

Cuenta Pública

2008/2010

Pamela Cuzmar Poblete
Tesorera General de la República

Talcahuano - Chile



Periodo 2008-2010
Tesorería General de la República

La Tesorería depende del Ministerio de Hacienda y forma parte de la Administración Financiera del Estado y de la Administración Tributaria de Chile

Recaudar y Cobrar los tributos y créditos del sector público; Pagar las obligaciones fiscales y Administrar los Recursos Financieros para el buen funcionamiento del Estado

Servicio de Excelencia

Consolidar a la
Tesorería como un organismo de
excelencia en la gestión de sus
procesos



**Personal
Comprometido
y Motivado**

Fortalecer el
proceso de cobro

Facilitar el cumplimiento de
obligaciones Tributarias

Optimizar el pago de
las obligaciones
Fiscales

Acercar la Tesorería
a los ciudadanos

Fortalecer el rol del área
Finanzas Públicas

Lograr niveles de
desempeño de excelencia
en los funcionarios



**Plataforma
Tecnológica**

Evolucionar desde un **Servicio Moderno** a un **Servicio de Excelencia** en la gestión de los **Procesos Negocios**, sobre la base del Mejoramiento Continuo de los Procesos y de la renovación (permanente) de la **plataforma tecnológica y la competencia** de las personas

Recaudación



Desde hoy, toda la recaudación independiente del canal utilizado, es en línea y en tiempo real, otorgando el mismo nivel de atención a todos los contribuyentes

Recaudación

75,3% del monto recaudado es a través de canales a distancia

Monto Recaudación por Canal

	2008 Monto US\$	2009 Monto US\$	2010* Monto US\$
Pagos en Internet	24.425.334.892	23.563.051.852	24.176.120.875
Pagos Modalidad Presencial	11.890.786.238	9.382.961.428	8.060.440.044
Pagos Caja Transaccional	861.714.424	403.340.286	361.205.498
Pago Automático de Cuentas	41.684.962	39.523.286	34.811.236
Cajero Automático	48.944	41.265	30.413
Total	37.219.569.459	33.388.918.118	32.632.608.066

* septiembre 2010

Recaudación

El 64,5% de los pagos es a través del canal presencial

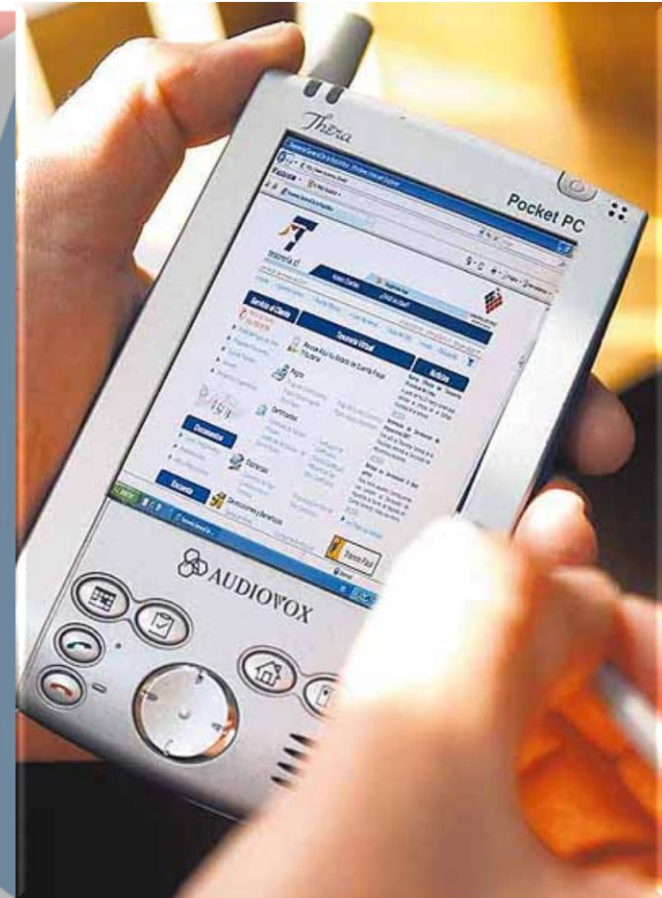
Cantidad de pagos por canal

Canal de Pago	2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad
Pagos en Internet	5.693.351	6.971.130	6.808.931
Pagos Modalidad Presencial	17.951.181	17.704.376	14.375.183
Pagos Caja Transaccional	825.529	888.528	914.162
Pago Automático de Cuentas	249.556	244.056	187.318
Cajero Automático	554	429	388
Total	24.720.171	25.808.519	22.286.012

