
Dirección de Política Económica y Fiscal
Unidad de Planificación Estratégica

**Informe de Seguimiento de
Indicadores del Plan Estratégico
Institucional 2012-2014**

29 de mayo de 2013

Contenido

- Generalidades
- Propósito del Informe de Seguimiento de Indicadores al Plan Estratégico Institucional 2012-2014
- Metodología utilizada para Monitoreo y Seguimiento
- Resultados por Objetivo Estratégico
- Conclusiones
- Propuestas de Mejora

Generalidades

- Tercer Informe de Seguimiento al Plan Estratégico Institucional correspondiente al período 2010-2014 (Versión Original).
- Primer Informe de Seguimiento de la versión actualizada del Plan Estratégico correspondiente al período 2012-2014.
- Información de resultados de indicadores 2012 recopilada con las Dependencias responsables en el PEI.
- Sistema de seguimiento y monitoreo con nuevo esquema de medición: técnica de colorimetría y detección de alertas tempranas.

Propósito del Informe de Seguimiento de Indicadores al Plan Estratégico Institucional 2012-2014

- ***Retroalimentación*** a la Alta Dirección del nivel de cumplimiento de los Objetivos Estratégicos y Metas Estratégicas definidos en el Plan Estratégico Institucional.

- ***Instrumento de apoyo*** a la gestión de las Dependencias para el logro de mejores resultados y propuestas de mejora.

- A partir de los resultados obtenidos :
 - ✓ Evaluar el ***desempeño y la calidad*** de los mismos.
 - ✓ ***Facilitar a la Alta Dirección la toma de decisiones*** para encauzar las acciones al cumplimiento de los resultados esperados.
 - ✓ ***Brindar alertas tempranas*** que permitan tomar acciones correctivas que deben ser tomadas para alcanzar las metas esperadas.
 - ✓ ***Propiciar acuerdos*** y compromisos futuros (2013-2014).

Metodología utilizada para Monitoreo y Seguimiento

- El seguimiento y monitoreo del PEI se basa en un sistema de alertas tempranas basado en la comparación de los resultados obtenidos en cada indicador de resultado y de desempeño, con las metas establecidas.
- La colorimetría es la base para la determinación de las alertas tempranas.

ESTADO	ALERTA
Verde	Iguala o supera la meta esperada
Amarillo	Situación de atención, pero gestionable
Rojo	Precaución, se aleja de la meta esperada

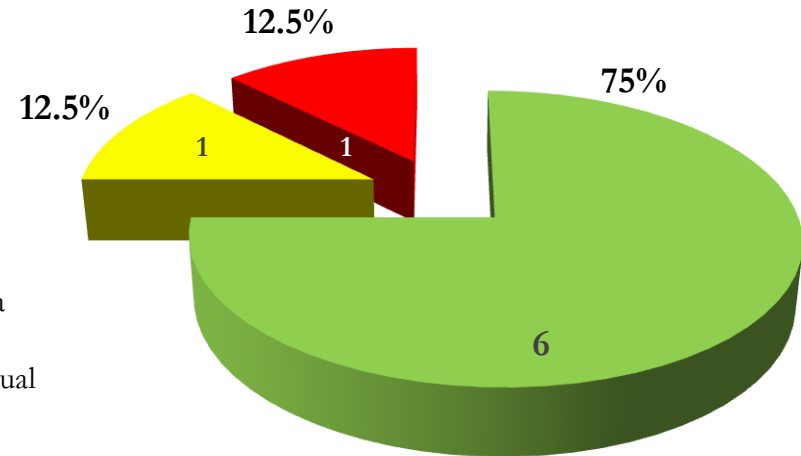
- Rangos para la emisión de alertas:

SEMÁFORO	ALERTA
Verde	Resultado del Indicador > al 95% de la meta
Amarillo	80% < Resultado del Indicador ≤ 95% de la meta
Rojo	0% < Resultado del Indicador ≤ 80% de la meta

Indicadores de Resultado

Evaluados (8 Indicadores)

- IR1.1 Déficit del SPNF con pensiones
- IR3.1 Carga tributaria bruta
- IR4.2 Satisfacción de usuarios externos
- IR5.1 Grado de madurez promedio en la Evaluación Detallada
- IR5.2 Satisfacción de usuarios internos
- IR6.2 Evaluación externa (Índice de Presupuesto Abierto bianual)
- IR4.1 Satisfacción de contribuyente
- IR2.1 Saldo de Deuda del SPNF con pensiones/PIB.



- Indicador > al 95% de la meta
- 80% < indicador ≤ 95% de la meta
- 0% < indicador ≤ 80% de la meta

No Evaluados (2 Indicadores)

- IR3.2 Tasa de evasión fiscal (Datos de estudio de evasión del IVA con base a 2010).
- IR6.1 Indicador PEFA ID #10 Acceso del público a información fiscal clave (Evaluación trianual).

Indicadores de Resultado OE1

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA 2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE1. Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público	IR1.1 Déficit del SPNF con pensiones/PIB	3.8%	3.4%	100.00
	Déficit del SPNF con pensiones (millones de US\$)	911.40	804.60	

- Reducción de 0.4% del PIB con relación a la meta proyectada en 2012.
- La caída de los gastos (\$142.2 millones) fue mayor que la de los ingresos fiscales (\$38 millones), lo cual contribuyó a un menor déficit.

Indicadores de Resultado OE2

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA 2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE2. Mejorar la gestión de la deuda pública	IR2.1 Saldo de Deuda del SPNF con pensiones/PIB	54.9%	56.5%	77.70
	Saldo de Deuda del SPNF con pensiones (millones de US\$)	13,100.40	13,480.10	

- El ratio de endeudamiento sobrepasó en 1.6% la meta prevista.
- Incremento debido a:
 - Mayor utilización de deuda de corto plazo (LETES) con respecto a lo programado.
 - Efecto contable y temporal por la colocación de \$800 millones de Eurobonos, (noviembre de 2012) cuyos recursos quedaron depositados en el BCR.
- Descontando los \$800 millones equivalentes a 3.4% del PIB, la deuda se reduce a 53.1%. De este ratio, el 9.2% corresponde a deuda acumulada para el pago de pensiones.

