cual se visualizo que existían varias dificultades que presentaba dicho Servicio para desarrollar una eficiente labor de Cobranza de los impuestos morosos, (burocracia, centralización de los procesos).

CAPITULO II

OBJETIVOS

&&&&&&&&&&

2.- OBJETIVOS

2.1.- OBJETIVO GENERAL:

Agilizar el proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21, ingresados por el Servicio de Impuestos Internos al Servicio de Tesorerías para su respectivo cobro.

2.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Proponer que se disminuya el tiempo del proceso de la Cobranza Administrativa.
- Aportar la pauta inicial para el diseño de agilización del proceso.
- Crear una herramienta tecnológica para administrar la información de los cargos F-21.
- Evitar que el contribuyente tenga tiempo para hacer cambio de domicilio y/o traspasar sus bienes a un tercero para evitar la Cobranza.
- Permitir obtener información rápida para la apertura de los expedientes de Cobranza.

&&&&&&&&&&

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

&&&&&&&&&&

3.- MARCO METODOLOGICO

3.1.- TECNICAS UTILIZADAS PARA OBTENER LA INFORMACION.

En este capítulo, se expone la metodología utilizada para desarrollar el presente trabajo, en el cual se ha aplicado una metodología basada en la obtención de información, en la utilización de métodos destinados al razonamiento, a través de la aplicación de distintas técnicas como son: Observación, Investigación, Recopilación de Antecedentes y Análisis Documental de la Información disponible en el Servicio de Tesorerías.

3.2. FUENTES LEGALES.

Leyes que contienen normas pertinentes al proyecto:

- DECRETO CON FUERZA DE LEY N° 1 AÑO 1994

Estatuto Orgánico de la Tesorería General de la República.

“El Servicio de Tesorería depende del Ministerio de Hacienda y estará encargado de: Recaudar, custodiar y distribuir los fondos y valores fiscales, a la vez deberá efectuar el pago de las obligaciones del Fisco”.

- CODIGO TRIBUTARIO (DL.830 DE 1974)
- CODIGO CIVIL
- CIRCULAR POSTAL N° 6 DE 16-11-93

“Ingreso y manejo del F-21.

CAPITULO IV

MARCO TEORICO

&&&&&&&&&&

4.- MARCO TEORICO

Atendiendo la naturaleza del tema a investigar, "Cobranza Fiscal", cuya actividad desarrollada por una Institución del Estado, se comenzará, por definir los lineamientos teórico-conceptuales que sustentarán esta investigación, partiendo desde lo general a lo particular.

4.1.- ESTADO:

Existen numerosas definiciones de Estado, entre ellas:

La definición tradicional que indica o señala que:

- ❖ **"Estado**, es la nación jurídicamente organizada, dentro de un territorio determinado".
- ❖ **"Nación o Estado**, es una sociedad de hombres que tienen por objeto la conservación y felicidad de los asociados, que se gobierna por leyes positivas emanadas de ella misma, y es dueña de una porción de territorio"¹

4.2.- EL ESTADO DE CHILE:

El Estado Chileno, es una estructura de poder que emana de una agrupación humana mayor asentada en un territorio, señalado en la Constitución Política de Chile del año 1980, en su artículo 24, que: "... El Gobierno y la Administración de Estado, corresponden al Presidente de la República, quien es el Jefe de Estado."

¹ Definición de Andrés Bello – "Historia de Chile" – Francisco Encina – Edición 9º Abril 1997.

El Estado Chileno es unitario, porque tiene un gobierno central, dirigido por el Presidente de la República, el cuál es elegido en elecciones libres e informadas.

El Estado Chileno está constituido por 3 Poderes fundamentales que son:

- ✓ Poder Ejecutivo.
- ✓ Poder Legislativo.
- ✓ Poder Judicial.

4.3.- FUENTES DE FINANCIAMIENTO DEL ESTADO.

Con el fin de financiar los gastos propios de la Administración del Estado, y la provisión de bienes y servicios de carácter público, el Estado debe buscar fuentes de financiamiento, vale decir, de donde y cómo obtener estos recursos y la forma de recaudarlos.

De esta manera, entonces, el financiamiento del Estado, proviene de las siguientes fuentes:

A. Ingresos Ordinarios: Estos Ingresos pueden ser de:

- ✓ **Derecho Privado** los que son:
 - Rentas, beneficios o utilidades del Estado.
 - Actividad de Empresas del Estado.

- ✓ **Derecho Público** los que son:
 - Tasas
 - Impuestos.

B.- Ingresos Extraordinarios:

- ✓ Crédito público
- ✓ Enajenación de Bienes del Estado
- ✓ Impuesto extraordinario
- ✓ Emisión papel moneda

4.3.1.- Sujetos del Impuesto: (principales).

Sujeto Activo: El Estado, que unilateralmente impone la obligación tributaria y posee el derecho para exigir que ésta se cumpla.

Sujeto Pasivo: El contribuyente señalado por la Ley como obligado de pagar el Impuesto. Además debe declarar sus rentas, llevar contabilidad, permitir la fiscalización.

Beneficiario: la entidad, a quien debe destinarse el producto del ingreso.

Objeto Gravado: la renta, beneficio o utilidad, acto o consumo gravado con el impuesto.

4.4.- IMPUESTO:

Es un pago obligatorio, no sujeto a contraprestación directa, que exige el Estado a los individuos y empresas. Los impuestos constituyen la principal fuente de financiamiento del Estado.

Existen varios tipos de impuestos:

- **Impuestos Directos:** Se impone directamente al contribuyente, tomando como base el ingreso o renta.
- **Impuestos Indirectos:** Se impone sobre determinadas mercancías y por lo tanto, sólo indirectamente sobre los individuos. (I.V.A.)
- **Impuestos Progresivos:** Impuesto que recauda un porcentaje de la renta mayor conforme esta aumenta.
- **Impuesto Proporcional:** Impuesto que recauda el mismo porcentaje de la renta, con independencia del nivel de esta.
- **Impuesto regresivo:** representa un porcentaje cada vez menor, de la renta, conforme esta aumenta.
- **Impuesto sobre el consumo:** Impuesto que grava la venta de un bien o servicio concreto.
- **Impuesto sobre la renta:** Impuesto aplicado a la renta de los agentes económicos.
- **Impuesto Territorial:** contribuciones de bienes raíces, que se pagan de acuerdo al avalúo fiscal de la propiedad.

4.5.- TRIBUNALES ESPECIALES

Son todos aquellos que conocen determinadas materias, como por ejemplo:

- Tribunal del Trabajo.
- Tribunal Aduanero.
- Tribunales Militares – Navales - Aeronáuticos.
- Juzgado de Policía Local.
- Juzgados de Menores.
- Tesorero Regional y/o Provincial (Juez Sustanciador).
- Director Regional Servicio de Impuestos Internos.

4.6.- TIPOS DE JUICIOS:

Existen diversos tipos de juicios: Es de mucho interés, conocer las reglas que rigen el juicio Ejecutivo de las obligaciones de dar, porque el procedimiento para la Cobranza de Impuestos Morosos, es una variante de este tipo de juicio.

4.6.1.- Juicio Ejecutivo:

Tiene por objeto obtener el cumplimiento forzado de obligaciones, que el deudor no cumplió en su oportunidad y que consta en un título ejecutivo.

4.6.2.- Características del Juicio Ejecutivo:

- Se trata de un procedimiento, que tiene sus propias normas para su tramitación.
- Su finalidad es obtener el cumplimiento forzado de las obligaciones acreditadas por un documento indubitado, título ejecutivo.
- El cumplimiento se obtiene por medio del apremio judicial, puede ser de dos formas diferentes:

a)Apremio Real: si recae sobre los bienes del deudor.

b)Apremio Corporal: si se deja sentir sobre la propia persona del demandado.

Para entablar un juicio Ejecutivo, es necesario que se cumplan los siguientes requisitos:

- La obligación, debe constar en un Título Ejecutivo que es un documento, en el cual, se establece un derecho en forma indubitada.

Las disposiciones legales (Art. N° 434 Código Penal Civil) establecen, que se puede entablar un juicio ejecutivo, cuando se hacen valer los siguientes títulos:

- ✓ Sentencia Judicial.
 - ✓ Escritura Pública.
 - ✓ Acta de avenimiento de las partes ante un Tribunal.
 - ✓ Documento privado al cual se la haya reconocido valor.
 - ✓ Confesión firmada ante un Juez.
 - ✓ Otros títulos a los que la ley conceda fuerza ejecutiva.
 - ✓ Otro Título a los que la Ley concede fuerza, se encuentra la Nómina de Deudores Morosos, la que debe estar firmada por el respectivo Tesorero, (Art.169 Inciso N°1 Código Tributario).
-
- La obligación debe ser liquidable, requiere que esté determinada, aunque sea necesario calcular intereses y multas de acuerdo a las normas del Código Tributario.
 - Debe ser actualmente exigible, es decir, que no exista plazo pendiente para pagarla. No podemos exigir el pago del impuesto antes de su vencimiento, aunque ya exista el cargo que representa el valor del impuesto. (Art. 437 Código Penal Civil).

- La acción Ejecutiva, no debe estar prescrita, vale decir, que el derecho a exigir el pago no se haya extinguido o prescrito.

4.6.3.- La Prescripción

Es un modo de adquirir o extinguir las acciones por haber transcurrido el tiempo y plazo más otros requisitos legales.

Existen dos tipos de Prescripciones extintiva y adquisitiva.

❖ **La Prescripción Extintiva:** es un modo de extinguir los derechos y acciones ajenas por no haberse ejercido dichas acciones y derechos, durante un plazo y concurriendo los demás requisitos legales (Art. 2492 Código Civil).

Los derechos para reclamar el pago de las obligaciones, se extinguen, generalmente a los 5 años, (Art. 2515 Código Civil). Sin embargo, los impuestos tienen una situación especial.

La acción o derecho del Fisco, para recaudar el pago de los impuestos, por regla general, prescribe a los tres años por tratarse de una acción ejecutiva, contados desde la expiración del plazo legal en que debió efectuarse el pago (Art. 200 Inciso N° 1 y Artículo 201 Inciso N° 1 del Código Tributario). Pero en determinadas circunstancias se aumenta dicho termino a seis años.

- ❖ **La Prescripción Adquisitiva:** es un modo de adquirir las cosas ajenas por haberse poseído dichas cosas durante un lapso de tiempo, concurriendo los demás requisitos que establece la Ley.

4.7.-COBRANZA ADMINISTRATIVA Y JUDICIAL DE LOS IMPUESTOS.

4.7.1.- Función de la Cobranza:

La función de la Cobranza Administrativa y Judicial de los tributos fiscales y otros créditos del Sector Público, que ejerce el Servicio de Tesorerías deriva fundamentalmente del Decreto Ley N° 1.263 de 1975, Orgánico de la Administración Financiera el Estado y del Decreto con Fuerza de Ley N° 1 de 1994 en su artículo N° 2, sobre Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorerías, éste último dispone que el Servicio de Tesorerías tendrá las siguientes funciones:

Efectuar que la cobranza coactiva sea Judicial, extrajudicial o administrativa de:

- ❑ Los impuestos fiscales en mora, con sus intereses y sanciones.
- ❑ Las multas aplicadas por autoridades administrativas.
- ❑ Los créditos fiscales a los que la ley dé el carácter de impuesto para los efectos de su recaudación.

- Los demás créditos ejecutivos o de cualquier naturaleza que tengan por causa, o motivo el cumplimiento de obligaciones tributarias, cuya cobranza se encomiende al Servicio de Tesorerías por Decreto Supremo.

4.7.2.- Importancia de la Cobranza:

La importancia de la Cobranza radica en:

- Optimizar el uso de los recursos destinados a la recuperación de la deuda morosa.
- Requerir a través de diversos mecanismos legales, el pago de las obligaciones fiscales en mora.

Ahora bien, **el Juicio Ejecutivo de Cobranza**, se realiza mediante un procedimiento ejecutivo masivo, a través de la tramitación de expedientes judiciales, que incluyen las diversas deudas morosas registrada en la CUT (Cuenta Unica Tributaria), lo que da origen a la generación de demandas.

4.7.3.- Etapas de la Cobranza de Impuestos

El sistema creado para la cobranza de impuestos fiscales o créditos, consta de tres etapas que son:

- Cobranza Administrativa
- Primera Etapa De La Cobranza Judicial
- Segunda Etapa De La Cobranza Judicial

Como este tema es demasiado amplio solo se dará una pequeña definición de las Etapas, (**VER ANEXO N° 1**).

A. Cobranza Administrativa

Esta etapa, se denomina también Cobranza Prejudicial, porque se efectúa antes de la Justicia, se inicia el día siguiente al vencimiento legal de tributo, se extiende por 60 días, período durante el cual el Servicio de Tesorerías en forma centralizada por medio de carta certificada remitida a través de la Empresa de Correo de Chile, le comunica al contribuyente, la existencia de una deuda morosa.

Esta Cobranza Administrativa esta apoyada por la Cobranza Administrativa Telefónica, la que tiene como objetivo principal avisar al contribuyente las deudas que tiene en la CUT.

➔ Finalidades :

- a. Informar al contribuyente de sus deudas
- b. Obtener un ingreso rápido de dinero en Arcas Fiscales.
- c. Lograr una depuración en la Cuenta Unica Tributaria del contribuyente, por posibles inconsistencias producidas en la digitación de los formularios, ya sea en el pago, cargo, desabono, descargo (regularización de la C U T).
- d. Comunicar que, él no pago, derivará a otra etapa de la cobranza.

B. Primera Etapa Cobranza Judicial:

Se desarrolla ante el Sr. Tesorero Regional o Provincial que corresponda, en su calidad de Juez Sustanciador, quien despacha el mandamiento de Ejecución y Embargo en contra de todos los deudores morosos, ordenando requerir el pago y embargar bienes suficientes que garanticen el pago de la deuda. Esta etapa comienza al finalizar la Cobranza Administrativa y termina diez días después de haber notificado al último contribuyente.

El expediente, se inicia con una carátula, donde se individualiza el número del expediente y la comuna; la Tesorería que efectúa la Cobranza; nombre del demandante; nombre del primer demandado según nómina; seguido de la palabra "y otros"; fecha de inicio del juicio; materia; período; nombre del Tesorero "Juez Sustanciador"; nombre del Abogado que lleva la causa y nombre de los recaudadores que intervienen en el proceso.

Enseguida; la primera pieza del proceso, que esta constituida por la nómina de deudores morosos, a continuación un certificado del Tesorero respectivo indicando que los contribuyentes, incluidos en dicha nómina se encuentran morosos y procede a despachar el mandamiento de ejecución y embargo.

Cada expediente debe caratularse con un número de Rol, año y comuna, el que empezará con el número que determine el Juez Sustanciador.

Los expedientes son colectivos, esto es, en ellos son demandados numerosos contribuyentes, los que figuran en las nóminas de deudores morosos del expediente, la que debe estar debidamente firmada por el Tesorero correspondiente.

Las nóminas, tienen el carácter de Título Ejecutivo, por el sólo ministerio de la Ley (Art. 169 Código Tributario) y deben contener los siguientes antecedentes:

- La individualización completa del deudor y su domicilio.
- Con especificación del período y la cantidad adeudada por concepto de impuesto o sanciones en su caso y del tipo del tributo.
- Número de R.U.T., N° de folio de la orden de ingreso, boletín o documento que haga sus veces.