* Octubre 2010

Portal de Pagos

*Sistema de Pagos **vía Internet** que el Estado, a través de la Tesorería General de la República, **pone al servicio de las Personas** y de las **Instituciones Públicas***



Portal de Pagos

Tipo de Pago	2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad
Impuestos Fiscales	771.912	1.180.102	1.278.175
Portal de Pagos	403.275	891.692	1.094.274
Total	1.175.187	2.071.794	2.372.449

* Octubre 2010



Tipo de Pago	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Impuestos Fiscales	4.939.583.291,09	4.399.731.824,78	5.487.692.177,51
Portal de pagos	5.186.283,57	9.790.314,32	14.994.466,63
Total	4.944.769.574,66	4.409.522.139,10	5.502.686.644,14

* octubre 2010

Portal de Pagos

Más de **26** instituciones operan en el Portal



Portal de Pagos

Se pueden pagar más de **60** trámites

Certificados	Otros Pagos
Nacimiento	Renovación Licencia Pilotos
Matrimonio	Permisos de Circulación
Defunción	Patentes
Anotaciones Vigentes	Publicaciones Diario Oficial
Licencia Enseñanza Media	Cotizaciones Previsionales
Hipotecas y Gravámenes	Licencia Pesca Recreativa
Inscripción Vigente	Donaciones
Antecedentes Laborales	Bonificación por Poda

Medios de Pago

23 Medios de Pago



Formas de pago Cuenta Corriente, Cuenta Vista, Cuenta Ahorro Cuenta RUT, Tarjetas de Crédito, Tarjetas de Casa Comerciales

Banco en Línea



**La Tesorería General de la República
los Bancos están en línea**

AHORA ESTAMOS EN LINEA

- 1 Con el aviso de pago recibido por correo electrónico vía internet o en la Tesorería más cercana...
- 2 Acérquese al Banco y cancele su Pago, de manera electrónica si le es posible enviar la información...
- 3 ¡LISTO! Inmediatamente, ha quedado registrado su Pago en la Tesorería. Cuenta Cero Tributos.

Si usted NO es cliente de un Banco, puede pagar en efectivo en cualquier sucursal del Banco más cercano.

Banco en Línea

www.tesoreria.cl

www.tesoreria.cl

Logos de bancos asociados: BNC, BNC de Chile, BNC de España, BNC de México, BNC de Perú, BNC de Colombia, BNC de Argentina, BNC de Uruguay, BNC de Venezuela, BNC de Ecuador, BNC de Bolivia, BNC de Paraguay, BNC de Brasil, BNC de Chile, BNC de España, BNC de México, BNC de Perú, BNC de Colombia, BNC de Argentina, BNC de Uruguay, BNC de Venezuela, BNC de Ecuador, BNC de Bolivia, BNC de Paraguay, BNC de Brasil.

Banco en Línea

Registrar en línea todos los pagos recepcionados en forma presencial en las cajas de las Instituciones Recaudadoras



Mejorar la oportunidad y calidad de información, respecto al proceso de recaudación presencial, entre las distintas sucursales de Instituciones Recaudadoras y la Tesorería