Indicadores de Resultado OE3

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA 2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE3. Fortalecer el sistema de ingresos tributarios	IR3.1 Carga tributaria bruta (% del PIB)	15.6%	15.46%	99.10
	IR3.2 Tasa de evasión fiscal (Datos de estudio de evasión del IVA con base a 2010)	32.6%	Se tiene previsto contar con el cálculo de evasión 2012 en el primer semestre de 2013, según DGII.	No aplica

IR3.1

- Menor crecimiento de las variables macroeconómicas vinculadas al ingreso tributario en las estimaciones presupuestadas.
- Crecimiento real del PIB de 1.6%, inflación del 0.8% y aumento de las importaciones nominales de 3.2% .
- Este efecto de la actividad económica, se vio compensado por los resultados de la reforma tributaria y las mejores prácticas introducidas a la gestión tributaria y aduanera.

IR3.2

Se tiene previsto contar con el cálculo de evasión 2012 en el primer semestre de 2013, según DGII.

Indicadores de Resultado OE4

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE4. Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios	IR4.1 Satisfacción de contribuyentes	74% Calificación Excelente	68.99% Calificación Excelente	93.23
	IR4.2 Satisfacción de usuarios externos	73% Calificación Excelente	79.92% Calificación Excelente	100.00

IR4.1: 5.1 % debajo de la meta proyectada. Los contribuyentes manifiestan que no se encuentran totalmente satisfechos respecto a sus necesidades de información y al nivel de oportunidad en la realización de sus trámites.

IR4.2: Los usuarios externos manifiestan que el servicio recibido es satisfactorio y cumple con sus expectativas.

Indicadores de Resultado OE5

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE5. Incrementar la efectividad operativa institucional	IR5.1 Grado de madurez promedio en la Evaluación Detallada (según Norma UNE 66174)	2.46	2.46	100.00
	IR5.2 Satisfacción de usuarios internos	75% Calificación Excelente	75.82%	100.00

IR5.1 :

- Se ha avanzado al punto medio para llegar a un modelo de excelencia de acuerdo a la norma de calidad ISO9004.
- 40 personas de enlace de las 15 dependencias del Ministerio de Hacienda formadas como apoyo para los evaluados.

IR5.2:

- Los usuarios internos manifiestan que el servicio recibido es satisfactorio y cumple con sus expectativas.

Indicadores de Resultado OE6

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES DE RESULTADO	META PROYECTADA 2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE6. Garantizar la transparencia fiscal y la rendición de cuentas	IR6.1 Indicador PEFA ID #10 Acceso del público a información fiscal clave (Evaluación trianual)	Calificación B+	Evaluación de periodo 2010-2012 inicia en abril de 2013	No aplica
	IR6.2 Evaluación externa (Índice de Presupuesto Abierto bianual)	Mejorar el resultado del índice	Índice de Presupuesto Abierto: 43	100.00

IR6.1:

■ Se prevé la segunda Evaluación de la Gestión de las Finanzas Públicas (PEFA, por sus siglas en inglés) entre mayo-junio de 2013, el cual es financiado por la Unión Europea, con el apoyo de 3 consultores.

IR6.2:

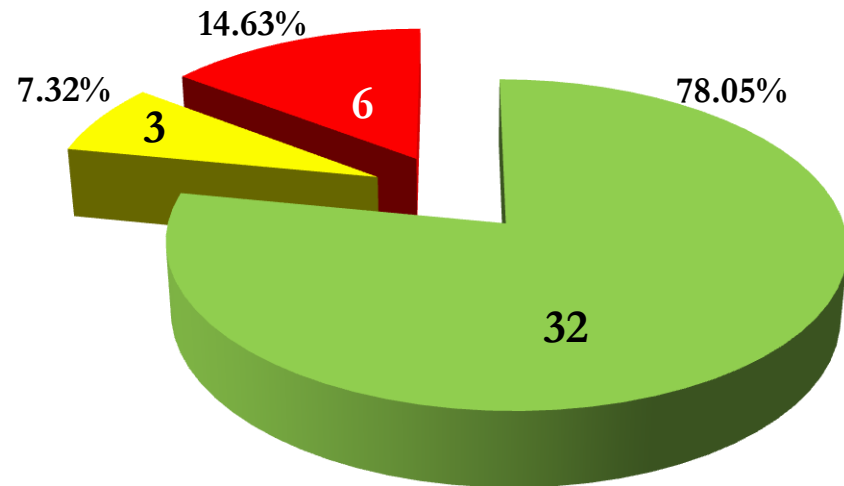
■ El Salvador mejoró el índice del OBI, de 37 a 43 cualificando la información para la transparencia presupuestaria y el acceso a la misma.

Indicadores de Desempeño

■ OE 1: 4 indicadores
■ OE 2: 4 indicadores
■ OE 3: 8 indicadores
■ OE 4: 8 indicadores
■ OE 5: 4 indicadores
■ OE 6: 4 indicadores

■ OE 1: 1 indicadores
■ OE 2: 0 indicadores
■ OE 3: 0 indicadores
■ OE 4: 2 indicadores
■ OE 5: 0 indicadores
■ OE 6: 0 indicadores

■ OE 1: 2 indicadores
■ OE 2: 1 indicadores
■ OE 3: 3 indicadores
■ OE 4: 0 indicadores
■ OE 5: 0 indicadores
■ OE 6: 0 indicadores



■ Indicador > al 95% de la meta

■ 80% < indicador ≤ 95% de la meta

■ 0% < indicador ≤ 80% de la meta

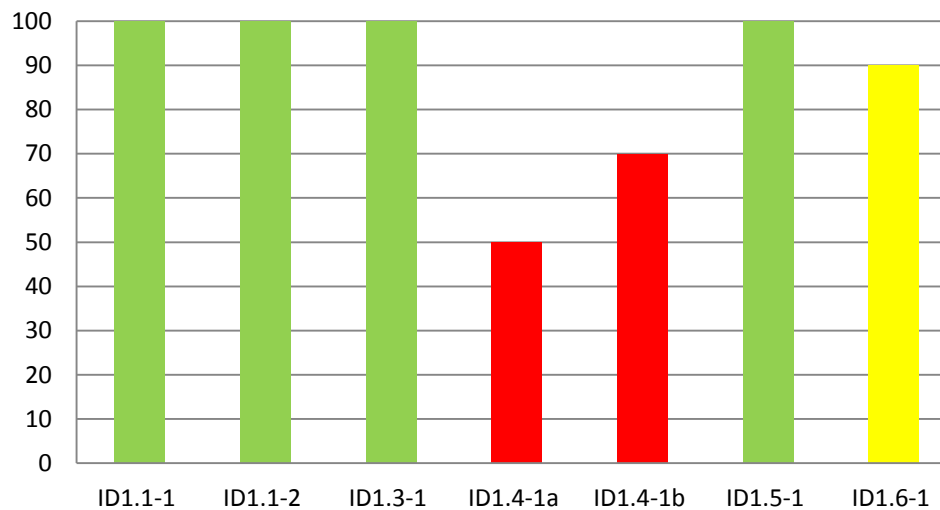
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 1

Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público.