C. Segunda etapa Judicial de Cobranza.

Se desarrolla ante el Juez de letras competente correspondiente al domicilio del demandado al momento de practicarle el requerimiento de pago. Se inicia una vez finalizada todas las actuaciones ordenadas por el Juez Sustanciador en el Expediente Administrativo, y cuyo objetivo es obtener el pago total de la deuda demandada.

4.8.- Sistemas de Organización Administrativa²

Corresponde a un conjunto de normas y principios que se estructuran orgánicamente, la que componen la Administración del Estado, están son básicamente las siguientes:

- ➔ Centralización
- ➔ Descentralización
- ➔ Desconcentración
- ➔ Regionalización.

Hay que tener en cuenta, que todos los órganos que integran la Administración del Estado, reúnen las siguientes características:

- 1) Son servicios creados por Ley para cumplir una finalidad de interés público.
- 2) Son Servicios integrantes de la Administración del Estado.
- 3) Son Servicios en que los empleados de su dotación tienen el carácter de funcionarios públicos.

Como el tema a investigar esta vinculado con el sistema de organización administrativa, a continuación se describirá en forma breve, lo que significa este sistema:

² Hda. Pública Teoría y Aplicación – A.Castro/C.Lesso – Inst. de la Economía Siglo XXI

➔ Centralización :

Se caracteriza por su estructura piramidal, en que los órganos, están vinculados en una relación de jerarquía, también se les denominan órganos dependientes del poder central. Es decir, una organización es centralizada cuando prácticamente no existe delegación de autoridad para tomar decisiones.

Características de los sistemas centralizados:

- 1) Existencia de una relación jerárquica, de modo que los órganos deben acatar las instrucciones directivas del supremo jerarca, quién puede ejercer respecto de aquellos las potestades de mando, disciplinarias, etc.
- 2) Carencia de personalidad Jurídica.
- 3) Falta de patrimonio propio, de modo que funciona con los recursos generales con que cuenta el Estado, para colocar en movimiento la Administración Pública.

A la cabeza de esta jerarquía, esta el Presidente de la República, le siguen los Ministerios, dirigidos por sus Ministros del Ramo y Subsecretarios.

Seguidos por sus Secretarios Regionales Ministeriales (Seremis).

A estos niveles, les siguen los Servicios Públicos, tales como; Tesorería General de la República, Servicios de Impuestos Internos, etc.

➔ **Descentralización :**

Este sistema se genera como consecuencia de crecimiento de la función administrativa y de la actividad del Estado, que ha hecho necesario la creación de organismos especializados, dotándolos de una relativa autonomía para la realización de las funciones, tal como lo especifica la Ley, (entes autónomos, o descentralizados o personificados).

LA DESCENTRALIZACION PUEDE SER:

Descentralización Funcional: Se desarrollan según la función o materia que desempeña, ejemplos típicos, Servicios de Salud.

Tienen personalidad jurídica y patrimonio propio, también están sometidos a supervigilancia y control.

A la vez, cumplen una función o cometidos de carácter especial por ejemplo; de carácter económico, fomento, seguridad social, incluso de carácter empresarial. Al igual que los órganos descentralizados territorialmente para el cumplimiento de sus funciones específicas se les reconoce autonomía, que en razón de la supervigilancia a que quedan sometidos es una autonomía relativa.

Ventajas del Sistema de descentralización Funcional:

- a) Permite realizar los cometidos especiales del Estado de manera más fácil y dinámica que el sector centralizado puesto que, la decisión no se sujeta a la ratificación de un superior.
- b) Como son autónomos es más fácil para estos órganos tecnificarse y reclutar personal idóneo y especializado.

Descentralización Territorial: Cuando se descentraliza en el Territorio.

Ejemplo; Municipalidades y los Gobiernos Regionales. Estos dirigen su acción a la solución de problema en el Territorio de su Jurisdicción.

Este sistema tiene personalidad jurídica propia y tienen patrimonio propio, los cuales les permite una autonomía Financiera, para administrar su presupuesto. Sin perjuicio de que están sometidos a supervigilancia y también a control como todos los órganos integrantes de la Administración del Estado (La Contraloría General de la República), preventivo toma de razón posterior.

Ventajas del Sistema de descentralización Territorial:

- a) Los intereses Regionales o Locales, aparecen más favorecidos por el hecho de que las decisiones, se adoptan en el lugar donde se producen las necesidades.
- b) Al descender de nivel la decisión, se descongestiona y agiliza la acción administrativa, porque evita las revisiones propias de una estructura jerárquica.
- c) La solución de los problemas queda en manos de quienes mejor los conocen, por la conexión que la autoridad tiene, con la vida y circunstancias de la región o comuna.

4.9.- MODERNIZACION DEL ESTADO.

En el presente siglo XXI, la lucha contra la Burocracia resulta clave para el desarrollo del país, por ello, uno de los objetivos planteados ha sido modernizar la Administración Pública, que hasta hace poco tiempo, llevara a los ciudadanos Chilenos, a tener que luchar permanentemente contra la burocracia, lo que significaba la existencia de excesivos trámites.

La iniciativa, ha significado un verdadero cambio en el estilo de hacer las cosas. Ahora las autoridades encaminan sus acciones a valorar lo que es en realidad la misión del Estado: resolver, satisfactoriamente las necesidades de las personas y evitar gastos estatales insostenibles.

En el caso Chileno, una de las primeras medidas fue la creación en diciembre de 1994, del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública. Su tarea es impulsar, coordinar y dictar pautas que deberían guiar los esfuerzos modernizadores en el trabajo de los Servicios del Estado.

Por cierto que, la modernización no es un problema de tecnología, sino que de modernizar la gestión. Si bien el uso de la tecnología por parte del Estado, produce un efecto multiplicador positivo en todos los ámbitos del país, en particular, social y económicamente, la tecnología en si, debemos reconocer que, es el elemento habilitador y potenciador, pero no un fin en sí misma. Lo importante es el mejoramiento de la gestión y de los Servicios del Gobierno, para entregarles los mejores servicios a la ciudadanía, es decir, poner el Estado al Servicio de la gente.

Muchos de los procesos de modernización, en el pasado consideraron que para modernizar bastaba con instalar la tecnología, sin evaluar el aspecto humano de dicha modernización.

Es evidente, que la Administración Pública Chilena en los últimos años ha estado viviendo un proceso de transformaciones con diferentes énfasis y grados de avance, entre los que podríamos señalar, los cambios derivados por ejemplo, del proceso de descentralización.

Al igual que como ocurre en el ámbito del uso de nuevas tecnologías informáticas y las comunicaciones, se sabe de propuestas orientadas a enfatizar la conducta de la autoevaluación, tendiente a provocar una apertura entre lo público y lo privado, a la búsqueda de modelos organizacionales innovadores, al uso de instrumentos modernos de gestión, a enfatizar el perfeccionamiento, la capacitación y a ubicar al usuario como eje de la acción.

Al margen de algunas críticas al proceso, centradas en la ausencia de una política definida de modernización; en la importación de un modelo de modernización, en la baja participación de los funcionarios públicos y en la fuerte presencia de los componentes políticos por sobre los técnicos, entre otras consideraciones; podríamos afirmar, en todo caso, que asistimos a un cambio emergente en el paradigma de los Servicios Públicos que tiene que ver con cambios culturales. Hoy, lo público se muestra más interesante para la sociedad y también puede ser más eficiente.

Sobre modernización, es indudable que se ha escrito mucho, se han creado comisiones y comisiones, se ha pensado mucho, pero ¿habremos hecho lo suficiente?. La causa principal para emprender la modernización, radica en la necesidad de contar con un Estado eficiente en términos de costo efectivo. El Estado es un beneficio y un costo a la vez, para toda la comunidad.

Si tenemos un Estado muy caro, en relación, a los beneficios que produce el país, es una desventaja clara en el campo internacional.

Entonces no se trata de tener un plan, si no que generar un nuevo modo de administrar. Si al Estado lo comparamos con una empresa, ¿dónde está la diferencia? ¿porqué una empresa es más ágil para modernizarse que el Estado?. Deberíamos pensar que la respuesta está contenida en la misma pregunta: la empresa es capaz de modernizarse así misma; en el caso del Estado normalmente tiene que haber un grupo de persona que piense y que decida modernizarlo, ello marca la gran diferencia.³ “Hablar de modernización del Estado significa, necesariamente, enfatizar la necesidad del cambio. Pero para que este cambio sea eficaz, no basta con tener una idea clara de hacia donde se quiere ir, es necesario además, tener clara conciencia de cual es el punto de partida. De lo contrario, se arriesga a reproducir diagnósticos, políticos y resultados profundamente erróneos”.⁴

³ Pedro Lizanas: Cambio de Estilo, condición para la innovación: ExPresidente SOFOFA.

⁴ Modernización de la Gestión Pública: La experiencia Chilena: Mario Marcel

En síntesis, podríamos afirmar que el Estado Chileno de hoy es el producto de tres componentes básicos:

1. Los principios fundacionales del Estado Moderno.
2. Las reformas estructurales de los años 80, y,
3. Las Políticas Fiscales seguidas a partir de 1990.

El génesis institucional del Estado Chileno y su desarrollo hasta los años 70 cumplió, con los requisitos básicos para constituir un aparato público sólido, estable y funcional a las prioridades de la época. A través de él, se dio la unidad al país y se establecieron las estructuras que permitieron satisfacer las necesidades sociales básicas de la población, en áreas como Educación, Salud y Previsión Social. Junto con ello el Estado Chileno, intervino en forma activa y creciente en la vida económica del país.

Los cambios, de los últimos 20 años, han significado un giro en el tipo de desarrollo, al que había tendido el Estado hasta ese momento. Ello se ha traducido, en primer término, en una reducción significativa de las funciones productivas del Estado y en una redefinición de los roles con el sector privado en el ámbito de la prestación de servicios sociales.

De este modo, el proceso de modernización del Estado tiene por finalidad elevar las competencias y la capacidad de movilizar los recursos públicos de manera más eficiente, comprometiendo en su gestión y en sus resultados al conjunto de los actores que intervienen en la generación de los respectivos servicios, orientados a satisfacer los requerimientos de la comunidad nacional.

Se trata entonces, de procurar que el funcionamiento regular de los servicios, junto con respetar los principios de transparencia, equidad y disciplina fiscal, considere de manera prioritaria la satisfacción de los usuarios, la realización personal y profesional de los funcionarios, la asignación eficiente de los recursos y la capacidad de respuesta ante las nuevas demandas que plantea la modernización del país.

Lograr una gestión más eficiente y comprometida con los resultados implica transformaciones importantes en el funcionamiento de las instituciones públicas. Se requiere, entre otras cosas, desarrollar liderazgos que impulsen el cambio, incorporar técnicas modernas de gestión, establecer metas medibles de desempeño, todo ello, dentro de un marco de participación y compromiso de los distintos estamentos en una gestión de mejor calidad.

Una herramienta útil para el desarrollo de una gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto, que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de indicadores claves.

De este modo, la Reforma del Estado, implica un cambio profundo en la forma de dirigir y actuar de los organismos que componen la Administración Pública, esto involucra una transformación en la cultura organizacional e institucional del Estado, pues existe un desplazamiento real de una administración burocrática (rígida y estructurada) a una que se sustenta en la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía a través de la medición de los resultados, utilizando para ello nuevas herramientas para el control de la Gestión.

La Modernización de la Administración Pública, busca potenciar la capacidad de planificación y ejecución de las políticas, estableciendo desafíos que dicen relación con la coordinación de la acción para la solución de dilemas internos y externos del servicio, el logro de la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los planes y programas, competencia y calidad técnica, y el manejo o gestión del cambio.

Este último elemento, permitirá el éxito de todos los anteriores, ya que resulta esencial el protagonismo del funcionario público en los procesos de cambio. Por otra parte, la ciudadanía es cada día más consciente de sus derechos, y serán cada vez más exigentes, respecto del Estado en cuanto a la calidad de los servicios que éste les ofrece.

Responder adecuadamente a esas expectativas no es sólo un imperativo político, sino también, una consecuencia del propio desarrollo de los mecanismos del mercado, que elevan permanentemente los estándares de calidad y la diversificación de los productos que ofrece Chile, se ha iniciado el nuevo milenio con la pretensión de hacerse cargo de los desafíos que estos cambios radicales plantean.

Existe un creciente consenso en cuanto a transformar un Estado que se mira obsoleto y obstaculizador del desarrollo económico y, por lo demás, lejano a las personas. En esa línea se ha declarado la voluntad de modernizar el sector público, en consistencia con las prioridades programáticas.

Una primera expresión de ello, ha sido la reducción del gabinete a 16 Ministerios. Ciertamente, no todos los nuevos problemas que el Estado debe asumir, se enfrentan reorganizando y modernizando la Administración; el proceso de transformación del aparato público se da en un marco de cambios más globales que persiguen producir sintonía entre las tendencias contextuales y el accionar del sector público en su conjunto. La reforma y Modernización del Estado se suma sincrónicamente a los procesos de adecuación de roles y funciones, en todos los ámbitos estatales; tributario, salud, educación, justicia, trabajo y en general, en lo que se denomina en llamar las 7 reformas.

4.10.- LOS OBJETIVOS DEL PROYECTO DE REFORMA:

El Gobierno, ha fijado como objetivo del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, un plazo de 6 años, para lograr un Estado al servicio de los ciudadanos, debiendo contar para ello con una estructura flexible y con una gestión eficiente, participativa y transparente.

Para realizar el objetivo antes señalado se plantean dos grandes ejes de diseño e intervención:

- **En primer lugar,** se plantea una revisión de la institucionalidad existente, su marco de atribuciones y funciones, desde la óptica de los ámbitos que más adelante se detallan, para levantar desde allí propuestas específicas para cada uno de los ámbitos.

- **Enseguida**, se pretende abordar un conjunto de cuestiones que tiene que ver con alcanzar la gestión óptima a que antes se ha hecho mención. Resaltan como materias centrales las relativas a la tecnología de información y comunicación y como ellas se ponen al servicio de un Estado próximo y útil a la ciudadanía; la participación de los ciudadanos en la gestión de los servicios; la transparencia y probidad en el proceder público y la generación de una nueva visión de la gestión pública.

Asimismo, la necesidad de contar con un sistema de formación de los altos directivos públicos y de políticas de relaciones con los funcionarios es otro de los ejes estructurales de esta propuesta de renovación de la gestión del Estado.

4.11.- PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL PROYECTO.⁵

- La Reforma del aparato del Estado, debe estar orientada a lograr un estado más eficiente, al servicio de lograr una mejor calidad de vida de la gente y un desarrollo sustentable para el país. Un lugar central ocuparán las nuevas tecnologías de la información que acerquen los servicios a los ciudadanos y ciudadanas.
- La reforma, deberá definir los criterios generales a partir de los cuales se reorganizará el Estado, pero deberá concentrarse en los ámbitos que por urgencia política sean priorizados por el Presidente de la República.

⁵ www – modernizacion - cl - Pre – Informe de la Modernización del Estado.