Banco en Línea

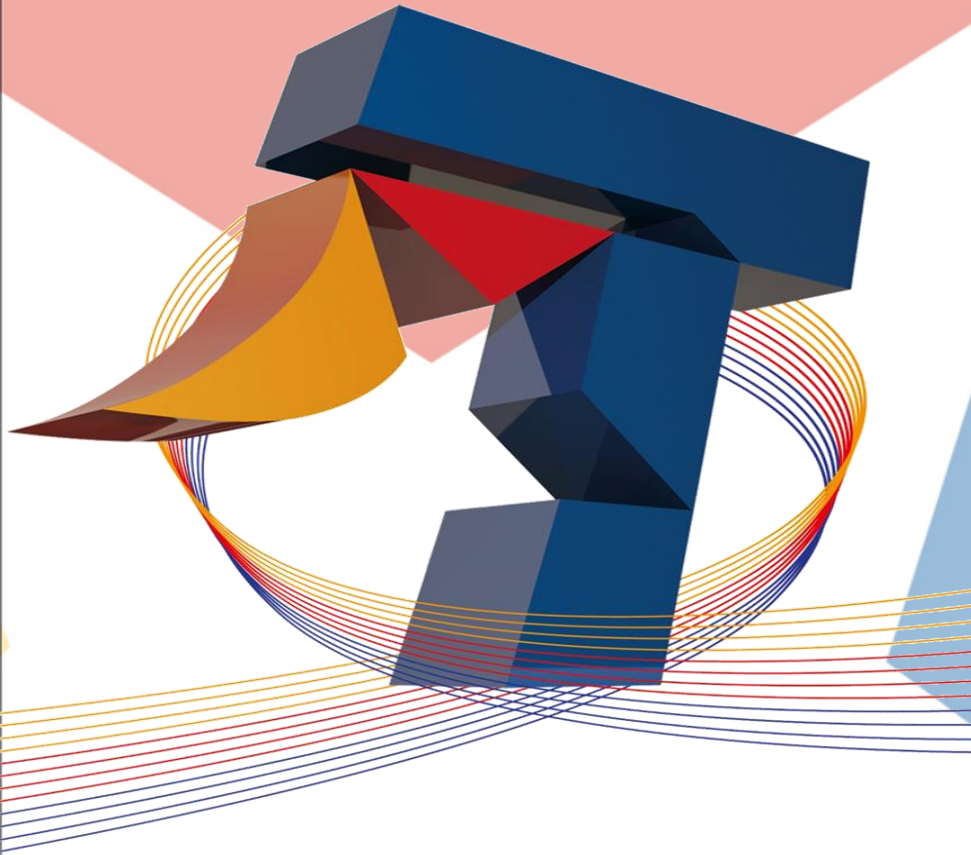
Beneficios para la Institución

- ✓ *Permite reasignar recursos humanos*
- ✓ *Uso de herramientas tecnológicas, optimizando tiempos de proceso y análisis de información*
- ✓ *Mejorar la calidad de atención a los usuarios*
- ✓ *Elimina los costos asociados al back end, (centralización de documentos y digitación de información provisoria)*
- ✓ *Simplificar el proceso de control de recaudación*



Banco en Línea

Beneficios para el Usuario



***Pago en Efectivo
Vale Vista
Cheque mismo Banco***

*Pago se registra automáticamente
Puede pagar en cualquier sucursal
Transacción electrónica sin errores de digitación
Perdida y falsificación de documentos
Disponibilidad inmediata de la información*