6 objetivos de desempeño y 6 indicadores (7 metas)

Resultados de la Colorimetría OE1



- ID1.1-1 Déficit del SPNF con pensiones/PIB
- ID1.1-2 Déficit del SPNF sin pensiones/PIB
- ID1.3-1 Presupuesto del Gobierno Central formulado en base al Marco de Gastos de Mediano Plazo
- ID1.4-1 Presupuesto por Programas con enfoque de Resultados en el Gobierno Central
- ID1.5-1 Programa Anual de Inversión Pública (PAIP) en base al MGMP
- ID1.6-1 Instituciones del Sector Público operando bajo el mecanismo de cuenta única para el pago de sus obligaciones

Resultados OE1

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE1. Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público	OD1.3 Fortalecer las etapas del Proceso Presupuestario mediante la adopción de nuevas metodologías de planificación financiera de mediano plazo	ID1.3-1 Presupuesto del Gobierno Central formulado en base al Marco de Gastos de Mediano Plazo	DGP	Modelo conceptual del nuevo sistema presupuestario aprobado	Documento Aprobado	100.00

- El modelo conceptual fue validado por la Dirección General del Presupuesto el 15/10/2012.

Resultados OE1

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE1. Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público	OD1.4 Mejorar la asignación de recursos y promover la eficiencia del Gasto Público	ID1.4-1 Presupuesto por Programas con enfoque de Resultados en el Gobierno Central	DGP	Manual del Clasificador Programático del Gasto elaborado	Versión preliminar del Manual del Clasificador Programático	50.00
				Metodología para el Diseño de Programas Presupuestarios elaborada	Versión preliminar de Metodología para el Diseño de Programas Presupuestarios	70.00

ID1.4-1a y ID1.4-1b

■ Desfase debido a que el Modelo conceptual fue aprobado a principios del 4° trimestre del 2012; sin embargo, se tiene un primer borrador del manual del Clasificador Programático con ejemplos de programas hipotéticos y se cuenta con un documento preliminar de la metodología.

Resultados OE1

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE1. Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público	OD1.6 Modernizar los mecanismos de administración de liquidez de la caja fiscal y la programación financiera	ID1.6-1 Instituciones del Sector Público operando bajo el mecanismo de cuenta única para el pago de sus obligaciones	DGT	Modelo conceptual definido y aplicativo informático SAFI I optimizado	Modelo conceptual definido y presentado y aplicativo informático SAFI I elaborado	90.00

- El modelo conceptual está definido y aprobado por el Viceministro de Hacienda.
- Debido a que los Bancos comerciales solicitaron tiempo para desarrollar aplicativos necesarios para que funcione la Cuenta Única del Tesoro (CUT), el 6 de mayo se iniciaron las operaciones en el Ministerio de Hacienda, Tribunal del Servicio Civil y en el Consejo Nacional de Judicatura.
- Las instituciones restantes serán incorporadas gradualmente en el transcurso del año 2013.

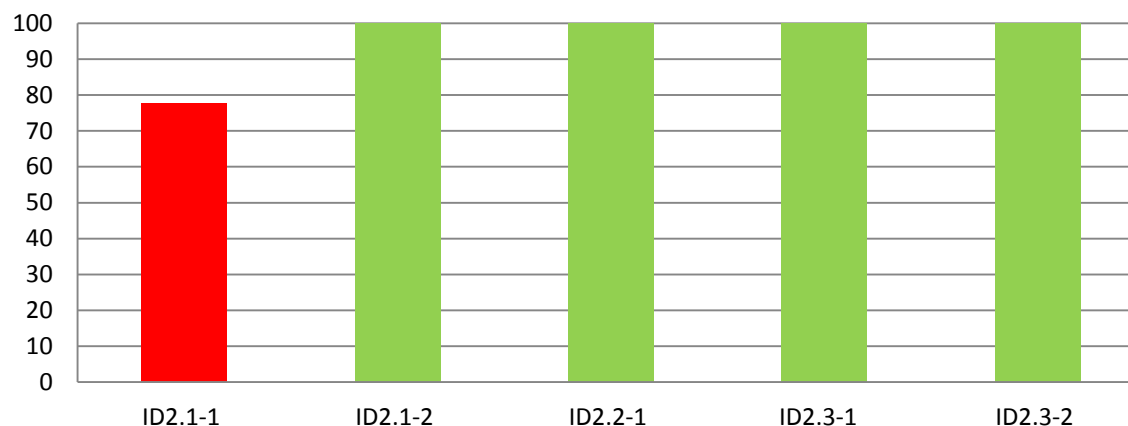
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 2

Mejorar la gestión de la deuda pública.

3 objetivos de desempeño y 5 indicadores

Resultados de la Colorimetría OE2



- ID2.1-1 Saldo de Deuda del SPNF con pensiones/PIB
- ID2.1-2 Saldo de Deuda del SPNF sin pensiones/PIB
- ID2.2-1 Pagos de la deuda directa y garantizada del Gobierno Central con acreedores internos y externos, realizados en las fechas previstas de acuerdo a los vencimientos
- ID2.3-1 Porcentaje de deuda SPNF contratada en moneda de curso legal
- ID2.3-2 Plazo promedio ponderado de la deuda de mediano y largo plazo del SPNF sin pensiones

Resultados OE2

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE2. Mejorar la gestión de la deuda pública	OD2.1 Mantener el Nivel de la Deuda del SPNF, en concordancia con las proyecciones fiscales de mediano plazo en un marco de sostenibilidad	ID2.1-2 Saldo de Deuda del SPNF sin pensiones/PIB	DGICP	45.7%	43.8%	100.00
	OD2.2. Mantener la solvencia en el pago de la deuda directa y garantizada del Gobierno Central, con los acreedores internos y externos	ID2.2-1 Pagos de la deuda directa y garantizada del Gobierno Central con acreedores internos y externos, realizados en las fechas previstas de acuerdo a los vencimientos	DGICP	100%	100%	100.00

ID2.1-2

Menos desembolsos de préstamos contratados con respecto a lo proyectado durante el año y el pago de servicio de la deuda del SPNF con organismos multilaterales y bilaterales.