- La Reforma, deberá lograr un Estado de tamaño adecuado a las características del desarrollo actual y futuro del país, pudiendo en ciertos casos reducirse el tamaño del mismo, como en otros ámbitos podrá fortalecerse y crecer de acuerdo a las necesidades.
- La Reforma deberá asumir el rol que ha ido adquiriendo el Estado en las últimas décadas, es decir, fortalecer su capacidad reguladora.
- La propuesta de Reforma, deberá fortalecer la regionalización y la descentralización de las decisiones, logrando una adecuada articulación entre el nivel nacional, el nivel regional y el nivel local.
- La propuesta de Reforma, deberá consultar como elemento central la participación de la ciudadanía en forma institucionalizada en los diversos ámbitos de la toma de decisiones. Asimismo, deberá asegurar la debida transparencia y probidad de la gestión estatal.
- El proceso de cambios deberá lograr un Estado que se haga cargo y asuma las desigualdades sociales y territoriales, y los factores de desintegración social.
- La Reforma debe hacerse a partir de un gran consenso nacional, entre los diversos actores políticos, sociales y empresariales, en torno a las propuestas de reforma.

La mirada del proyecto, está puesta en marcha en un servicio de óptima calidad a toda la ciudadanía, por lo cual, el conjunto de sus acciones apuntan a lograr una gestión de calidad, participativa y transparente.

4.12.- MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA.⁶

El proyecto de Reforma y Modernización del Estado guarda una evidente relación de continuidad con la labor desarrollada precedentemente por el comité de Modernización de la Gestión Pública.

De hecho, una serie de iniciativas impulsadas por el comité ya han finalizado, en sus diseños se están implementando, o se encuentran pronta a serlo: el Sistema de Compras Públicas y el Sistema de premiación del servicio son ejemplo de ello.

No obstante, el reimpulso de la modernización de la gestión requiere de nuevos parámetros en la perspectiva de la transformación estatal. Estas coordenadas se cimientan en lo hecho, pero se necesita de nuevos conocimientos para generar un nuevo modelo de Gestión Pública, cuyo eje es la propia especificidad del Servicio Público, resituando el aporte que las técnicas y herramientas de gestión provenientes del sector privado prestan al sector estatal. Al mismo tiempo, es necesario avanzar en la provisión de Herramientas Legales idóneas para esta tarea.

⁶ Administración una perspectiva global Harold Koontz, Heinz Weilrich, 1994 V Edición.

Tal como se anticipaba, un lugar especial tiene el desarrollo de tecnologías de información en la gestión pública. El punto crucial en esta materia, es dotar de las herramientas tecnológicas necesarias para que el servicio público eleve de manera nunca antes vista su eficiencia y su eficacia.

Demás está señalar que estas iniciativas de modernización de la gestión pública serán de aplicación en el conjunto de la administración y no sólo donde se produzcan rediseños institucionales.

Las principales líneas de acción son las que a continuación se enuncian:

a) Recursos Humanos

Esta línea de acción, busca lograr un desarrollo integral de los trabajadores del sector público.

Esto se debe traducir en el mejoramiento de la calidad de vida de los funcionarios públicos, un aumento de las proyecciones de carrera para los trabajadores del Estado y en un cambio cultural en la administración, orientando a sus trabajadores hacia una actitud pro-activa, especialmente en lo referente a la calidad del servicio que el Estado entrega a la población.

Tres son las iniciativas a desarrollar.

En primer término, una dirigida al funcionario en general, en que se busca mejorar las condiciones de la carrera funcionaria, vinculándola a conceptos de productividad y competitividad, es decir, centrada en el mérito y no sólo en la antigüedad; a ello es necesario agregar la flexibilidad necesaria en la gestión de recursos humanos, como una manera de asegurar un desempeño óptimo de cada funcionario

En segundo lugar, se abordará una política dirigida a los directivos públicos, que apunta a fortalecer la función directiva en el Estado, procurando contar con un cuerpo directivo profesional, orientado a objetivos, a la eficiencia interna, gestión participativa y a la excelencia en el servicio a la ciudadanía. Se modificarán sustantivamente los procedimientos de selección, de evaluación y remuneraciones de los directivos públicos.

Asimismo, en un trabajo conjunto con las Universidades, por una parte se actualizará el sistema de formación de la alta dirección pública, en la perspectiva de que las certificaciones universitarias en cuanto a post-gradados sean un requisito básico de los antecedentes de quienes ejerzan funciones de conducción en el Estado; y por otra se asegurará que los directivos públicos estén en constante proceso de aprendizaje para que logren mantener y actualizar sus competencias técnicas de gestión en el tiempo.

Por último, se desarrollarán iniciativas de intervención organizacional apuntando a medir y mejorar el clima actual de los servicios públicos, para lo cual, se propuso las siguientes líneas de trabajo:

b).- Descentralización:

Pretende generar, una serie de medidas tendientes a eliminar trámites innecesarios o a simplificar los que no sean eliminables.

La simplificación de trámites, se expresará frente a los usuarios en general, en la creación y formación de nuevas empresas y entre los propios servicios públicos.

Un objetivo de importancia superlativa en este ámbito es desarrollar la Ventanillas Unicas en el Estado.

c).- Derechos de los usuarios:

La información, es uno de los principales elementos a fortalecer en la gestión pública; la pretensión es que la información a la ciudadanía relativa a sus derechos como usuarios frente al Estado, desplace una parte del control y evaluación de la gestión al propio ciudadano, quién es el que mejor puede evaluar a los funcionarios con los que interactúa.

Una medida básica en este ámbito es la dictación de cartas de derechos de los usuarios frente a cada servicio, las cuales establecerán los estándares de atención por servicio e incluirán medidas correctivas, por parte del mismo Servicio, en caso que estos estándares no se cumplan.

d).- Información oportuna y accesible a los ciudadanos:

En consistencia con el punto anterior, se establecerán sistemas de distribución de la información a los usuarios que permitan incrementar el nivel de conocimiento, que ellos tienen sobre información relevante relacionada con el sector público, en la perspectiva de maximizar el acceso a la información del Estado. Con este fin, se pondrán en funcionamiento sistemas basados en Internet y puntos de información pública, como por ejemplo al interior de los propios Servicios o en los Municipios.

Capacidad de respuesta y solución frente a los reclamos de los ciudadanos:

Se desarrollarán, sistemas de recolección de reclamos e inquietudes ciudadanas. Estos sistemas, permitirán analizar información generada por los usuarios, para el mejoramiento de los procesos de gestión y distribución de servicio. En esta materia, las Oficinas de Información y Reclamo existentes en los Servicios, serán una base desde la que operará el sistema.

- Incentivos al buen desempeño:

El reconocimiento público, es un efectivo estímulo motivador, en tal sentido, se hace necesario premiar a todas aquellas instituciones que se destacan por la calidad de servicio o por una buena gestión en general. El objetivo de este programa, apunta a generar competencia interna en el Estado, hacia el logro de mayores niveles de desempeño.

4.13.- GESTION DE SERVICIOS.

Esta línea de acción, desarrollará instrumentos para orientar el desarrollo futuro de las Instituciones Públicas, asegurando la coherencia con los objetivos programáticos del gobierno. Adicionalmente, este desarrollo se deberá realizar asegurando incrementos constantes en la productividad organizacional y los respectivos mecanismos de control y ajuste del desarrollo organizacional.

Las principales acciones en esta línea son:

- **Sistematización de un nuevo paradigma sobre la Gestión Pública:**

Se busca cambiar las prácticas de gestión a través de la introducción de nuevos instrumentos, pero especialmente, mediante una nueva actitud directiva basada en un nuevo paradigma de gestión pública, en que se imbriquen los aportes propios de un Servicio Público Moderno.

- **Avanzar a la presupuestación por resultados:**

Este proyecto, buscará establecer un sistema de presupuestación para los Servicios sobre la base de los resultados esperados y obtenidos. Esto permitirá estructurar programas de desarrollo institucional de mediano y largo plazo. El cambio en el modelo de presupuestación de los Servicios, debe ir acompañado de estrategias de cambio en la cultura organizacional, de manera de facilitar la adopción de este nuevo enfoque.

- **Perfeccionamiento de instrumentos y técnicas de gestión para la Administración Moderna de servicios:**

Se desarrollarán nuevos instrumentos de gestión, que permitan el monitoreo y ajuste de los niveles de desempeño de los servicios. La idea, es diseñar un sistema de coordinación de instrumentos de gestión, así como un sistema de control de la gestión integral del Estado, basado en la Intranet Gubernamental, Sistema de comparabilidad del Servicio Público con el Sector Privado y con similares de otros Países: Mediante técnicas de comparación entre organizaciones, se estimulará la competencia en el Sector Público. Se deben establecer organizaciones de referencia por su éxito en la gestión de áreas o funciones o nivel institucional, tanto del Sector Privado como en Servicios Públicos de terceros países. Estas referencias deben ser utilizadas por los Servicios Públicos para determinar sus potenciales de mejoramiento.

- **Transparencia y Probidad:**

La transparencia y la probidad del Sector Público, son un factor clave en el desarrollo democrático y en el afianzamiento de la legitimidad de las instituciones. Asimismo, se fortalecerá la interna del Gobierno y se generaran los mecanismos para que los ciudadanos tengan mayores derechos y garantías para cuestionar acciones públicas, que lesionan sus derechos e intereses. Un primer paso en esa línea ha sido la implementación de probidad, tan cuestionada hoy en día.

&&&&&&&&&&

CAPITULO V

MARCO REFERENCIAL

&&&&&&&&&&

5.- MARCO REFERENCIAL

5.1.- LA TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

La Tesorería General de la República, tiene su origen en el manejo y gestión de fondos fiscales, iniciado allá por los años 1541, cuando Don Pedro de Valdivia, nombra a Don Jerónimo de Alderete como primer Oficial de la Real Hacienda, de la entonces naciente Provincia de Chile.

Desde allí, hasta nuestros días, el Servicio de Tesorerías, ha sufrido un sinnúmero de modificaciones, preservando siempre la característica de ser la institución de la que se vale el Estado para recaudar sus ingresos y efectuar el pago de sus obligaciones.

El 5 de Agosto de 1927, el Presidente Don Carlos Ibañez del Campo, firmó el Decreto Ley N° 1.708 que creó la Tesorería General de la República, como es conocida hoy. Posteriormente y con el objeto de mejorar en su funcionamiento y de permanecer conforme a como evoluciona el país, la estructura de la Tesorería ha sido modificada.

El Servicio de Tesorerías contaba con 257 Tesorerías Comunales, 25 Provinciales 13 Regionales. En 1981, las Tesorerías Comunales fueron traspasadas a las respectivas municipalidades, quedando en definitiva conformado el Servicio por 13 Tesorerías Regionales y 21 Tesorerías Provinciales.

Durante su trayectoria, la Tesorería ha ido asumiendo diversas funciones encomendadas por disposiciones legales tales como; Caja de Amortización de la Deuda Pública y las del Departamento de Pensiones de la Subsecretaría de Hacienda.

En la actualidad, la estructura organizacional de la Tesorería esta conformada por una Tesorería General, con sede en Santiago, 14 Tesorerías Regionales, 21 Tesorerías Provinciales y 19 Tesorerías Móviles.

En el año 2002 se ha abierto las Tesorerías de Maipo (San Bernardo).

Y en el año 2003 se producirá la apertura de las Tesorerías de Maipú, y Poniente a fin de descentralizar y descongestionar la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Centro.

5.2 - LA MISIÓN:

Este organismo, es el encargado de compatibilizar los flujos de fondos propios del estado, con las obligaciones de éste, de modo que sean canceladas oportunamente, determinando además, las necesidades del endeudamiento con el objeto de financiar los déficit o utilizar el superávit, según sea el caso. Para cumplir de manera efectiva la misión de compatibilidad y equilibrio de las Finanzas Públicas que le ha sido encomendada, la Tesorería General de la República, desarrolla una serie de funciones en el ámbito de la recaudación, la Cobranza, el pago de obligaciones de la Deuda Pública, la Administración de la Cuenta Unica Tributaria y la ejecución y contabilización del Tesoro Público.

La Tesorería, tiene la Responsabilidad de recaudar los ingresos que se destinan a costear las actividades normales del Estado y de canalizar estos recursos para financiar los programas sociales en las áreas de Salud, Educación, Vivienda, Obras Públicas, etc.

5.3.- FUNCIONES:

La Tesorería, debe llevar a cabo una serie de funciones asociadas al cumplimiento de su misión.

- A través de la recaudación de los tributos y otros ingresos contribuye de manera activa al cumplimiento de la acción reguladora del Estado.
- Le corresponde efectuar la Cobranza Administrativa, Judicial o Extrajudicial de los Impuestos Fiscales en mora, de las multas aplicadas por autoridades administrativas, de los créditos fiscales y los de cualquier naturaleza que tengan los ciudadanos con el Estado.
- Distribuye fondos fiscales, a través de sus oficinas, a las instituciones públicas y a personas naturales y jurídicas, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Presupuestos que este rigiendo.
- Es responsable de la gestión de la deuda pública, estando legalmente facultada para efectuar emisiones de bonos, pagarés u otras obligaciones que las leyes dispongan, aceptarlos o endosarlos y ordenar su colocación.

- En el ejercicio de esta función, debe concurrir al pago de los compromisos y obligaciones asumidos por el Fisco de Chile provenientes del uso de créditos financieros.
- Provee de información contable y estadística a la autoridad económica, indispensable para la definición y evaluación de la Política Fiscal y de la marcha de las Finanzas Públicas.
- Administra la Cuenta Unica Tributaria.

5.4- ESTRUCTURA ORGANICA:

La estructura orgánica que rige en la actualidad a la Tesorería fue definida por el Decreto con Fuerza de Ley N° 5 del Ministerio de Hacienda, en 1963.

Este cuerpo legal señala que, el Servicio de Tesorerías estará compuesto por una Tesorería General, cuya sede será la Capital de la República, y por Tesorerías Regionales en cada una de las regiones del País y por Tesorerías Provinciales.

A su vez la Tesorería General esta conformada por los siguientes Departamentos:

- Departamento de Operaciones
- Departamento de Estudios y Desarrollo
- Departamento de Cobranzas y Quiebras
- Departamento de Finanzas Públicas

- Departamento Jurídico
- Departamento de Contraloría Interna
- Departamento de Personal
- Departamento de Administración

Solo analizaremos los Departamentos involucrados en este proyecto.

5.5.- PRINCIPALES FUNCIONES DE LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS.

- Departamento de Cobranza y Quiebras

Le corresponde elaborar el programa de Cobranza Administrativa y Judicial de los impuestos y créditos morosos del Sector Público, impartiendo las instrucciones necesarias para el respectivo control y evaluación.

A la vez debe llevar un control y registro de las Quiebras para cuidar el debido resguardo del interés Fiscal.

- Departamento de Operaciones:

Este Departamento, tiene a cargo una serie de procesos relacionados directamente con la atención al usuario, por lo que, su accionar es fundamental en la gestión global.

Administra el Sistema de Cuenta Unica Tributaria de los Contribuyentes, velando por su constante mejoramiento y desarrollo, responsabilizándose por la calidad de información incorporada en dicho sistema, para lo cual define y controla permanentemente los procesos que tienden a su perfeccionamiento.

Le corresponde la tuición y el control de gestión de las Tesorerías Regionales y Provinciales en su calidad de encargadas de recaudar y custodiar los fondos, pagar los compromisos Fiscales y los de otros Organismos Públicos.