****Si NO es cliente de ningún Banco, puede pagar en EFECTIVO en cualquier sucursal del Banco más cercano***

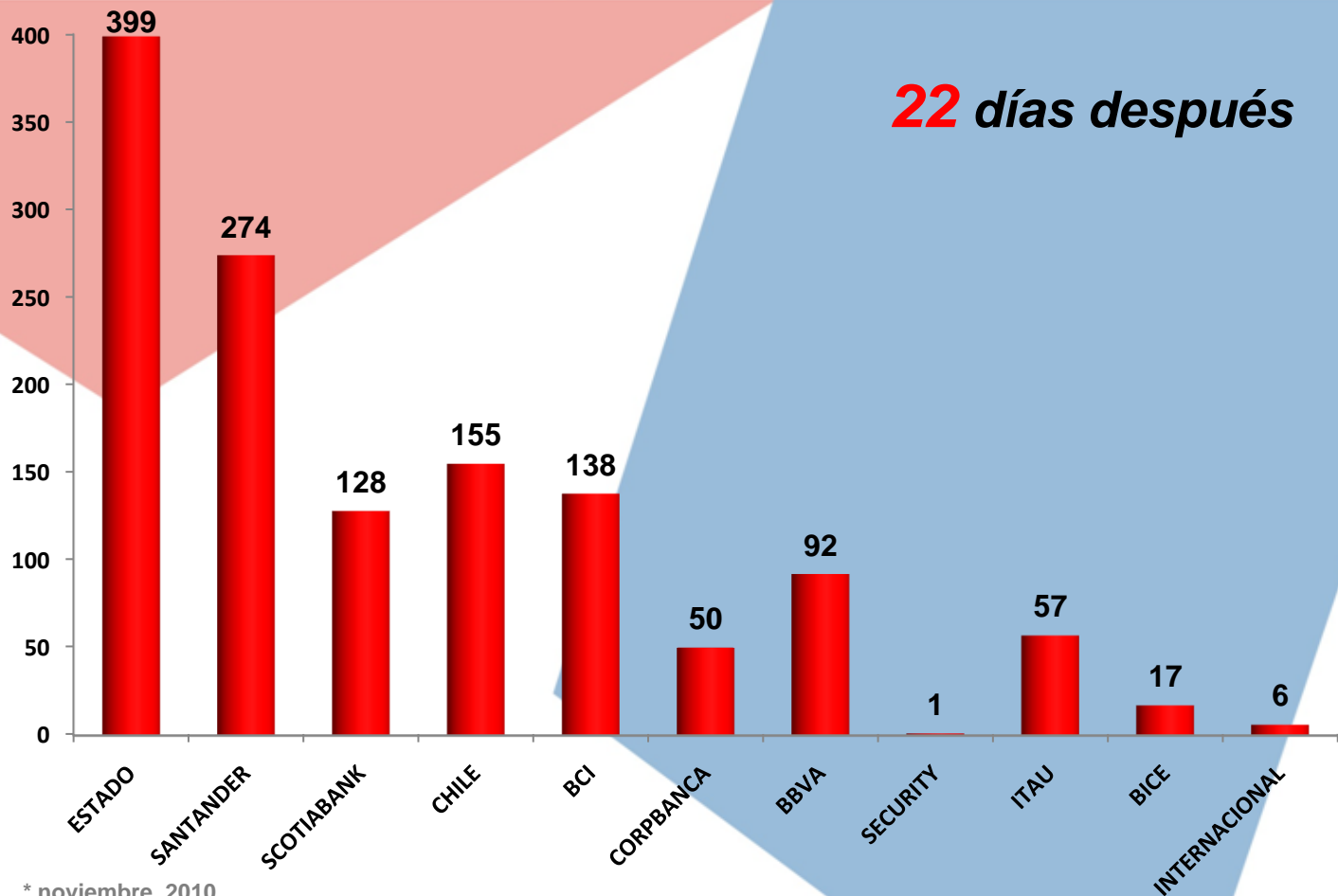
Banco en Línea

11 Bancos en Línea con la Tesorería



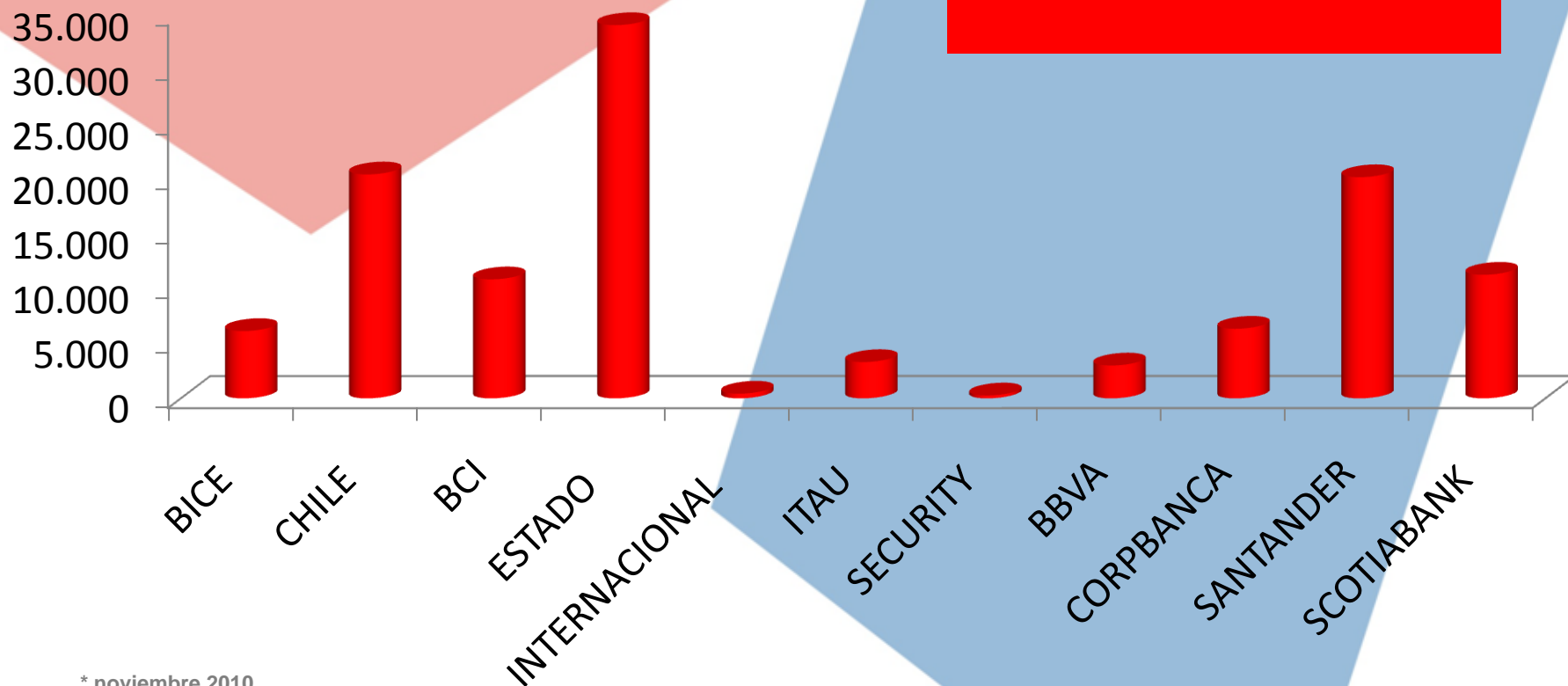
Banco en Línea

1.317 sucursales en Línea con la Tesorería



Banco en Línea

116.531 transacciones realizadas



* noviembre 2010

Caja Transaccional

55 cajas de las Tesorerías a lo largo del país



*Registro en línea de los pagos
a través de los distintos
Medios que operan en el Mercado
Se evita **pérdida de
dinero/documentos***