ID2.2-1

El GOES mantiene el compromiso y la política de cumplir oportunamente con el pago del servicio de la deuda.

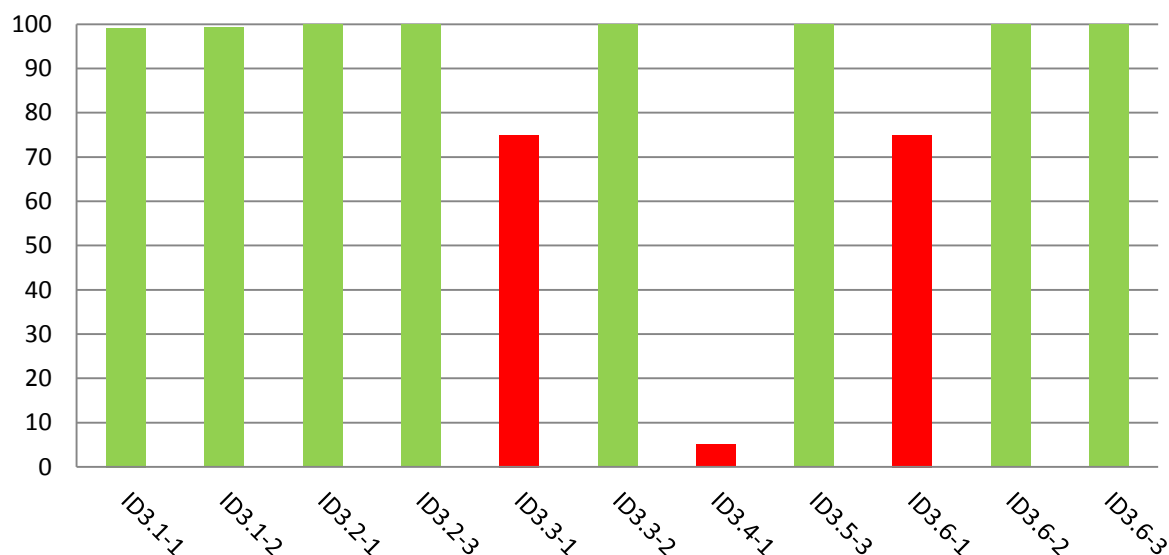
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 3

Fortalecer el sistema de ingresos tributarios.

6 objetivos de desempeño y 14 indicadores de los cuales sólo son evaluados 11, dado que los tres restantes no aplican para el año 2012.

Resultados de la Colorimetría OE3



- ID3.1-1 Carga tributaria bruta: Total de ingresos tributarios más contribuciones/PIB nominal
- ID3.1-2 Carga tributaria neta: Total de ingresos tributarios más contribuciones menos devoluciones de impuestos/ PIB nominal

Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 3

Fortalecer el sistema de ingresos tributarios.

- ID3.2-1 Porcentaje de procesos donde se efectúa formalmente la evaluación de riesgos
- ID3.2-3 Nivel de asertividad en casos sustantivos de fiscalización
- ID3.3-1 Número de proyectos implementados
- ID3.3-2 Número de soluciones de integración de información desarrolladas y puestas en producción
- ID3.4-1 Porcentaje de RUC depurados
- ID3.5-3 Nueva Unidad de Grandes Contribuyentes
- ID3.6-1 Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de la Unidad de Educación Fiscal
- ID3.6-2 Implementación del Manual Único de Operaciones
- ID3.6-3 Implementación del Operador Económico Autorizado en la cadena logística

Resultados OE3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE3. Fortalecer el sistema de ingresos tributarios	OD3.1 Lograr la recaudación programada, aplicando estándares y mejores prácticas internacionales	ID3.1-2 Carga tributaria neta: Total de ingresos tributarios más contribuciones menos devoluciones de impuestos/ PIB nominal	DGII, DGT, DGA	14.5%	14.40%	99.31
	OD3.2 Implementar el uso de técnicas de selectividad e inteligencia tributaria	ID3.2-1 Porcentaje de procesos donde se efectúa formalmente la evaluación de riesgos	DGA	66%	66.67%	100.00
		ID3.2-3 Nivel de asertividad en casos sustantivos de fiscalización	DGII	47.0%	51.08%	100.00

ID3.2-1

A la fecha se han implementado dos procesos donde se efectúa formalmente la evaluación de riesgos: importaciones y exportaciones.

ID3.2-3

Se ha logrado en todas las unidades fiscalizadoras, mejorar el nivel de detección de impuesto pendiente de pago, por dos aspectos: i) Fortalecimiento del personal de auditoría con procesos de capacitación y, ii) Mayor uso de la información de terceros, producto de reformas tributarias.

Resultados OE3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE3. Fortalecer el sistema de ingresos tributarios	OD3.3 Lograr la integración de procesos y controles tributarios (DGII, DGA, DGT)	ID3.3-1 Número de proyectos implementados	DGII, DGT, DGA	4	3	75.00
		ID3.3-2 Número de soluciones de integración de información desarrolladas y puestas en producción	DINAFI, DGII, DGA, DGT	2	2	100.00

ID3.3-1

De los 4 proyectos programados, se completaron : Consulta Devolución Renta, Contribuciones especiales y Reparación puestos fronterizos. El proyecto de Garantías, está en proceso de revisión informática, por lo que su conclusión se ha diferido para el cierre del año 2013.

ID3.3-2

Las soluciones de integración desarrolladas y puestas en producción son:
i) Integrador de Pagos Interno y, ii) Sistema Integrado de Fianzas y Garantías.