5.6.- VISION SISTEMICA DEL SERVICIO DE TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA.

El Servicio de Tesorería no es un órgano del Estado que actúe solo, sino que muy por el contrario, está en permanente interrelación con otros órganos del Estado, principalmente con los del área económica y/o dependientes del Ministerio de Hacienda.

Como un Servicio especializado en la recaudación, debe mantener informadas a las autoridades Superiores, a fin de que estas tomen apropiadas decisiones, ello obliga al Servicio de Tesorerías, a estar en permanente contacto, con distintos niveles de los Servicios de la Administración Pública, ya sea asesorando, integrando planes y programas estratégicos.

5.7.- TESORERIA REGIONAL METROPOLITANA SANTIAGO ORIENTE.

Actualmente su dotación de Personal, se compone de 82 Funcionarios y esta conformada por las siguientes Secciones:

- **Sección Ingresos:** Encargada de todos los ingresos, pagos de impuestos, ventas de estampillas y especies valoradas etc.
- **Sección Egresos:** Encargada de la devolución de impuestos, pago de beneficios a exportadores, aportes fiscales a otras instituciones, distribución de fondos, etc.
- **Sección Convenios y Condonación:** Le corresponde otorgar convenios de pago de impuestos conforme al artículo 192, del Código Tributario y condonación de multas e intereses.
- **Sección Administración y Finanzas:** Encargada de entregar los recursos materiales y financieros para que las secciones puedan cumplir con sus objetivos.
- **Sección Cobranza:**

Encargada de la Cobranza de deudores morosos de impuestos, la cual será objeto de estudio para el proyecto a realizar. (VER ANEXO 2)

5.7.1.- SECCION COBRANZA

Una de las funciones principales del Servicio de Tesorerías, es efectuar la cobranza de los impuestos y créditos fiscales, cualquiera sea su naturaleza, para lo cual, cuenta con la Sección Cobranza. **(VER ANEXO 3).**

La Sección Cobranza de la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, depende del Departamento de Operaciones, el cual efectúa el proceso de cobranza en general amparado por el Código Tributario.

En forma muy somera, puede decirse que este procedimiento esta formado por dos etapas:

La etapa administrativa, que se desarrolla íntegramente en el Servicio.

La etapa judicial propiamente tal, que se lleva ante los Tribunales de Justicia.

La primera etapa se inicia con la emisión de la nómina de deudores moroso, la que bajo la firma del Sr. Tesorero Regional constituye el título del cobro.

El Sr. Tesorero actuando como Juez Sustanciador despacha una providencia denominada mandamiento de ejecución y embargo que es notificado por los funcionarios que efectúan la labor de recaudadores fiscales, a cada uno de los deudores identificados en la nómina.

Los recaudadores, actuando como Ministros de Fe, deben además, requerir el pago de la deuda y embargar bienes suficientes para garantizar su pago. En el caso de deudas por Impuesto Territorial, el inmueble se entiende embargado por el solo ministerio de Ley.

Una vez que todos los deudores demandados de una nómina han sido notificados y embargados, el Tesorero Juez-Sustanciador ordena el cierre de los expedientes y este se remite a la justicia ordinaria.

La segunda etapa judicial, el Abogado del Servicio de Tesorería solicita al Juez respectivo el retiro de las especies muebles o el remate de los bienes inmuebles. En esta etapa la providencia que dicta el Tribunal también debe ser notificada por los recaudadores fiscales.

Previamente al remate de los bienes, la Tesorería debe realizar las publicaciones que exige la Ley. Terminado el proceso de ejecución, el producto del remate se consigna en el tribunal, quedando a disposición de la Tesorería para su posterior ingreso en Arcas Fiscales.

La Sección Cobranza, realiza una serie de cobros contenidos en los siguientes impuestos:

- ✓ Formulario 30: Bienes Raíces

- ✓ **Formulario 21: Giro Comprobante Pago Impuesto a la Renta y/o I.V.A.**

- ✓ Formulario 20: Derechos por utilizar Espectro Radio Eléctrico.
- ✓ Formularios 14, 15, 16, 17 y 19: Aduanas.
- ✓ Formularios 37: Patentes Mineras.
- ✓ Formulario 42: Multas Ministerio del Trabajo.

□ **Créditos**

- ✓ Deuda Cora (Crédito)
- ✓ Crédito Fiscal Universitario

Para esta Investigación se tomará el **F-21**, proveniente de la diferencia por pagos de Impuesto a la Renta y/o I.V.A. **cuya recaudación es significativa para el Estado.**

Basándonos en el informe de la Sección Planificación y Gestión dependiente del Departamento de Cobranzas y Quiebras, tenemos que el cumplimiento de la meta de recaudación de la Tesorería Santiago Oriente es el siguiente:

(en miles de pesos).

	METAS	RECAUDACIÓN ACUMULADA	% CUMPLIMIENTO
AÑO 2002	49.641.558.-	59.878.666.-	120,62%
TOTAL ANUAL NACIONAL	211.238.392	205.338.100	97,21%

Como se puede apreciar en el cuadro, la recaudación sobrepasó la meta de porcentaje del cumplimiento, lo que significa que, el Estado podrá contar con mayores recursos para financiar el proyecto del presupuesto general de la nación para el año 2003.

El proyecto de presupuesto del año 2003 es el mecanismo a través del cual el gobierno contribuirá a que Chile siga avanzando pese a las adversidades. El proyecto del presupuesto del año 2003 promueve el crecimiento, cumpliendo con la regla de política de generar un superavit estructural del 1% del PIB, que le ha ganado al país la confianza de los agentes económicos y de los mercados internacionales.⁷

Como durante el 2003, la economía se mantendrá por debajo de su trayectoria de crecimiento potencial y el precio del cobre aún no recuperará sus niveles de largo plazo, el presupuesto arrojará un déficit contable de 0,7% del PIB lo que significa que las finanzas públicas continuarán jugando un papel contracíclico.

El resultado es un proyecto de presupuesto fiscalmente austero, económicamente consistente y eficiente en la asignación de los recursos a las prioridades del país. En resumen, un presupuesto a la altura de los actuales desafíos.

&&&&&&&&&&

⁷ Proyecto Presupuesto Nacional año 2003. Publicado por el Ministerio de Hacienda. DIPRES

CAPITULO VI

DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

6.- DIAGNOSTICO DE LA SITUACION ACTUAL

La Tesorería General de la República, posee un Sistema de Carga a la Cuenta Unica Tributaria (C.U.T.), muy centralizado, lo que provoca demora en los cobros a los deudores morosos, así entonces y tomando en consideración esta idea, se realizará un proyecto que agilice la recaudación de impuestos morosos.

Dicha investigación se realizará en la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, dependiente del Departamento de Operaciones, tomando como base para la investigación a la Sección Cobranza de ésta Tesorería.

FACTORES INTERNOS:

- Existe la tecnología, ya que se cuenta con un sistema Computacional actualizado que se complementa con el Windows 98, Office 1997 y 2000 etc.
- Existen recursos Humanos competentes y capacitados, a la vez existen programas de capacitación que permiten actualizar al personal periódicamente.
- Existe una mentalidad de cambio, acorde a la modernización de los Servicios Públicos.

Las trabas más importantes que presenta la Cobranza son:

- Procedimientos muy antiguos, que genera mucha burocracia.
- La centralización del Sistema de Cobranza que no permite una rápida y adecuada recuperación de los impuestos morosos.

CAPITULO VII

DESARROLLO DEL TEMA

&&&&&&&&&&

7.- DESARROLLO DEL TEMA

En la actualidad el procedimiento de cobros de F-21, objeto de este Proyecto, tiene un carácter marcadamente centralizado en cuanto a la generación de los expedientes esenciales para el inicio de la Cobranza ejecutiva de lo impuestos morosos, debido a que la generación es efectuada por la Tesorería General de la Republica, a través del Departamento de Cobranza y Quiebras.

Una vez generados los expedientes, este Departamento informa a las Tesorerías Regionales y Provinciales a través de una Circular Informativa comunicando que el proceso de generación de Expedientes ya fue realizado por la Tesorería General de la República. Recibida esta comunicación, las Tesorerías proceden a generar físicamente los expedientes.

Lo anterior, tiene su origen en que cada vez que el Servicio de Impuestos Internos gira F-21 a los contribuyentes, éstos son digitados e ingresados al Sistema Computacional de la Tesorería General de la Republica, específicamente en la Sección Informática, a través de un mecanismo que se explica en el punto 7.1.1 de éste proyecto.

Obviamente al crearse en la Tesorería General de la Republica, la totalidad de los Expedientes de las Tesorerías del país, el tiempo que transcurre para la ejecución de la Cobranza es de meses e incluso años, desde que aparece la información cargada en la Cuenta Unica Tributaria (CUT.) y el momento en que efectivamente son generados los expedientes en referencia.

Todo esto trae consigo, grandes dificultades para dar cumplimiento a las metas fijadas para el Servicio de Tesorerías, por el Ministerio de Hacienda, en relación, a la Cobranza de los Impuestos Morosos, ya que el gran desfase existente entre la fecha de vencimiento de los Giros F-21 y la Cobranza de los mismos, facilita a los contribuyentes para que recurran a maniobras encaminadas a entorpecer las acciones de Cobranza como por ejemplo: cambio de domicilio, traspaso de bienes entre otros.

De lo anterior, se puede manifestar la infructuosa búsqueda de deudores o de sus bienes, para garantizar adecuadamente el monto neto de la deuda en cobro y sus correspondientes recargos legales, ocasionando gastos innecesarios de recursos fiscales y pérdida de tiempo, disminuyendo así la posibilidad de obtener una cantidad mayor de recuperación de los valores adeudados al Fisco.

Este proyecto, tiene doble implicancia, por un lado los contribuyentes se verán favorecidos ya que al efectuar el cobro en menor tiempo éstos no tendrán que pagar sumas excesivas por los intereses y por otro lado el Fisco a la vez podrá contar con recursos líquidos provenientes del pago oportuno de los impuestos.

El objetivo entonces, está dirigido hacia un funcionamiento más eficiente y la obtención de una mayor satisfacción laboral, que conlleve necesariamente al compromiso de todos de lograr una recaudación mayor en el más breve plazo y aun menor costo posible.

Se deja establecido que, en este proyecto no se desarrollará un análisis de los Recursos Humanos, puesto que el objetivo del proyecto es realizar una modificación en el sentido de agilizar el proceso de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21, pero no la reestructuración de una Sección determinada.

7.1.- COBRANZA DE LOS GIROS CONTENIDOS EN F-21:

Este tema se dividirá en dos partes:

- Ingreso y Manejo de F-21.
- Cobranza de F-21.

7.1.1.- Ingreso y manejo de F-21: (Circular Postal N° 6 de 16/11/93). (VER ANEXO 4)

El Servicio de Impuestos Internos entrega diariamente a la Oficina de Partes de Tesorería respectiva, la denominada **Guía de Remisión de Documentos (GRD)** en triplicado, por operaciones que afectan a dicho formulario, adjuntando F-21, por Cargos y Descargos como también planillas de anulación de los mismos formularios cuando corresponda, quién estampa el timbre de recepción en los documentos y registra la guía en el Libro de Correspondencia, entregándola al Jefe de la Sección Ingresos para su análisis.

Una vez recibida en la Sección antes mencionada, el Jefe o el funcionario encargado examina que exista relación entre F-21 y la Guía de Remisión de Documentos (GRD), si éstos no están correctos se devuelve la documentación al Servicio de Impuestos Internos, para que se efectúen las correcciones pertinentes, dando así por finalizado el proceso.

En cambio, si la documentación esta correcta y existe correlatividad entre la Guía de Remisión de Documentos y F-21, está es asignada a un Analista quien abre una Carátula de rigor enumerada y la ingresa al Sistema de Control de Modificaciones (SICOM). De esta manera se genera una Guía Computacional con su respectiva numeración (Guía N° y Carátula N°).

El analista efectúa las revisiones determinadas según las instrucciones vigentes, en lo referente a la información contenida tanto en la Guía de Remisión de Documentos, como en la documentación de respaldo, como se plantea en el siguiente ejemplo:

- N° REMISION COD. 17
- FECHA REMISION COD.15
- CODIGO DE UNIDAD COD. 25

Se verifica que la cantidad de formularios sea la misma que se indica en la Guía de Remisión de Documentos y que la numeración de los Folios de F-21, correspondan a los detallados en la Guía referida y en los respectivos recuadros (221 y 321). Posteriormente se suman F-21 con los valores registrados en la Guía de Remisión de Documentos (Códigos 790 ú 890) verificando que sean idénticos según el caso (Cargo o Descargo).

Ninguno de los documentos involucrados en el proceso como Guía de Remisión de Documentos, F-21 o Planilla de Anulación deben contener enmendaduras.

Los recuadros de la Guía de Remisión de Documentos que no contengan información deben ser inutilizados por el Servicio de Impuestos Internos, a través de una línea diagonal desde el ángulo superior izquierdo al ángulo superior derecho. (VER ANEXO N° 5 que contiene una Guía de Remisión de Documentos y F-21 de respaldo).

La Guía de Remisión de Documentos, además debe contener el Nombres y Apellidos, N° de Rut, Firma y Timbre del Jefe de Unidad del Servicio de Impuestos Internos como también del encargado de Oficina de Partes.

Los Formularios de respaldo se revisan individualmente, conteniendo lo siguiente:

- N° de Rut del Contribuyente
- Identificación completa
- Período Tributario
- Fecha de Vencimiento
- Códigos de Cuentas
- Fecha de Giro
- Firma Rut y Timbre del Funcionario del Servicio de Impuestos Internos, que emite el Giro.

Tratándose de los Descargos se debe extraer información del Sistema Computacional, que permita verificar los antecedentes respectivos (que la deuda figure en la Cuenta Unica Tributaria, con la identificación correcta y que corresponda a los números: de folio, fecha y vencimiento, códigos de cuenta y valores) que fueron cargados con anterioridad.

Si realizadas todas las verificaciones no se presentan errores, el Analista registra en la Guía de Remisión de Documentos (GRD), el respectivo Código de Reg – Prov – Com (Región, Provincia, Comuna) y en el recuadro **Observaciones** (uso exclusivo de Tesorerías), indica la identificación completa del Jefe de Sección para la Firma de éste.

En ese momento se ingresa al Sistema RECAUDA (es un Sistema Computacional encargado de registrar la Cobranza a nivel nacional), dándose por solucionado o rechazado según sea el caso para la asignación de Ruta y Paquete cuando proceda, enviándolo a la Sección Informática de Tesorería General de la República para su proceso, mediante un Formulario tipo confeccionado en cada Tesorería (**VER ANEXO N° 6**), denominado **Operaciones Modificadorias en CUT**, insertándose un número interno como mecanismo de control.

La Copia de la Guía de Remisión de Documentos, se remite a la unidad del Servicio Impuestos Internos respectiva a través de un Libro en el que se registra la Fecha, el Formulario 03 ó planilla de Anulación, el Folio de la Guía de Remisión de Documentos N° y valor, dicho libro deberá ser firmado por el funcionario del Servicio de Impuestos Internos que lo recepciona.

A la vez este libro, se utiliza para enviar la copia de la planilla de Anulación Sección Cobranza de la respectiva Tesorería el que a su vez debe ser firmada por el Jefe de la Sección.