Efectivo - Vale Vista

2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad
825.529	888.528	861.666

* septiembre 2010

2008 Monto US\$	2009 Monto US\$	2010 Monto US\$
861.714.424	403.340.286	3.612.054.989

* septiembre 2010

Egresos



Prácticamente el **100%** de los Egresos están Automatizados

Egresos

Pagos **automatizados** en forma eficiente y oportuna

*Disminución del Tiempo
en un periodo de
30 a 3 días*

*Estandarización del Proceso
de Pago*

Sistematización y Automatización

*Permite la transferencia de
fondo electrónica,*

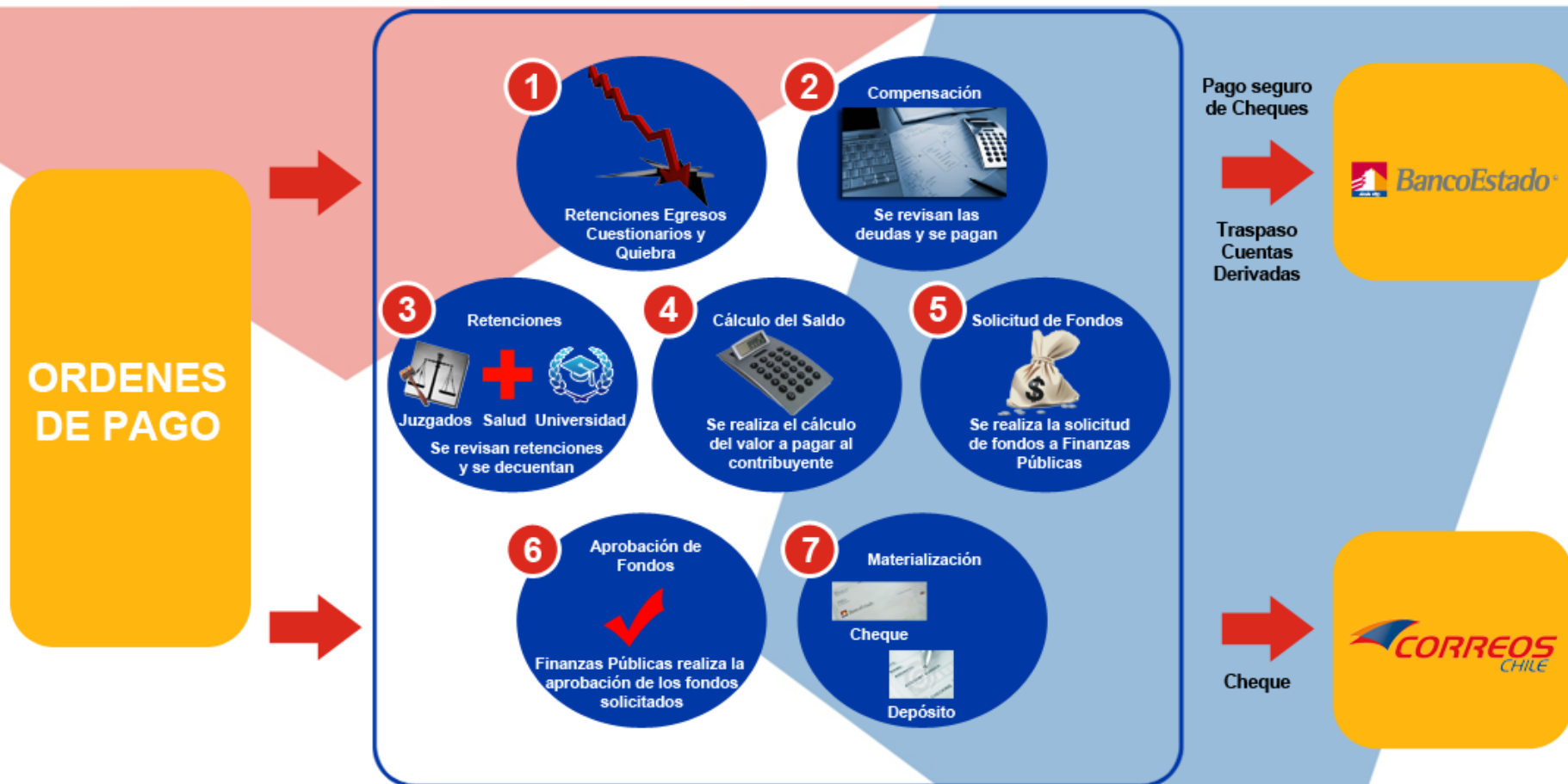
Compensación de deudas

*Contribuimos a recuperar
recursos de deudas de otros
organismos*



Egresos

Conectando al sector **Público** con el **Privado**



Egresos

El 100% de los egresos son automatizados

Egresos	2008		2009		2010*	
	Cantidad	Monto US\$	Cantidad	Monto US\$	Cantidad	Monto US\$
Órdenes de pago automatizadas	2.433.435	10.774.489.904	2.542.840	10.409.554.415	2.598.452	9.035.419.866
Otros Egresos (solicitudes en papel)	61.727	952.623.659	52.578	1.269.941.382	37.014	928.794.936
Total Egresos	2.495.162	11.727.113.563	2.595.418	11.679.495.797	2.635.466	9.964.214.802