Resultados OE3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE3. Fortalecer el sistema de ingresos tributarios	OD3.4 Obtener la calidad necesaria de la información utilizada en las bases de datos de la administración tributaria	ID3.4-1 Porcentaje de RUC depurados	DGII	95%	0%	5.00
	OD3.5 Reducir la evasión	ID3.5-3 Nueva Unidad de Grandes Contribuyentes	DGII	1	1	100.00

ID3.4-1

Se definieron otras prioridades, en la Unidad de Servicios Informáticos, por lo que se ha diferido para el año 2013 la conclusión del proyecto. Sin embargo, para mayo 2013, se han depurado 2,569 registros únicos de contribuyentes.

ID3.5-3

La Unidad de Grandes Contribuyentes fue inaugurada el 7 de septiembre de 2012, con el objetivo de incrementar los ingresos y mejorar la atención a los contribuyentes.

Resultados OE3

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE3. Fortalecer el sistema de ingresos tributarios	OD3.6 Fomentar la cultura tributaria	ID3.6-1 Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de la Unidad de Educación Fiscal	DGII	100%	75%	75.00
		ID3.6-2 Implementación del Manual Único de Operaciones	DGA	25%	25%	100.00
		ID3.6-3 Implementación del Operador Económico Autorizado en la cadena logística	DGA	12%	12%	100.00

ID3.6-1

Atender capacitaciones Internas de Empleados y Atención de visitas de estudiantes del MINED a espacio de RECREHACIENDA, fueron dos de las ocho metas, que no cumplieron el 100% de lo planificado. La primera de ellas por depender de arreglos de los Centros Educativos y la segunda no se pudieron realizar el número de eventos por falta de programación a cargo del Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano de SEDE.

ID3.6-2

Se ha finalizado la primera etapa, la cual consistió en la elaboración de la herramienta para publicación en la página web del Manual Único de Operaciones (MUO)y la elaboración de 11 criterios técnicos.

ID3.6-3

Se contó con la asistencia Técnica por parte de especialistas de la Organización Mundial de las Aduanas en el tema del Operador Económico Autorizado (OEA), con la que se elaboró hoja de ruta y se está elaborando el manual para la implementación del OEA El Salvador para exportadores (8 fases).

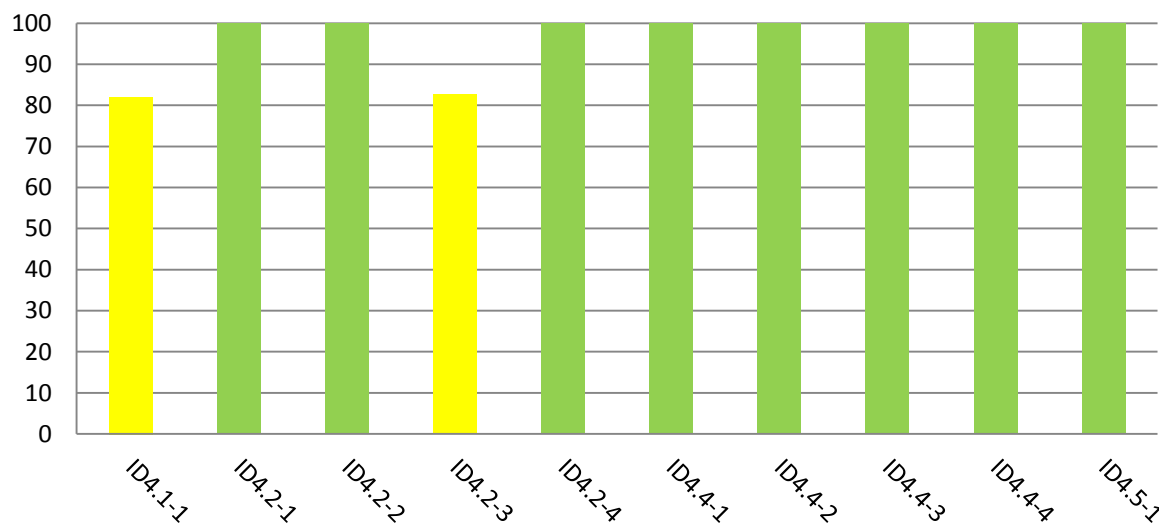
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 4

Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios.

5 objetivos de desempeño y 12 indicadores de los cuales sólo son evaluados 10. Los dos restantes no aplican para el año 2012

Resultados de la Colorimetría OE4



Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 4

Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios.

- ID4.1-1 Porcentaje de trámites realizados por internet en relación al total de trámites realizados (Presentación declaraciones Renta, IVA y Pago a Cuenta y Consulta situación tributaria)
- ID4.2-1 Cantidad de servicios puestos a disposición del contribuyente
- ID4.2-2 Porcentaje de contribuyentes que utilizan herramientas electrónicas para declaraciones (Datos de Renta 2011)Nota: Se consideran declaraciones enviadas por internet y sugeridas elaboradas en ventanillas
- ID4.2-3 Porcentaje de contribuyentes que utilizan herramientas electrónicas para declaraciones (Datos de IVA y Pago a Cuenta)Nota: Se consideran declaraciones enviadas por internet y sugeridas elaboradas en ventanillas
- ID4.2-4 Porcentaje de recaudación percibida electrónicamente
- ID4.3-1 Implementación de tecnología no intrusiva para las revisiones aduaneras
- ID4.3-2 Implementación de medidores de caudal para el control de importaciones de combustibles
- ID4.4-1 Porcentaje de incidentes resueltos o solicitudes de servicios brindados en los tiempos establecidos, para los servicios que presta la DINAFI
- ID4.4-2 Nuevo Sistema para la Gestión Administrativa Financiera del Sector Público SAFI II - GRP diseñado
- ID4.4-3 Nuevo Sistema de Administración Financiera Municipal – SAFIM diseñado y en prueba piloto
- ID4.4-4 Fase I del Proyecto COMPRASAL II implementada en al menos 50% de UACI's bajo la cobertura de la LACAP
- ID4.5-1 Mejoramiento de la calificación promedio de la "Evaluación organizacional de servicio" (metodología de evaluación aplicada para el diagnóstico de servicio)

Resultados OE4

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE4. Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios	OD4.1. Ampliar, hacer más efectiva y eficiente la interacción entre contribuyentes, usuarios y el Ministerio de Hacienda a través de medios electrónicos	ID4.1-1 Porcentaje de trámites realizados por internet en relación al total de trámites realizados (Presentación declaraciones Renta, IVA y Pago a Cuenta y Consulta situación tributaria)	DGII	46.04%	37.79%	82.08
	OD4.2 Incrementar la utilización de las herramientas electrónicas de los servicios en el proceso de recaudación	ID4.2-1 Cantidad de servicios puestos a disposición del contribuyente	DGII	6	6	100.00

ID4.1-1

Los porcentajes de los trámites realizados por internet fueron:

Renta 21.86%, IVA 20.79%, Pago a Cuenta 18.74% y Estado Tributario 89.80%.