En el supuesto caso que la Unidad del Servicio Impuestos Internos se ubique en otra Comuna, se remite por conducto regular, utilizando un oficio tipo confeccionado especialmente para tal efecto (**VER ANEXO N° 7**).

En caso de rechazo, el analista registra la nota respectiva señalando la causa en el recuadro observaciones y la documentación será devuelta al Servicio Impuestos Internos mediante Oficio (**VER ANEXO N° 8**).

La Guía de Remisión de Documentos, Carátula información de apoyo para el análisis y la copia del Formulario Operaciones Modificadoras, se archivan por orden de envío, junto a las Cajas Especiales. Finalmente, estos documentos son, legajados para posteriores revisiones efectuadas por el Departamento de Contraloría Interna de la Tesorería General de la República.

7.1.2.- Cobranza de F-21:

La actividad de Cobranza, constituye una labor esencial del Servicio y su importancia esta dada por dos aspectos principales:

- Optimizar el uso de los recursos destinados a la recuperación de la deuda morosa.
- Requerir a través de diversos mecanismos legales, el pago de las obligaciones fiscales en mora.

CAPITULO VIII

PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

XXXXXXXXXX

8.- PROPUESTA DE LA INVESTIGACION

8.1.-PROYECTO PARA LA AGILIZACION DEL PROCESO DE LA COBRANZA ADMINISTRATIVA DE LOS CARGOS F-21.

A. NOTIFICACIONES :

- a) Selección de Comunas, dar prioridad a aquellas que tengan deudas más altas (Mayores deudores) y con mayor posibilidad de recuperación de valores.

- b) Efectuar Cobranza Administrativa o Cobranza Pre-Judicial por carta certificada a partir del día siguiente al vencimiento legal 60 días después del vencimiento. (D.F.L.1/94 Ministerio de Hacienda. y DL.1263/75 Ley Orgánica).

Finalidades :

- ✓ Obtener un ingreso rápido de dinero en Arcas Fiscales.
- ✓ Depuración de la Cuenta Unica Tributaria por posibles inconsistencia en la declaración del contribuyente.
- ✓ Comunicar la falta de pago y incentivar a los deudores a pagar sus tributos antes de que éstos sean cobrados Judicialmente.

- c) Efectuar la Cobranza Judicial que consiste en notificar el Requerimiento de Pago y Embargar los Bienes suficientes que garanticen el pago de la deuda (inicio pasados los 60 días de su vencimiento legal).

B. FORMAS DE PAGOS:

- a) Fijar planes de pagos, a los contribuyentes que no están en condiciones de cancelar al contado, tales como:

- ✓ Hacer convenios de pagos a deudores de impuestos, con un determinado número de cuotas. (Capítulo V Art. 192 del Código Tributario).
- ✓ Condonar un porcentaje de los intereses y sanciones a aquellos deudores morosos que lo soliciten, que deben pagar la totalidad del impuesto, se considera pago contado (Código Tributario Art. 5° letra f inc. 2° Art. 192 y Ley 19398/95).
- ✓ Aceptar abonos parciales o pagos fraccionados a cuentas de un impuesto, pero sin rebajar los intereses.

- C. A los contribuyentes que no cumplan con los compromisos contraídos, se procederá a efectuar la segunda etapa de la Cobranza Judicial, la cual consiste en:

- ✓ Notificación de Segunda Etapa.
- ✓ Retiro de Especies Embargadas.
- ✓ Remate de Bienes Raíces Embargados.
- ✓ Orden de arresto por Impuestos de Retención.

- D. Otro medio de exigir el pago de las deudas, es solicitar al Servicio de Impuestos Internos, el bloqueo del timbraje a los contribuyentes con los impuestos morosos.
- E. Mantener información clasificada de los mayores deudores que gira el Servicio de Impuestos Internos, dejando copia de los giros en Tesorería a fin de dar prioridad al cobro.
- F. Informo a Dicom en forma de coacción.

8.2.- CONTROL Y EVALUACION DEL PROYECTO

Efectuar reuniones periódicas con el Director Regional Tesorero Metropolitano Santiago Oriente y el Personal de la Sección Cobranza, a fin de ir verificando el cumplimiento y desempeño del proyecto, como también, efectuar las acciones correctivas que sean necesarias para mejorar el procedimiento de la propuesta.

Vigencia del proyecto, sería a contar del segundo semestre del año 2003, dándose plazo de tres años para evaluar los resultados del Proyecto.

8.3.- PROPOSICION EN LA AGILIZACION DEL PROCESO DE LA COBRANZA ADMINISTRATIVA DE LOS CARGOS F-21.

Este tema será abordado desde tres aspectos principales:

- Ingreso y Manejo de F-21
- Cobranza de F-21

- Alternativas tendientes a la agilización del proceso de la Cobranza Administrativa en F-21.

8.3.1.- Ingreso y manejo de F-21.

El Servicio de Impuestos Internos, entrega diariamente a la Oficina de Partes de la Tesorería respectiva, en este caso Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, la denominada **Guía de Remisión De Documentos (GRD)**, en triplicado por operaciones que afectan al F-21 (Cargos, Descargos y Planilla Anulación), quien estampa el timbre de recepción en los documentos y los registra en el libro de correspondencia, entregándola al jefe de la Sección Ingresos.

Una vez recibida la documentación en la Sección mencionada, el Jefe examina que exista correlatividad entre F-21 y la Guía de Remisión de Documentos (GRD), si no está correcto se devuelve mediante un Oficio Ordinario la documentación al Servicio de Impuestos Internos, terminando de esta manera el proceso, en caso de que la documentación este correcta, esta es asignada por el Jefe de la Sección a un analista quien confecciona una Carátula y la ingresa al Sistema de Control de Modificaciones (SICOM).

De esta forma se genera una Guía en el Sistema Computacional con su respectiva numeración (Guía y Carátula).

El analista efectúa las mismas revisiones señaladas en el **punto -7.1.1 - del capítulo VII**, si del resultado de este análisis no existen errores, el analista entrega los documentos al digitador de la Sección Ingresos por medio de una libreta para firmar la entrega, es decir, el funcionario deberá digitar el ingreso en el Sistema Computacional de la totalidad de F-21 y la Guía de Remisión de Documentos (GRD), en un software especialmente diseñado para tal efecto, luego posteriormente lista todos los formularios ingresados.

Si se ha cumplido con todo el proceso de recepción e ingresos, el Jefe de la Sección Cobranza y el digitador deben revisar el listado en forma manual confrontándolo con los documentos, si existe algún error de digitación se corrige y se ingresa la información correcta al sistema Computacional local.

Así mismo el jefe de la Sección Cobranza, emite su aprobación a la operación efectuada a través de una hoja de control de calidad, quien devuelve por libro la Guía de Remisión de Documentos, con toda su documentación de respaldo al Jefe de la Sección Ingresos. Posteriormente dicha documentación es entregada al funcionario respectivo para su ingreso al Sistema de Recauda y desde aquí el proceso continúa de la misma forma que se señala en el punto 7.1.1, del capítulo VII, **(Diagrama de flujo N° 2 del proceso de investigación, VER ANEXO N° 10)**.

8.3.2.- Cobranza de F-21

El presente proyecto, permitirá la apertura de expedientes cada tres meses con lo que se logrará “respaldar la deuda morosa en el menor plazo mediante el embargo oportuno”, evitando en gran medida las maniobras evasivas que recurren los contribuyentes, tales como, el cambio de domicilio, traspaso de bienes, etc., resguardando con ello el interés fiscal y como consecuencia lograr el objetivo del Servicio que es obtener la maximización de la recaudación, dados los altos valores involucrados como se demuestran en:

(VER ANEXO N° 11).

Así también, se minimizarían los errores de digitación que se presentan a nivel central, ya que se efectuará una validación manual con los documentos, previo registro de la información en el Sistema Computacional Local como lo explica en forma lógica en diagrama de flujo N° 2 del proceso de investigación.

(VER ANEXO N° 10).

Con el Sistema actual al generarse los expedientes en forma masiva (conteniendo giros con desfase de hasta dos años), la carga de trabajo de la Sección Cobranza se acumula de tal forma que, impide una labor organizada y programada.

A través de la generación de los expedientes, cada tres meses, a nivel local se podrá realizar un trabajo programado, constante, eficiente y rápido, el que dará como resultado un mayor índice de recuperabilidad de los valores en mora, y actualización de base de datos de los contribuyentes.

Con la descentralización tanto del ingreso de F-21, como de la generación de los expedientes, se cumple con la finalidad de hacer más efectiva y expedita la función de la Cobranza de los impuestos morosos.

8.3.3.- Alternativas tendientes para la agilización de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21.

Como programa principal existirán dos opciones:

a) Aprovechar el Software del sistema "CONCOBRA", adaptarlo al equipo computacional VT o PC de la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, generando expedientes cada tres meses y llevando el control de las actualizaciones.

b) Crear un nuevo programa, que permita generar Expedientes cada tres meses por Comuna y que a la vez haga posible su actualización y que cumplan con las siguientes condiciones:

- Que nos muestre si es F-21.
- Que corresponda a la comuna de la jurisdicción
- Que se encuentre pendiente de pago.

- Que el valor se encuentre dentro de los siguientes rangos:

(VER ANEXO N° 12).

- Valor > a 1.000.001
- Valor > a 100.001 y < a 1.000.000
- Valor < a 100.000

PROCEDIMIENTO PARA LAS CANCELACIONES

Solo existirá, la posibilidad de una revisión manual para lo cual seria necesario, previamente obtener mensualmente un listado de todos los F-21 girados y registrados en el Sistema Computacional y que hayan cumplido los tres meses en mora y contendrá la siguiente información.

- N° de Rol Único Tributario (RUT)
- Fono
- Nombre del contribuyente
- Nr. de Folio del F-21
- Valor Neto

Con este listado, se ingresa a la Cuenta Unica Tributaria de cada contribuyente y se verificará mediante un programa computacional de aquellos F-21, que se encuentren cancelados procediendo a marcarlos con x de cancelado, lo que significará eliminarlos del sistema generador de expedientes, ello debe ser realizado en forma previa a la emisión de la demanda, con la finalidad de que estos listados solo contengan F-21 que se encuentren impagos.

Para la creación del programa principal, es necesario que se cumplan las siguientes condiciones que se reflejan en la tabla de decisiones: **(VER ANEXO N° 12)**.

8.3.3.1.- Condiciones:

- Verificar si es F-21.
- Generar una tabla en el programa con todas las comunas pertenecientes a la Jurisdicción de la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, la que se denominará **Lista (VER ANEXO N° 13)**, contenida en la **Tabla de Decisiones** que se presenta en el **Anexo N° 12**.
- El programa debe verificar si el F-21, está cancelado o pendiente.
- Verificar, si se trata del último F-21 leído al momento de generar los expedientes (mensualmente).
- Crear, una opción para rangos de valores que permita generar los expedientes en forma selectiva.

8.3.3.2.- Acciones

- El programa debe procesar toda información registrada en F-21 y los datos de la Guía de Remisión de Documentos.
- Sumar los acumuladores.

- Emitir diversos informes, dadas las condiciones tales como:
 - ✓ Cancelaciones.
 - ✓ F-21 otras Regiones.

- Generar expedientes por Comunas y valores.

- Emitir una estadística global trimestral, de todos los expedientes correspondientes a la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente con el fin de obtener el número, monto demandado y monto actual adeudado.

&&&&&&&&&&

CAPITULO IX

COSTOS DEL PROYECTO



9.- COSTOS DEL PROYECTO

El proyecto es de bajo costo, respecto de los beneficios que pueda aportar al Fisco, para poner en marcha dicho proyecto, sólo se requiere una redistribución de algunos recursos que existen en el Servicio de Tesorería.

Para la determinación del costo de este proyecto, se tomó como muestra la Tesorería Regional Santiago Oriente, considerando la carga de trabajo existente.

9.1.- UTILIZACION DE LOS RECURSOS

□ Recursos Humanos:

Para la ejecución del Proyecto se requiere de dos Digitadores, que serán los encargados de ingresar la Información de F-21 y otros, lo que requerirá en algunas ocasiones, trabajar horas extraordinarias (ítem autorizado por la superioridad con un tope de 40 Horas por funcionario al mes).

□ Recursos Técnicos y Materiales:

Se requiere una Unidad de Procesamiento Computacional de alta capacidad y los materiales adecuados para el proceso. (Se debe solicitar a la Tesorería General de la República, al Departamento de Administración).

□ **Mobiliario :**

Se necesitara dos Muebles acondicionado para Equipo Computacional, Sillas Anatómicas y dos Escritorios.

□ **Programa Alternativo:**

Software confeccionado de acuerdo a la realidad de cada Región, considerando los señalados en el punto 8.3.3. del capitulo anterior alternativas tendientes a la Agilización de la Cobranza Administrativa de los cargos F-21, letra b.

TABLA N° 1
COSTOS DEL PROYECTO.

REQUERIMIENTOS	PRESUPUESTO
Recursos Humanos <i>Dos Digitadores (Costo Anual)</i>	\$ 3.000.000
Recursos Materiales y Técnicos <i>Dos Equipos PC e Impresoras</i>	\$ 2.000.000
<i>Dos Equipos PC e Impresoras</i> Mobiliarios	\$ 800.000
Programa Alternativo	\$ 2.000.000
Costo Total del Proyecto	\$ 7.800.000

NOTA :

Al establecer una relación Costo/Beneficio, se puede observar que la inversión que se requiere para la realización del proyecto es de bajo costo, con respecto al beneficio que se obtendrá, tanto en términos de eficiencia como a la vez una mayor recaudación de impuestos Morosos a favor de Fisco.

TABLA N° 2

DEMANDAS EMITIDAS EN EL AÑO 2001

CONCEPTO	N° EXP	N° DDAS.	MONTO DEMANDADO	MES EMISIÓN	MONEDA ORIGINA L
IMPUESTOS FISCALES					
Mayo 2000 a mayo 2001 Form. 21 giros S.I.I.					
- Deudores menores de \$100.000	530	29.153	1.125.446.519	Jun	\$
- Deudores entre \$100.000 y \$1.000.000	635	20.664	7.247.538.148	Jun	\$
- Deudores entre \$1.000.000 y \$10.000.000	250	3.209	9.186.823	Jun	\$
- Deudores entre \$1.000.000 y \$50.000.000 R.M.	94	3.204	18.633.605	Jun	\$
- Deudores superiores a \$10.000.000 (excepto R.M.)	113	542	27.167.621	Jun	\$
- Deudores superiores a \$50.000.000 R.M.	36	134	43.539.831	Jun	\$
TOTAL PARCIAL	1.658	56.906	8.471.512.547		

NOTA : Datos estadísticos extraídos de la memoria de Cobranzas del año 2001. Como se aprecia en el Tabla N°2, el más alto porcentaje de las demandas emitidas durante el año el análisis corresponde a la Región Metropolitana. Esta región comprende la Tesorería Regional Metropolitana y Tesorería Regional Santiago Oriente, representan casi 40,70 % del número total de demandas, en tanto, acumulan un 50,92 % del monto de las demandas emitidas en años anteriores. Monto que puede ser recaudado con mas eficiencia con la implementación del proyecto y como se aprecia el beneficio seria mayor en cuanto a la recuperación de impuestos con respecto a la inversión que se necesitaría para la implementación de este proyecto.