* octubre 2010

El 1,4% de las órdenes de pago se reciben en papel

Egresos

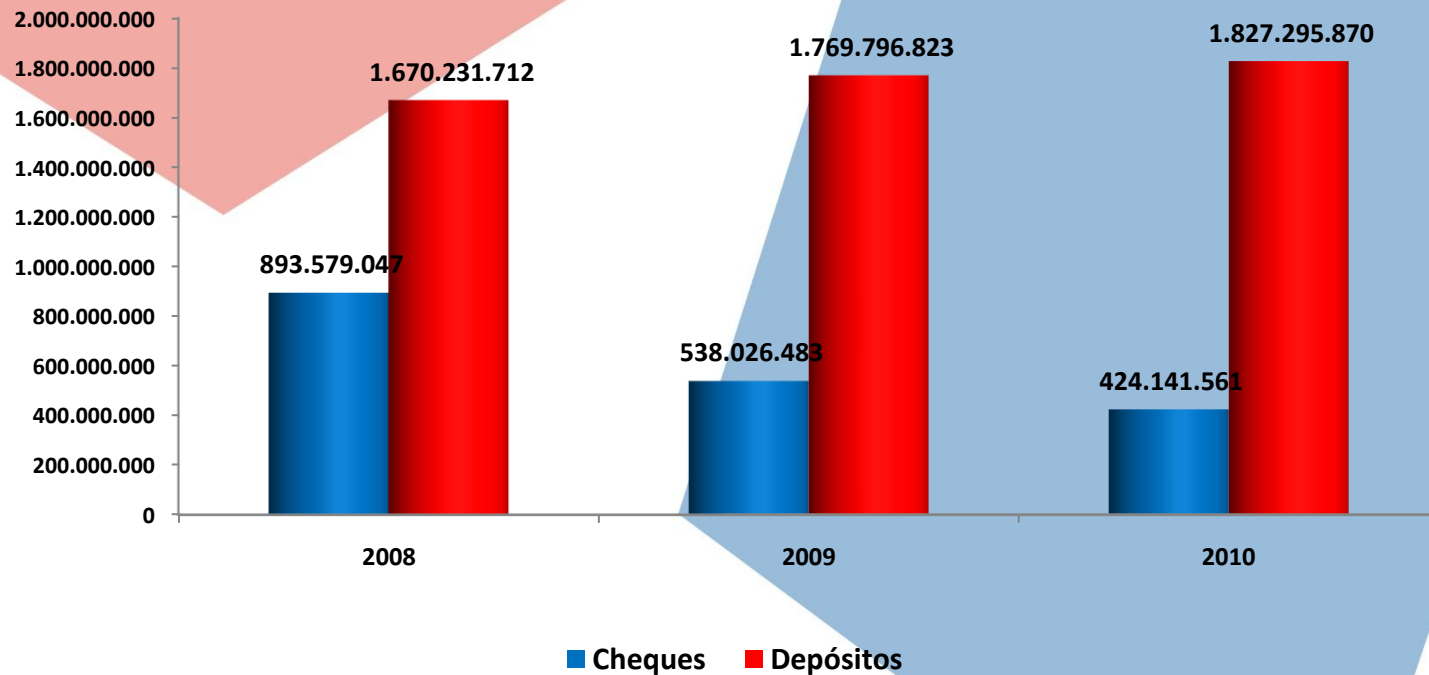
*El **100%** de los egresos es materializado en forma automática*

Egresos	2008		2009		2010*	
	Cantidad	Monto US\$	Cantidad	Monto US\$	Cantidad	Monto US\$
Órdenes de pago automatizadas	2.433.435	10.774.489.904	2.542.840	10.409.554.415	2.598.452	9.035.419.866
Otros Egresos (solicitudes en papel)	61.727	952.623.659	52.578	1.269.941.382	37.014	928.794.936
Total Egresos	2.495.162	11.727.113.563	2.595.418	11.679.495.797	2.635.466	9.964.214.802