ID4.2-1

Se puso a disposición los siguientes servicios:

1. Solicitud de solvencia
2. Reposición NIT
3. Presentación declaraciones (F-07, F-14 Y F-06)
4. Consulta devolución Renta
5. Declaración sugerida Renta
6. Solicitud de solvencia (mejora)

Resultados OE4

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE4. Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios	OD4.2 Incrementar la utilización de las herramientas electrónicas de los servicios en el proceso de recaudación	ID4.2-2 Porcentaje de contribuyentes que utilizan herramientas electrónicas para declaraciones (Datos de Renta 2011) Nota: Se consideran declaraciones enviadas por internet y sugeridas elaboradas en ventanillas	DGII	23.7%	35.84%	100.00
		ID4.2-3 Porcentaje de contribuyentes que utilizan herramientas electrónicas para declaraciones (Datos de IVA y Pago a Cuenta) Nota: Se consideran declaraciones enviadas por internet y sugeridas elaboradas en ventanillas	DGII	23.92%	19.77%	82.65

ID4.2-2

El nivel logrado resulta de la aplicación de la declaración sugerida para el Impuesto sobre la Renta, en asalariados. También incluye los contribuyentes que utilizan las ventanillas.

ID4.2-3

Incluye IVA 20.79% y Pago a Cuenta 18.74%

Hace falta más divulgación para motivar al uso de internet.

Resultados OE4

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE4. Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios	OD4.2 Incrementar la utilización de las herramientas electrónicas de los servicios en el proceso de recaudación	ID4.2-4 Porcentaje de recaudación percibida electrónicamente	DGT	27%	30.00%	100.00

ID4.2-4

Además de las facilidades y orientación que reciben los contribuyentes, la DGA exige a éstos el pago electrónico de sus operaciones y los bancos lo hacen utilizando el PAGOES.

Resultados OE4

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE4. Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios	OD4.4 Mejorar la interacción con los usuarios de los sistemas de Administración Financiera y Adquisiciones	ID4.4-2 Nuevo Sistema para la Gestión Administrativa del Sector Público SAFI II - GRP diseñado	DINAFI	Modelo Conceptual elaborado para el SAFI II GRP	Documento de Modelo Conceptual Elaborado	100.00
		ID4.4-3 Nuevo Sistema de Administración Financiera Municipal – SAFIM diseñado y en prueba piloto	DGCG	Diseño Conceptual y Casos de uso del SAFIM	Diseño Conceptual y Casos de uso del SAFIM	100.00
		ID4.4-4 Fase I del Proyecto COMPRASAL II implementada en al menos 50% de UACI's bajo la cobertura de la LACAP	UNAC	Diseño conceptual y casos de uso de la Fase I del COMPRASAL II	Diseño conceptual y casos de uso de la Fase I del COMPRASAL II	100.00

ID4.4-2

Se concluyó el documento y fue remitido a las dependencias involucradas

ID4.4-3

El porcentaje ejecutado en 2012 (0.20), corresponde al cumplimiento de una de cinco variables que enmarca el proyecto SAFIM a desarrollar en 3 años.

ID4.4-3

Se cuenta con los documentos: Modelo Conceptual del COMPRASAL II y Casos de Uso Fase I - COMPRASAL II"

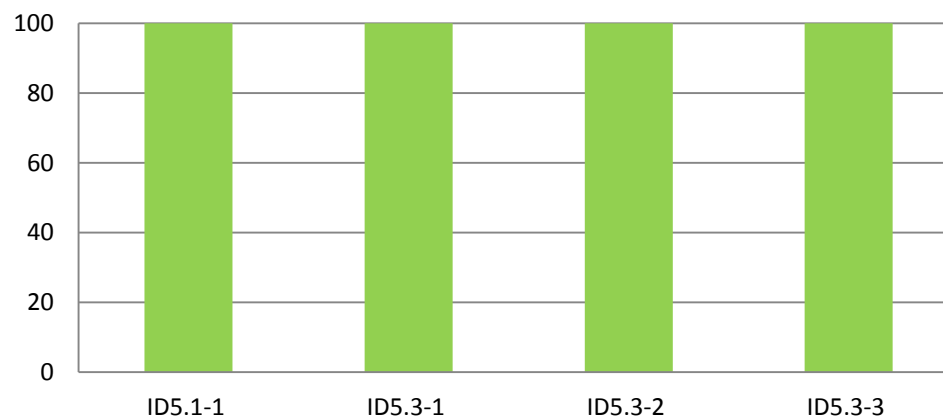
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 5

Incrementar la efectividad operativa institucional

3 objetivos de desempeño y 5 indicadores de los cuales sólo son evaluados cuatro. El restante no aplica para el 2012.

Resultados de la Colorimetría OE5



- ID5.1-1 Resultado de la evaluación del proceso de transferencia y aplicación de los conocimientos recibidos en los procesos de formación
- ID5.3-1 Grado de madurez promedio en la Evaluación de Alta Dirección (según Norma UNE 66174)
- ID5.3-2 Grado de madurez promedio en la Evaluación Detallada (según Norma UNE 66174)
- ID5.3-3 Brecha entre los promedios de la Evaluación de Alta Dirección y Evaluación Detallada (según Norma UNE 66174)

Resultados OE5

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE5. Incrementar la efectividad operativa institucional	OD5.3 Incrementar el Grado de Madurez de la Gestión Institucional conforme a la Norma ISO 9004	ID5.3-1 Grado de madurez promedio en la Evaluación de Alta Dirección (según Norma UNE 66174)	16 Dependencias del MH (Liderado por DGEA)	2.48	2.48	100.00
		ID5.3-2 Grado de madurez promedio en la Evaluación Detallada (según Norma UNE 66174)	16 Dependencias del MH (Liderado por DGEA)	2.46	2.46	100.00
		ID5.3-3 Brecha entre los promedios de la Evaluación de Alta Dirección y Evaluación Detallada (según Norma UNE 66174)	16 Dependencias del MH (Liderado por DGEA)	11.65%	11.65%	100.00

ID5.3-1, ID5.3-2, ID5.3-3

22 evaluadores formados en mayo 2012 conforme a la norma UNE 66174:2010 de las siguientes dependencias DGII, DGA, DGT, TAIIA, UAI y DGEA; 40 personas de enlace de las 15 dependencias del Ministerio de Hacienda formadas como apoyo para los evaluados. Con el equipo de evaluadores se realizaron 15 evaluaciones de Alta Dirección y 100 evaluaciones detalladas realizadas en el periodo de mayo a agosto de 2012.