TABLA N° 3
INDICADORES DE EVALUACION DEL PROYECTO

A CORTO PLAZO	
Objetivos	Indicadores
Aceptación del Proyecto.	Entrega Formal.
Inicio de la operatoria de descentralización.	Desarrollo del período elaborado.
de la Cobranza de F-21.	
Puesta en marcha del proyecto.	Elección de la Tesorería piloto, en este caso, Tesorería Regional.
	Santiago Oriente.
Dotación de Recursos Humanos y Materiales.	Selección de Recursos Humanos y Equipos.
Capacitación.	Respuesta Satisfactoria.

A MEDIANO PLAZO	
Objetivos	Indicadores
Puesta en marcha del proyecto.	Controles de Gestión.
Mejoramiento del Proyecto.	Reunión del Equipo de Trabajo.
Fijar Período de Evaluación.	Estadísticas Periódicas.

A LARGO PLAZO	
Objetivos	Indicadores
Consolidación y Aplicación a nivel Nacional del Proyecto.	Conforme a resultados positivos de la Tesorería Piloto.

SUGERENCIAS

- ◆ Implementar más tecnologías que permitan mejorar la Función de Cobranza del Servicio de Tesorerías.
- ◆ Se sugieren reuniones mensuales entre los Jefe de Cobranza de las diferentes Tesorerías para mantener el intercambio de opiniones y así trabajar en forma uniforme, a fin de obtener un mejor rendimiento y un eficiente nivel de trabajo, también podrán conocerse algunas situaciones que puedan haber sucedido referente a la Cobranza en otras oficinas.
- ◆ Reconocer la experiencia y experticia que tiene el personal que está constantemente en contacto con el público y que en definitiva conoce la real situación de la labor que significa la Cobranza y sus problemas a nivel local y nacional, para poder proponer las modificaciones que podrían hacer más expedita esta labor.
- ◆ Se sabe que cuando el personal ha tomado parte activa en la elaboración de los objetivos y metas contenidos en el plan estratégico, éstos asumen su Misión con mayor compromiso, identificación y entrega personal, aportando sus mejores capacidades.

CONCLUSIONES

En los tiempos actuales en los que la tecnología es una herramienta muy importante, presentamos este proyecto, el cual podrá contribuir a mejorar en parte la función realizada por la Sección Cobranza de la Tesorería Santiago Oriente, así obtener una mayor y más rápida recaudación de los impuestos morosos.

Todos los procesos de cambio son difíciles e involucran muchos recursos tanto humanos como físicos, en este contexto sabemos que el trabajo desarrollado pasa por un cambio de mentalidad, en las personas y en los procesos establecidos, además se persigue que la implementación del proyecto se convierta en un instrumento efectivo y facilitador de la Recaudación de Impuestos.

El desarrollo de este proyecto, ayudará a contribuir en gran parte a la agilización de la recaudación de los impuestos morosos, a fin de enfrentar en mejor forma la evasión y el no pago de éstos.

El aporte que en esta materia pretende hacer el presente proyecto, se origina en una perspectiva experimental en términos de eficiencia y eficacia que deberá ser sometida a evaluaciones sistemáticas, lo que redundará en lograr una eficiente ejecución presupuestaria del Tesoro Público.

Cabe señalar que en este proyecto se puede comprobar la actual y real situación económica de los contribuyentes morosos, como también, la realidad económica de la zona, siendo afectados los siguiente sectores, tales como: el transporte, comercio y industria entre otros que forman el gran porcentaje de morosidad.

A nivel central, es decir, en la Tesorería General de la República, en el Departamento de Cobranzas y Quiebras, no se visualizan estas situaciones, solamente se globaliza la cobranza y se exigen resultados en el ámbito general, sin considerar, la verdadera realidad con que se tiene que enfrentar cada Tesorería a lo largo del país.

Se pretende con este proyecto, encontrar la mejor forma para que el contribuyente pueda enfrentar el pago de sus impuestos morosos y a su vez la Tesorería otorgarle la facilidad de acceder a convenio y/o condonación de un porcentaje de las multas e intereses.

&&&&&&&&&&

BIBLIOGRAFIA

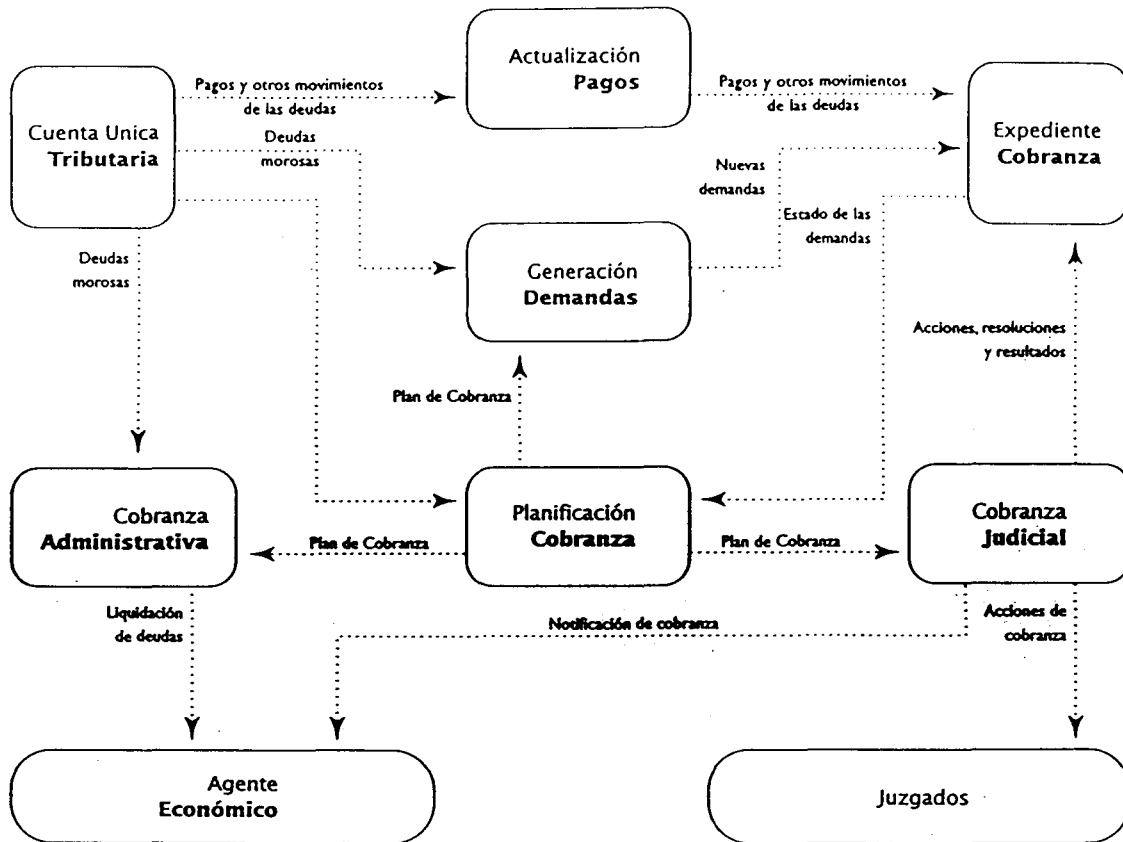
- ❖ Historia de Chile (Andrés Bello – Edic. Francisco Encina – 9° Edición
Abril 1997.
- ❖ Constitución Política de Chile 1980.
- ❖ Manual de Cobranza año 1995 del Servicio de Tesorería.
- ❖ Informe Gestión 2000- 2001-2002 del Servicio de Tesorería.
- ❖ Resolución Exenta 1287/98 Depto. Jurídico del Servicio de Tesorería.
- ❖ Circular Normativa N° 87 del 08/11/95 Depto. Estudio y Desarrollo del
Servicio de Tesorería.
- ❖ Código Tributario Art. 168 y siguientes. Título V Libro III.
- ❖ D.F.L. N° 1/94 Ministerio de Hacienda Estatuto Orgánico del Servicio de
Tesorería.
- ❖ D.L. N° 1.263 año 1975 Ley Orgánica de la Administración Financiera del
Estado.
- ❖ Circular Postal N° 6 del 16/11/93, del Servicio de Tesorería.
- ❖ Diagnóstico “Establecimiento del Sistema de Control de Gestión” del
Servicio de Tesorería.
- ❖ Manual de Licitación Pública (Diseño y construcción del Sistema de
Cobranza Administrativa) Tesorería General de la República. Bases
Técnicas.
- ❖ [www . estado . cl](http://www.estado.cl)
[www . sii . cl](http://www.sii.cl)
[www . tesoreria . cl](http://www.tesoreria.cl)
[www . modernizacion . cl](http://www.modernizacion.cl)
- ❖ Administración una perspectiva global
Harold Koontz, Heinz Weilrich
1994 5° edición MC Graw. Hill.

- ❖ Hacienda Pública (Teoría y Aplicación)
A.Castro - C.Lesso.
Instituto de la Economía Siglo XXI
Richard Musgrave - Peggy Musgrave
- ❖ El Sector Público en la Planificación del Desarrollo.
R.Cibotti - E.Sierra.
- ❖ Apuntes de cátedras:
 - Organización y Regionalización Sr. Arnol Klenner - UAHC
 - Técnicas de Racionalización y Diseño y Evaluación de Cargo - Sr. Mauricio Espinosa. UAHC.
 - Desarrollo Organización – Sr. Alexis Becerra - UAHC
 - Prospectiva y Comunicación Administrativa - Sr. Héctor Chamaca – UAHC.

ANEXOS

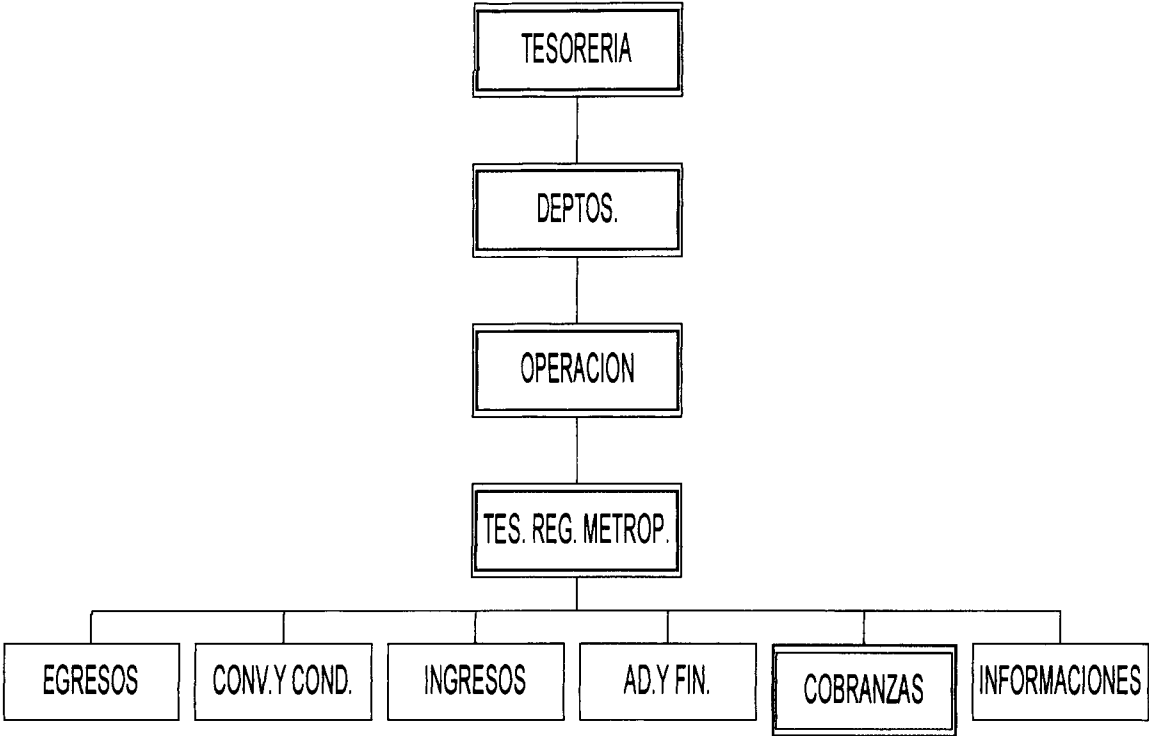
ANEXO N° 1

Esquema de funcionamiento de la Cobranza



ANEXO N° 2

DEPENDENCIAS DE LA SECCION COBRANZA



La Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, dependiente del Departamento de Operaciones, se subdivide en las siguientes Secciones:

- **Sección Ingresos:** Encargada de todos los ingresos, pagos de impuestos, ventas de estampillas y especies valoradas etc.
- **Sección Egresos:** Encargada de la devolución de impuestos, pago de beneficios a exportadores, aportes fiscales a otras instituciones, distribución de fondos, etc.
- **Sección Convenios y Condonación:** Le corresponde otorgar convenios de pago de impuestos conforme al artículo 192, del Código Tributario y condonación de multas e intereses.
- **Sección Administración y Finanzas:** Encargada de entregar los recursos materiales y financieros para que las secciones puedan cumplir con sus objetivos.
- **Sección Cobranza:** Encargada de la Cobranza de deudores morosos de impuestos, la cual será objeto de estudio para el proyecto a realizar.
- **Oficina de Informaciones:** Es la Unidad encargada de dar todo tipo de informaciones directamente al contribuyente, con el fin de orientarlo de los distintos servicios que otorga la Tesorería Metropolitana Santiago Oriente.

ANEXO N° 3

ORGANIGRAMA DE LA SECCION COBRANZA



SIMBOLOGÍA



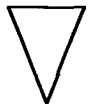
Operación: Acción de elaboración o incorporación de información.



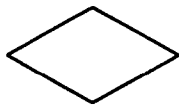
Control: Toda acción de verificación.



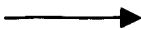
Almacenamiento definitivo: Almacenamiento de forma permanente.



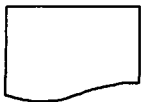
Almacenamiento temporario: Almacenamiento sistemático para consulta.



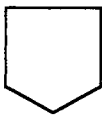
Alternativa: Se usa para indicar que en algún momento del proceso se pueden tomar distintos cursos de acción.



Desplazamiento de Info: Desplazamiento físico de la información.



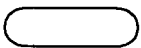
Documento: Representa el elemento portador de información.



Conector: Nexos entre procesos utilizados para conectar gráficos de un mismo procedimiento.



Proceso: Indica los pasos a seguir.



Termino o fin: Proceso terminado o finalizado.