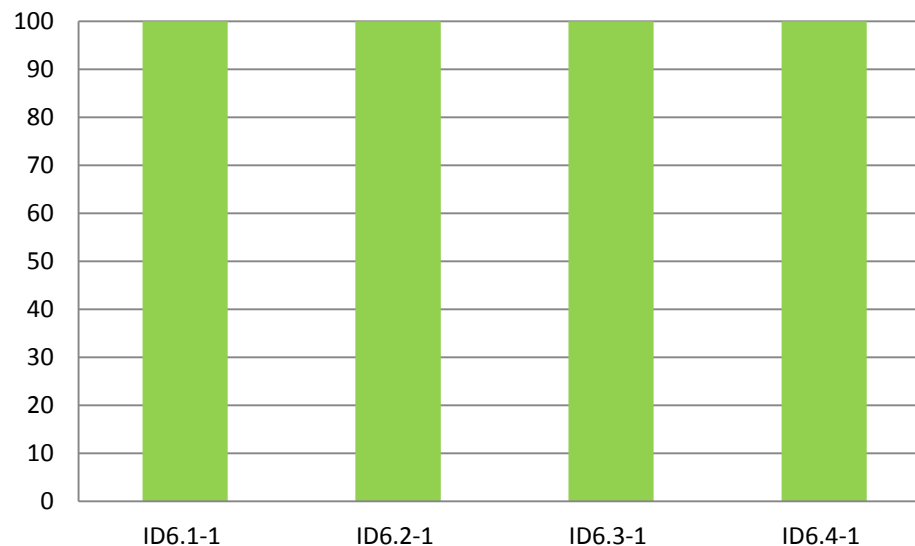
Indicadores de Desempeño

Objetivo Estratégico 6

Garantizar la transparencia fiscal y la rendición de cuentas

4 objetivos de desempeño y 4 indicadores

Resultados de la Colorimetría OE6



- ID6.1-1 Portal de Transparencia Fiscal rediseñado y con información adicional, de acuerdo al plan de acción aprobado
- ID6.2-1 Porcentaje de la información oficiosa a disposición del público según Art. 10 de la LAIP
- ID6.3-1 Portal Electrónico de Compras Públicas COMPRASAL II puesto en producción
- ID6.4-1 Avance del proceso de adopción del nuevo marco de Normas Internacionales de Contabilidad aplicables al Sector Público (NICSP)

Resultados OE6

OBJETIVO ESTRATÉGICO	OBJETIVOS DE DESEMPEÑO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	RESPONSABLE DEL INDICADOR	2012	EJECUTADO EN 2012	% CUMPLIMIENTO
OE6. Garantizar la transparencia fiscal y la rendición de cuentas	OD6.3 Mejorar el acceso a la información pública sobre los procesos de adquisiciones y contratación	ID6.3-1 Portal Electrónico de Compras Públicas COMPRASAL II puesto en producción	UNAC	Especificaciones técnicas elaboradas para el Portal COMPRASAL II	Especificaciones técnicas elaboradas para el Portal COMPRASAL II	100.00
	OD6.4 Establecer las bases estratégicas para la adopción de las Normas Internacionales de Contabilidad aplicables al Sector Público	ID6.4-1 Avance del proceso de adopción del nuevo marco de Normas Internacionales de Contabilidad aplicables al Sector Público (NICSP)	DGCG	20%	20%	100.00

OD6.3-1

Se cuenta con el documento "Términos de Referencia para el Portal COMPRASAL II

OD6.4-1

Se capacitó a personal de la DGCG sobre la teoría e interpretación práctica de las NICSP a 30 personas, entre personal técnico y de Jefaturas 2) Se presentó propuesta del nuevo Catálogo General de Cuentas del Sector Público bajo enfoque NICSP 3) Se presentó propuesta del Marco Conceptual contable.

Conclusiones

■ GENERALES:

- ✓ El cumplimiento de las metas para el 2012 es satisfactorio, ya que el 75% de los indicadores de resultado y el 78% de los indicadores de desempeño, alcanzaron un porcentaje de cumplimiento superior al 95% (**Estado verde**).
- ✓ El 12.5% de los indicadores de resultado y el 7.32% de los indicadores de desempeño alcanzaron porcentajes de cumplimiento mayores que el 80% y menores o iguales que el 95% (**Estado amarillo**).
- ✓ El 12.5% de los indicadores de resultado y el 14.63% de los indicadores de desempeño alcanzaron un porcentaje de cumplimiento menor o igual al 80% (**Estado rojo**).

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE1: Garantizar la sostenibilidad fiscal e incrementar la calidad del gasto público**

- ✓ Los resultados fiscales 2012 han sido una combinación de logros, como la carga tributaria (15.5% del PIB), la tendencia hacia la baja del déficit (5.7 % del PIB en 2009 al 3.4% del PIB en 2012) y el ratio de la deuda que alcanzó el 56.5% del PIB, del cual el 9.2% corresponden a las pensiones.
 - ✓ El Programa de Fortalecimiento y Modernización de la Administración Tributaria, Aduanera y Financiera complementa los esfuerzos y estrategias de la consolidación fiscal, pero no sustituye a la misma.
 - ✓ Se han iniciado las condiciones para cualificar la calidad del gasto público, basado en la adopción de un Presupuesto por Programas con Enfoque de Resultados y un Marco de Gastos de Mediano Plazo.