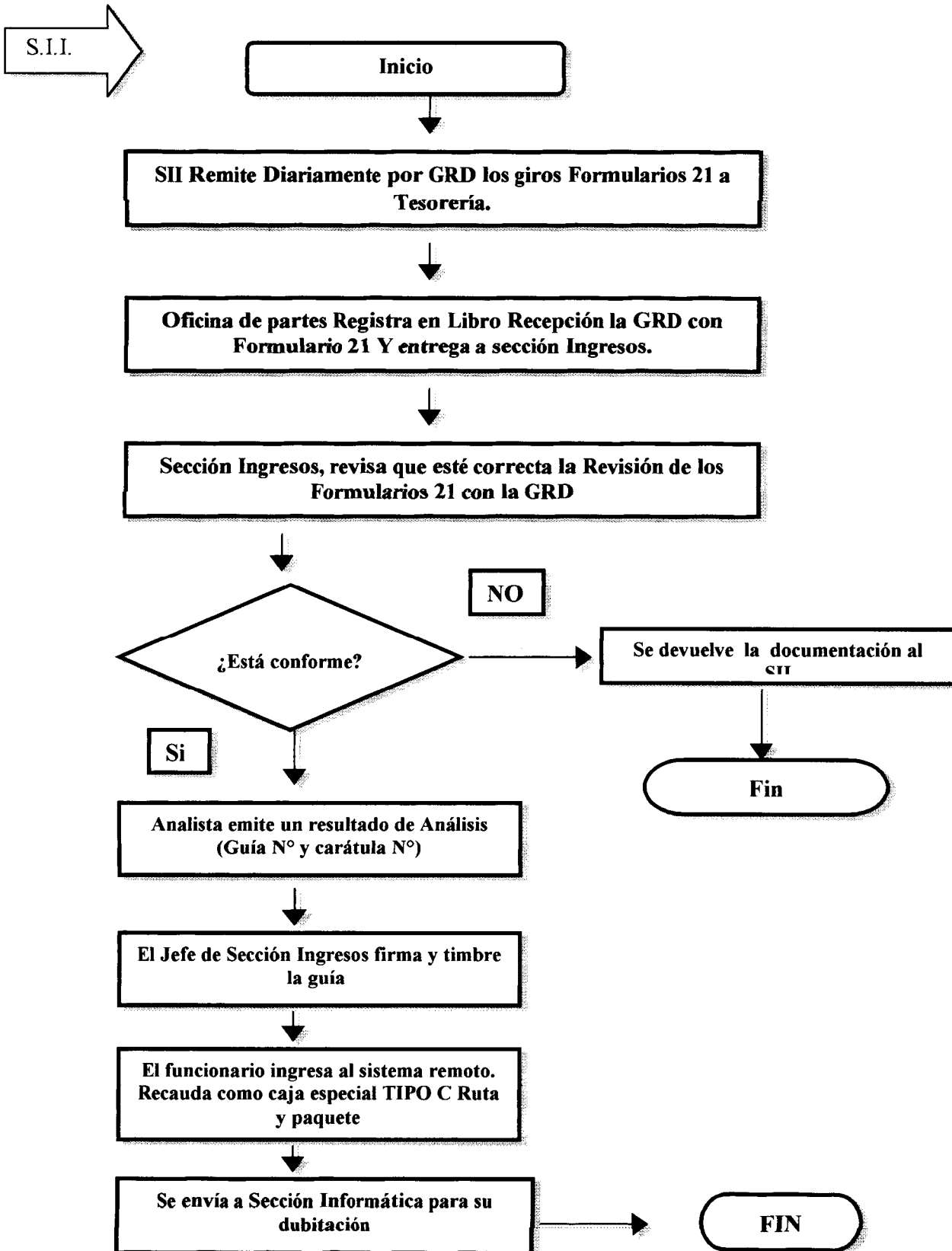
Informe: Indica informes varios.



Cinta: Representa cinta con información.

ANEXO N° 4

INGRESO Y MANEJO DE LOS FORMULARIOS 21



214

y02104
602C

ANEXO N° 5
Guía de Remisión de Documentos 03
S.I.I. - Tesorería General
Año Tributario 1998

N° 110917

TESORERIA REG. METROPOLITANA SANTIAGO ORIENTE

Remisión Número	17	1	1	5	5
Código de Unidad	25	1	5	1	0
Fecha de Remisión	15	26	02	98	

DE: TERMINO DE GIRO ÑUÑOA S.I.I. TESORERIA REGIONAL ORIENTE
 A: SANTIAGO ORIENTE 13103

JCV.-

ORIGINAL: TESORERIA (Procesamiento de Datos)

3703492	3703514	23	785.871.-
---------	---------	----	-----------

DEST.	HASTA		

--	--	--	--

		23	785.871.-
--	--	----	-----------

ARMANDO AVENDANO AVENDANO
 Nombre, Firma y Timbre Jefe de Unidad
 NÚMERO DE S.I.I. 4.604.711-1

G. PIÑA PALLAMAR
 Nombre, Firma y Timbre encargado Of. de Partes
 NÚMERO DE S.I.I. 172.248-1

POR ORDEN DEL DIRECTOR REGIONAL TESORERO METROPOLITANO SANTIAGO ORIENTE

GUIA = 9855
FOLIO = 56404
C.P. = 106/93

REG. METROPOLITANA SANTIAGO ORIENTE HECTOR PARRA VILLALOBOS

TESORERIA REGIONAL METROPOLITANA SANTIAGO ORIENTE MARCO BERRERA ROJAS JEFE SECCION INGRESOS

215

ANEXO N° 5
Guía de Remisión de Documentos 03
S.I.I. - Tesorería General
Año Tributario 1998

99a.1
y 02104
603C

N° 110662

TESORERÍA R.F.C. METROPOLITANA
SANTIAGO ORIENTE
OFICINA DE PARTES
04 MAR. 1998

Remisión Número	17	9	2
Código de Unidad	25	1	50
Fecha de Remisión	15	03	03 98

DEPTO RESOLUCIONES S.I.I. TESORERIA REG MET STGO ORIENTE

DIRECCION REGIONAL METROP STGO ORIENTE

Código de Reg-Prov-Com 008 1 3 1 0 3

JW

ORIGINAL: TESORERIA (Procesamiento de Datos)

FORM	DESDE	HASTA	TOTAL DOCUMENTOS	VALOR MONETARIO
221	3830929	3830931	56	2.199.182
	3830934	3830935		
	3830948	3830991		
	3830993	3830995		
	3831073	3831076		

FORM	DESDE	HASTA	TOTAL DOCUMENTOS	VALOR MONETARIO
321	-----	-----	-----	-----

FORM	DESDE	HASTA	TOTAL DOCUMENTOS	VALOR MONETARIO
65	-----	-----	-----	-----

DOCUMENTOS	2.199.182
56	-----

GLADYS GIULIUCCI ANDUEZA
Nombre, Firma y Timbre Jefe de Unidad
6.464.640-0
NUMERO DE R.U.T.:
SECC. INGRESOS

JANE GALAZ RUIZ
Nombre, Firma y Timbre Encargado-Of. de Partes
11.647.290-2
NUMERO DE R.U.T.:
SECC. INGRESOS

OPINACIONES EXCLUSIVO DE TESORERIA

POR ORDEN DEL DIRECTOR REGIONAL TESORERO METROPOLITANO SANTIAGO ORIENTE

GUIA = 9855
FOLIO = 56292
C.P. = 106/93

MARCO BECERRA ROJAS
JEFE SECCION INGRESOS

SECRETARIA REGIONAL METROPOLITANA SANTIAGO ORIENTE
HECTOR PARRA VILLALOBOS



LIQUIDACION PROVISORIA DE IMPUESTOS MOROSOS

FORMULARIO

Señor Contribuyente :

Ud. ha solicitado la liquidacion de su impuesto que registra un valor a pagar

Total Impuesto	91	3.358.803
I.P.C.	92	67.176
Int. y Multas	93	1.593.081
<hr/>		
TOTAL A PAGAR	94	5.019.060

447.224

4.541.136

- 1.- Previo a su cancelacion en Bancos e Instituciones Financieras autorizadas, debe traspasar al formulario de pago, los valores calculados en esta liquidacion frente a los mismos codigos que se señalan.
- 2.- Esta liquidacion es valida hasta el: 28/03/2002

ESTE DOCUMENTO NO ES CANCELABLE, SOLO ES INFORMATIVO. Y ESTARA SUJETO A REVISION, DE ACUERDO AL ART. 48 DEL CODIGO TRIBUTARIO.

Fecha: 21/03/2002

9907296

FIRMA Y TIMBRE

AME A. MOLINA LOBOS S.A. C64 194 712 - MAYO 2001 - I.M. 7.000.000

ANEXO N° 7

ORD :

ANT: Formulario 03

MAT : Remite documentación que indica

Providencia, de del 2003

**DE: DIRECTOR TESORERO REGIONAL METROPOLITANO
SANTIAGO ORIENTE**

A: SR JEFE DE SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

Adjunto me permito remitir a Ud., Formulario 03 que a continuación se detalla, el que fue enviado a la Sección Informática para su respectivo proceso.

FOLIO	
FECHA	
VALOR	

Saluda atentamente a Ud.

**TESORERO REGIONAL METROPOLITANO
SANTIAGO ORIENTE**

AMV/ rvb

Distribución

- Destinatario
- Secretaría
- Sección Ingresos

ANEXO N° 8

ORD :

ANT: Formulario 03

MAT : Devuelve documentación que indica

Providencia, de del 2003

**DE: DIRECTOR TESORERO REGIONAL METROPOLITANO
SANTIAGO ORIENTE**

A: SR JEFE DE SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

Adjunto me permito remitir a Ud., Formulario 03 que a continuación se detalla, el que fue enviado a la Sección Informática para su respectivo proceso.

FOLIO	FECHA	VALOR

Saluda atentamente a Ud.

**TESORERO REGIONAL METROPOLITANO
SANTIAGO ORIENTE**

AMV/ rvb

Distribución

- Destinatario
- Secretaría
- Sección Ingresos

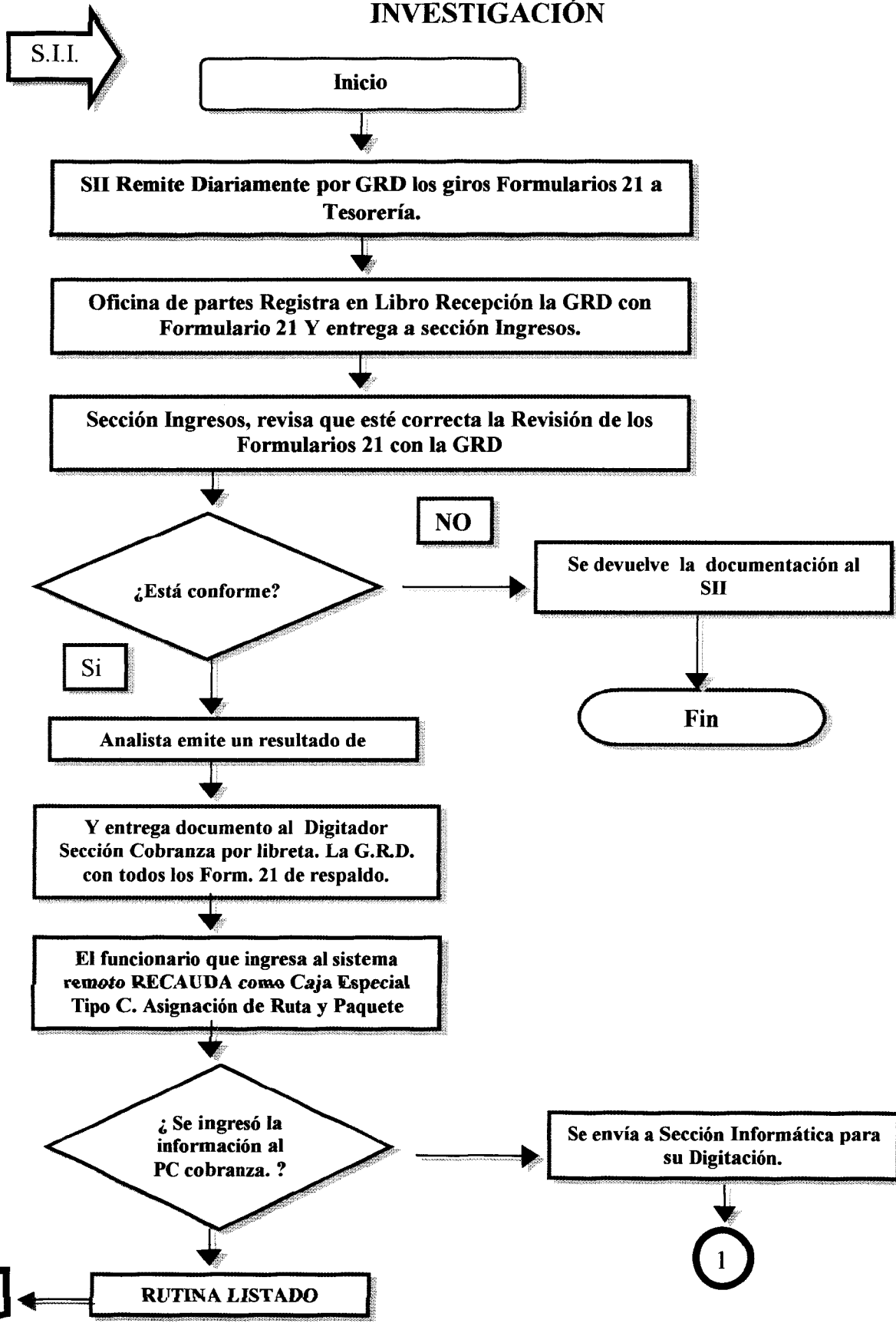
ANEXO N° 9

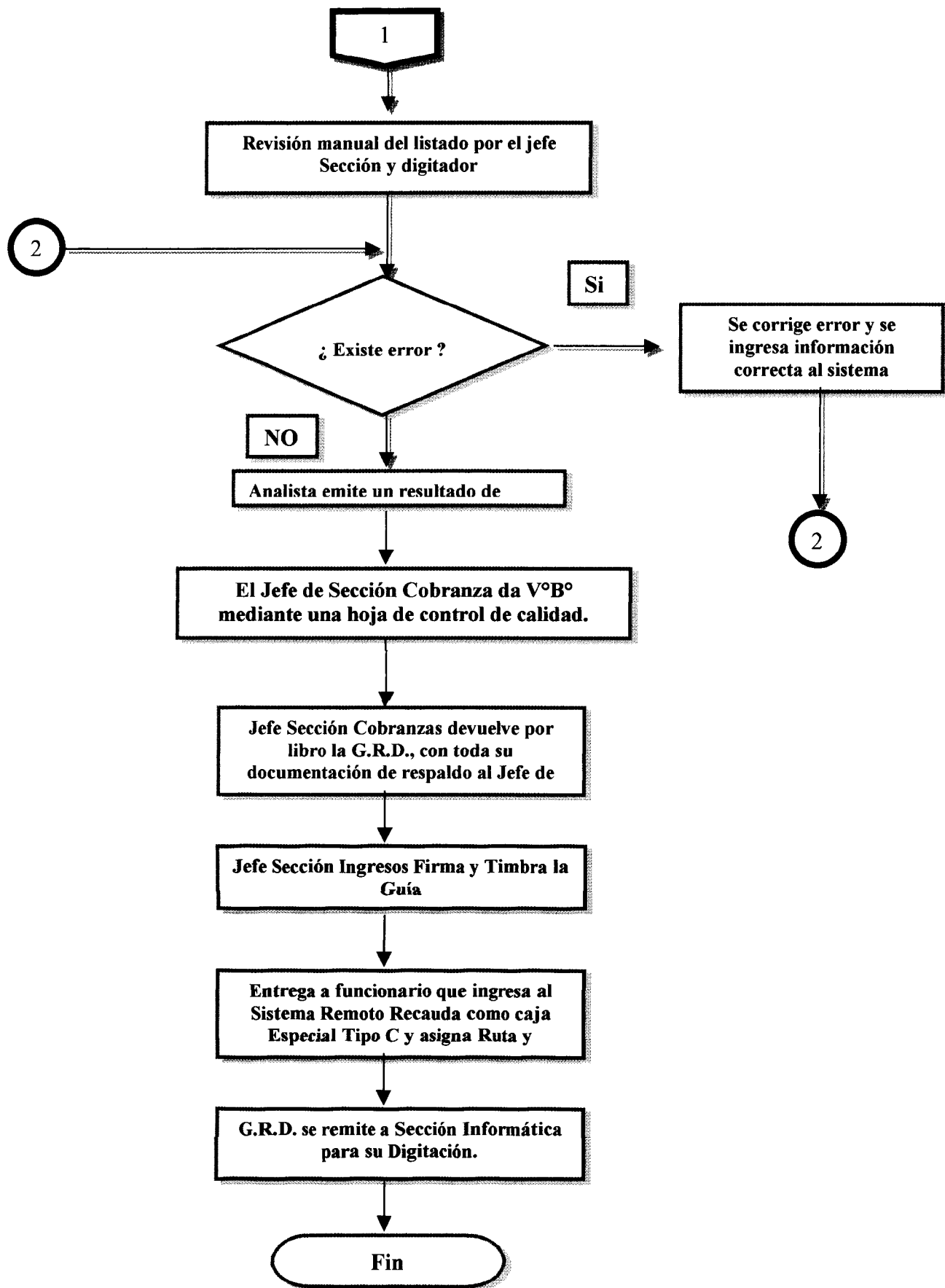
Nómina de Contribuyentes con Deudas de Impuestos Girados a Través del Formulario 21 del SII

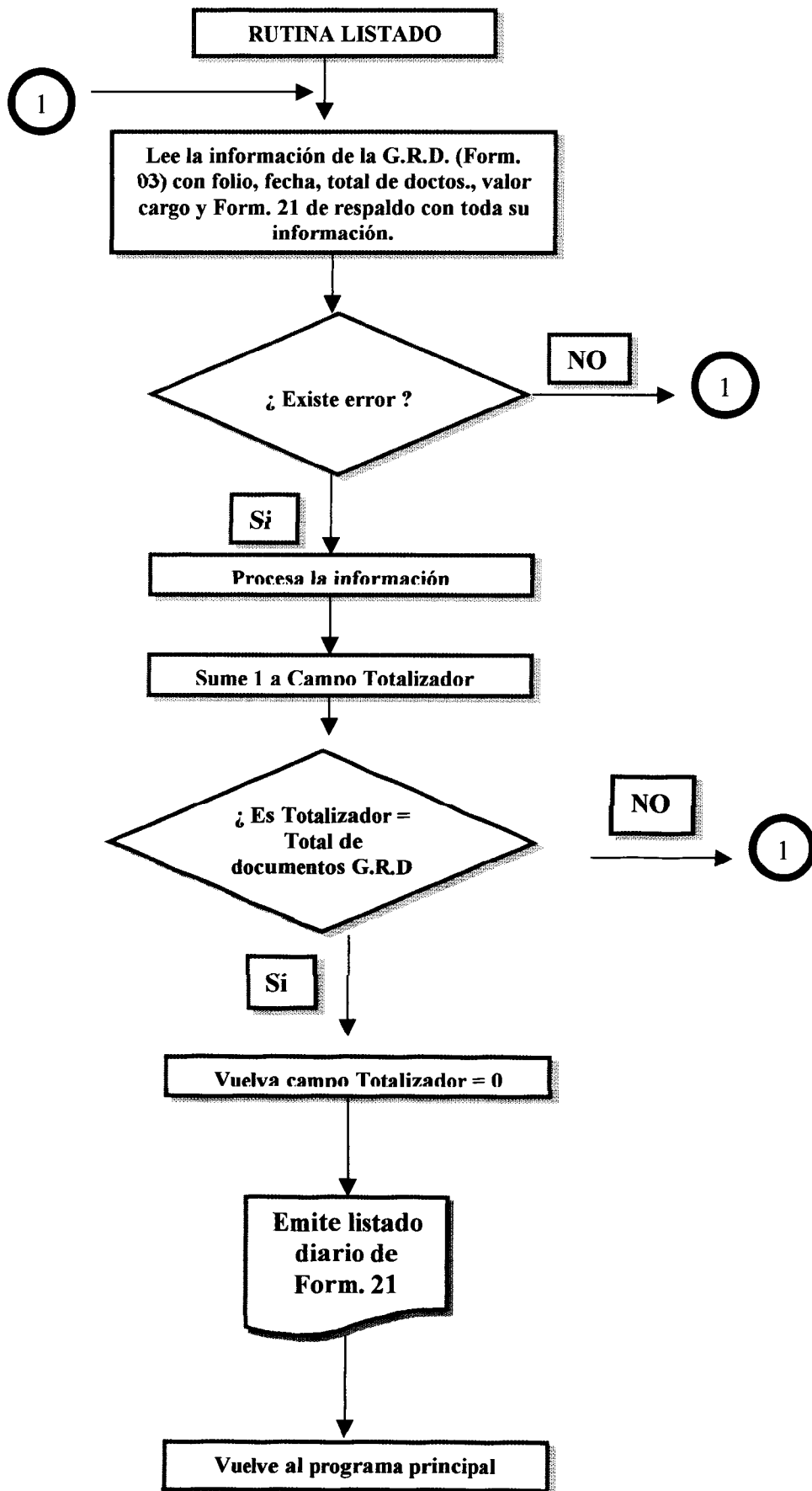
RUT	NOMBRE	FECHA GIRO	FOLIO	VALORES	FECHA CONFEC. EXPTE.	DEFASE	FECHA DE EMBARGO	DEFASW	NR. EXPTE.	OBSERV.
3.091.377-9	Manuel Carripan	27/07/99	3046925 3046926 3046927	5.400.000 5.021.514 <u>5.535.526</u> 15.957.040	11/08/01	25 MESES	23/09/01	26 MESES	10/01/01 LA REINA	Embargo 542.000
7.297.462-K	Cecilia Castex Stevenson	28/09/99	2982474 2982475 2982476 2982477 315656	972.000 1.206.000 2.072.890 4.149.223 10.488.299 18.888.412	11/08/01	23 MESES	NO EXISTE. Se notifico y apercibió 23/01/02	27 MESES	10/01/01 ÑUÑO A APERCIBIO 23/01/02	INFORMES VARIOS A FJs. 40, 194 y 115
4.597.569-K	Barra Heirema Jorge	22/09/99	3083692 3083693	4.716.580 24.474.906 65.191.486	11/08/01	23 MESES	22/09/01	24 MESES	10/01/01 Peñalolen	EMBARGO 1.200.000
78.271.220-9	Constructora Frontera Ltda.	18/07/2000	3374236 3374327	6.032.912 8.781.878	11/08/01	13 MESES	10/01/01 LA REINA	13 MESES	10/01/01	EMBARGO 24.000.000

ANEXO N° 10

DIAGRAMA DE FLUJO N°2 DEL PROCESO DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN







ANEXO N° 11**ESTADISTICA DE PRODUCTOS FISCALES (SOLO FORMULARIO 21)
EMITIDAS EN TESORERIA REGIONAL SANTIAGO ORIENTE PERIODO 2001.**

FECHA ORG. DEPTO. COBRANZA	PERIODO QUE ABARCA	RANGO DE DEUDA	FECHA DE GENERACION EXP.	NUMERO DE EXP.	NUMERO DEUDORES	TOTAL DEMANDADO
NR.187/13677 DE 06/08/01	07/99 A 05/00	DE 10 MILLONES O MÁS.	11/08/01	07	89	6.181.476.470
NR. 187/13677 DE 22/08/01	07/99 A 05/00	DE 1 A 10 Millones	11/08/01	13	398	1.222.111.164
NR. 213/13963 DE 27/08/01	07/09/99 A 05/00	DE 100.001 a 1.000.000	01/09/01	23	846	309.759.474
NR. 211/14267 DE 02/09/01	07/99 A 05/01	Menos de 100.001	04/09/01	19	1322	48.173.315
			TOTAL	62	2.655	7.761.511.423

ANEXO N° 12

TABLA DE DECISIONES PARA PROGRAMA PRINCIPAL

ES FORMULARIO 21	S	S	S	S	S
COMUNA = LISTA	S	N	S	S	S
CAMPO CANCELACION IGUAL PENDIENTE	S	S	S	S	N
ES ULTIMO DATO	S	S	S	S	S
CODIGO 91 > A \$ 1.000.001	S				
CODIGO 91 > A \$ 100.001 Y < \$ 1.000.000			S		
CODIGO 91 < A \$ 100.000				S	

ACCIONES

PROCESA INFORMACION	X	X	X	X	X
SUMA ACUMULACIONES	X	X	X	X	X
EMITE INFORME DE CANCELACION					X
EMITE INFORME DE FORM. 21 OTRAS COMUNAS		X			
EMITE EXPEDIENTES POR COMUNA Y VALORES	X		X	X	
EMITE EXTADISTICA GLOBAL DE EXP. POR COMUNA					

CONDICIONES

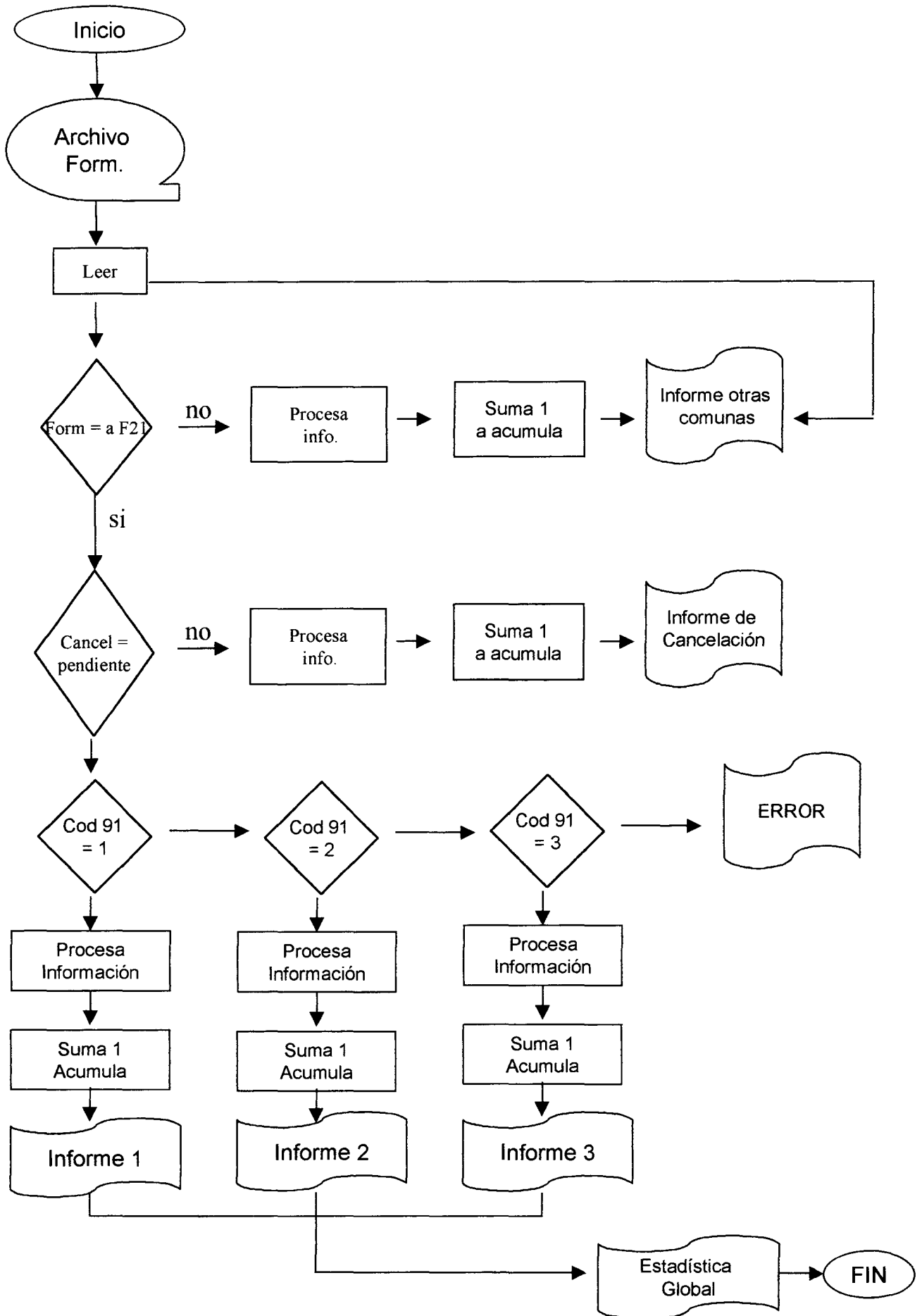
SIMBOLOGIA

S	=	SI
N	=	NO
X	=	Que ejecuta Acción
Casillero en Blanco	=	No se hace nada

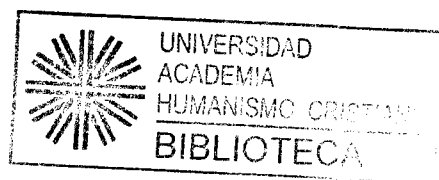
Tabla de decisiones interpretada en Diagrama de Flujo F-21

DEFINICIÓN DE CAMPOS:

Archivo:	Archivo que contiene información del SII (Servicio de Impuestos Internos).
Lista:	Listado por comuna perteneciente a la Tesorería Regional Metropolitana Santiago Oriente, por códigos.
F-21	Formulario 21 de las comunas correspondiente a la variable Lista.
Cancel	Formularios 21 pendientes de pagos.
Cod.91	1.- cod.91 > a \$ 1.000.001 2.- cod.91 > a \$ 100.001 y < \$ 1.000.000 3.- cod.91 < a \$ 100.000
Acumula:	Suma 1 a contador o acumulador.
Campo Rut	Campo definido como alfanumérico.
Monto cod.91	Campo definido como numérico.
Total	Campo numérico sumatoria del código 91.
Informe 1.-	Emite expediente F-21 ordenados por Rut y por Comuna del 1 cod.91 ósea > a \$ 1.000.001.
Informe 2.-	Emite expediente F-21 ordenados por Rut y por Comuna del 2 cod.91 ósea > a \$ 100.001 y < a \$ 1.000.000.
Informe 3.-	Emite expediente F-21 ordenados por Rut y por Comuna del 2 cod.91 ósea < a \$ 100.000.
Informe Otras Comunas	Listado de comunas que no se encuentran en la variable Lista ordenadas por Rut.
Informe de Cancelación	Emite listado de F-21 pagados.
Informe de error	Listado con errores
Estadística Global	Emite un listado con la estadística de los F-21 en forma global, por Rut, por Comunas y por valores cod.91.



ANEXO N° 13.



VARIABLE LISTA

<u>COMUNA</u>	<u>CÓDIGO</u>
Las Condes	071
Providencia	072
Ñuñoa	091
La Reina	092
La Florida	093
Peñalolen	322
Lo Barnechea	332
Macul	323
Vitacura	331