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE2: Mejorar la gestión de la deuda pública**

- ✓ El nivel de endeudamiento para el 2012 sobrepasó levemente la meta programada por el efecto temporal del Eurobono y el aumento de la deuda de corto plazo.
 - ✓ El Ministerio de Hacienda ha cumplido oportunamente con el pago del Servicio de la Deuda con los acreedores, manteniendo la solvencia fiscal y un perfil de plazos apropiados y tasas de interés fijas en su mayoría.
 - ✓ La deuda soberana del país mantiene credibilidad ante los inversionistas y los mercados financieros internacionales.

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE3: Fortalecer el sistema de ingresos tributarios**

- ✓ La carga tributaria alcanzó 15.5% del PIB respecto a la meta programada, lo que equivale al 99.1% de cumplimiento de la misma.
 - ✓ En el 2012 no se aprobaron nuevas reformas tributarias y solamente se percibió el efecto final de la Reforma del Impuesto sobre la Renta de 2011.
 - ✓ Se fortaleció la eficiencia en la gestión tributaria, destacándose los resultados satisfactorios relacionados con el Servicio al Contribuyente, Manual Único de Operaciones Aduaneras, Operador Económico Autorizado, entre otros.

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE4: Optimizar el servicio a los contribuyentes y usuarios**

- ✓ Mejoró la relación entre la administración, los contribuyentes y los usuarios al acercar los servicios electrónicos que facilitan el cumplimiento de las obligaciones tributarias, lo que ha generado mayor recaudación por vía electrónica.
 - ✓ Se muestran avances en el mejoramiento y la relación con los usuarios con el rediseño del Sistema para la Gestión Administrativa Financiera del Sector Público SAFI II así como en el proyecto COMPRASAL II, bajo la cobertura de la LACAP.

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE5: Incrementar la efectividad operativa institucional**

- ✓ Se mejoraron los procesos de transferencia y aplicación de los conocimientos recibidos en los procesos de formación, cumpliendo con el Manual para la Evaluación de Seguimiento a Eventos de Capacitación.
 - ✓ Se avanzó con la implementación de la Norma ISO9004 con la aplicación de la metodología de evaluación según la Norma UNE 66174:2010, permitiendo determinar la brecha existente con respecto a este modelo de excelencia.
 - ✓ Se elaboró mapa de macro-procesos y procesos que debe ser revisado y concertado con la Alta Dirección a fin de proceder a su documentación e implementación durante el 2013, incluyendo aquellos procesos que forman parte de los capítulos de la norma ISO9004.

Conclusiones

- **ESPECÍFICAS:**

- OE6: Garantizar la transparencia fiscal y la rendición de cuentas**

- ✓ Se elaboró el plan de acción para el fortalecimiento del Portal de Transparencia Fiscal.
 - ✓ Publicación de la información ofensiva en el portal del Ministerio de Hacienda, entre otros.
 - ✓ Se elaboraron los Términos de Referencia para el Portal Electrónico de Compras Públicas, COMPRASAL II.
 - ✓ Personal de la DGCG fue capacitado sobre la teoría e interpretación práctica de las NICSP y se presentó la propuesta del nuevo Catálogo General de Cuentas del Sector Público, bajo enfoque NICSP y del Marco Conceptual Contable.

Propuestas de Mejora

INDICADORES	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
IR2.1 e ID2.1-1 Saldo de Deuda del SPNF con pensiones/PIB	Utilizar los recursos disponibles de la colocación de \$800 millones para pagar la deuda de corto plazo (\$241.5 millones disponibles).	Despacho Ministerial
IR3.2 e ID3.5-1 Tasa de evasión fiscal (Datos de estudio de evasión del IVA con base a 2010)	Gestionar ante el Banco Central de Reserva la matriz insumo-producto actualizada para estimar el indicador.	Dirección General de Impuestos Internos
IR4.1 Satisfacción de contribuyentes	Continuar con las capacitaciones al personal de las Aduanas en “Servicio al Ciudadano”. Revisar la calidad de los servicios de DGII, específicamente los requisitos y tiempos de atención para el trámite.	Dirección General de Aduanas Dirección General de Impuestos Internos
ID1.4-1 Presupuesto por Programas con enfoque de Resultados en el Gobierno Central	Agilizar la finalización de la metodología para el Diseño de Programas Presupuestarios y del Manual del Clasificador Programático, reprogramados para el segundo semestre de 2013.	Dirección General de Presupuesto

Propuestas de Mejora

INDICADORES	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
ID3.3-1 Número de proyectos implementados	<p>Adoptar la filosofía de trabajo en equipo y colaborativo en la ejecución de los proyectos estratégicos.</p> <p>Mejorar la coordinación y comunicación entre equipos de trabajo de las diferentes Direcciones que asegure el avance de los proyectos en los plazos programados.</p>	<p>Dirección General de Impuestos Internos</p> <p>Dirección General de Aduanas</p> <p>Dirección General de Tesorería</p>
ID3.4-1 Porcentaje de RUC depurados	<p>Continuar con el proceso de depuración automática del Registro Único del Contribuyente (RUC) y la Cuenta Corriente, según la reprogramación del Programa de Política Fiscal y Gestión del Gasto Público.</p>	<p>Unidad de Servicios Informáticos de Dirección General de Impuestos Internos</p>
ID3.6-1 Nivel de cumplimiento del plan de fortalecimiento de la Unidad de Educación Fiscal	<p>Mejorar la comunicación con Centros Educativos y con el Departamento de Formación y Desarrollo del Talento Humano, para cumplir con la programación de eventos.</p>	<p>Unidad de Educación Fiscal de Dirección General de Impuestos Internos</p>

Propuestas de Mejora

INDICADORES	PROPUESTA DE MEJORA	RESPONSABLE
ID4.1-1 Porcentaje de trámites realizados por internet en relación al total de trámites realizados (Presentación declaraciones Renta, IVA y Pago a Cuenta y Consulta situación tributaria)	Impulsar la formulación de un plan de divulgación de servicios en línea.	Dirección General de Impuestos Internos
ID4.2-3 Porcentaje de contribuyentes que utilizan herramientas electrónicas para declaraciones (Datos de IVA y Pago a Cuenta) Nota: Se consideran declaraciones enviadas por internet y sugeridas elaboradas en ventanillas		