* octubre 2010

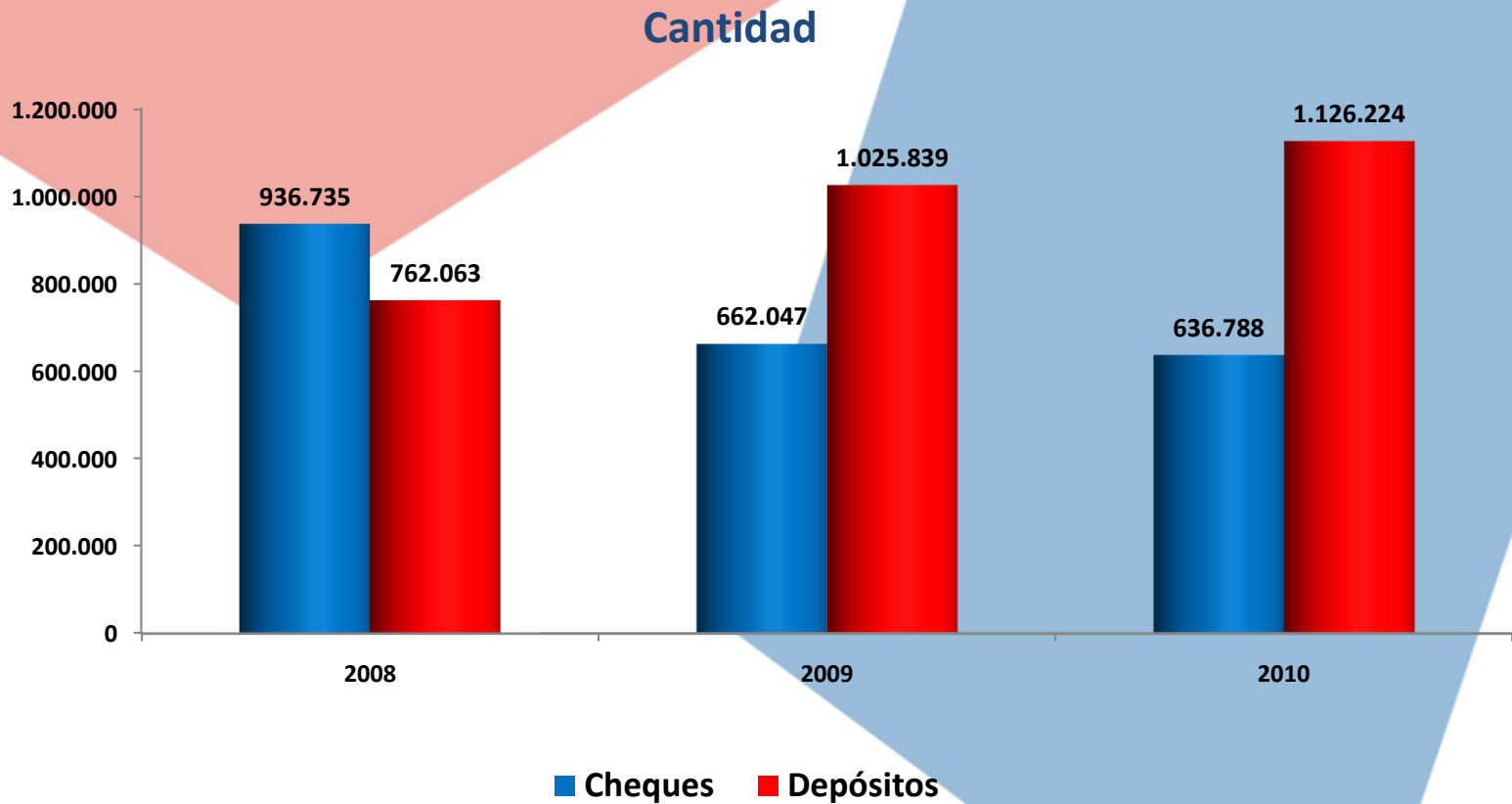
Egresos-Renta

El 88,1% del monto de las devoluciones es vía depósito



Egresos- Renta

*El **63,8%** de las devoluciones son vía depósito*



Egresos-Renta

342.667 Retenciones y Compensaciones

*Previsionales
Laborales
Pensión Alimenticia
Servicio de Salud
Crédito Universitario Solidario
Crédito Universitario Garantía Estatal*

Tipo	2008	2009	2010*
Compensación de Deudas	70.417	70.199	55.181
Crédito Universitario Solidario	31.974	33.100	31.693
Crédito Universitario Garantía Estatal	-	-	573
Pensión Alimenticia	283	344	243
Deudas Prestaciones de Salud	2.767	4.441	4.812
Judiciales - Previsionales y Laborales	9.747	12.354	14.539
Total	115.188	120.438	107.041

* septiembre 2010

Egresos-Renta

181 millones de dólares en Retenciones y Compensaciones

*Previsionales
Laborales
Pensión Alimenticia
Servicio de Salud
Crédito Universitario Solidario
Crédito Universitario Garantía Estatal*

	2008	2009	2010*
Compensación de Deudas	37.234.557	41.379.043	28.421.315
Crédito Universitario Solidario	14.657.659	14.116.974	14.161.850
Crédito Universitario Garantía Estatal	-	-	174.176
Pensión Alimenticia	232.293	276.979	197.144
Deudas Prestaciones de Salud	185.834	287.700	331.126
Judiciales - Previsionales y Laborales	15.310.014	6.561.713	8.174.789
Total US\$	67.620.357	62.622.409	51.460.400

* septiembre 2010

Egresos-Renta

Devoluciones Renta Periódica

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	141.551	113.223	120.659
Depósitos	117.337	126.212	137.513
Total	258.888	239.435	258.172

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	414.219.246	727.187.956	404.889.614
Depósitos	460.200.114	494.891.961	441.904.424
Total US\$	874.419.360	1.222.079.917	846.794.038

* septiembre 2010

Renta

El 80% de la Devolución de Renta Anticipada fue vía depósito

Tipo	Cantidad	Monto US\$
Cheques	38.779	9.372.362
Depósitos	133.653	36.722.779
Total	172.432	46.095.141

* septiembre 2010



Pago en septiembre, con el fin de ayudar a las personas ante la crisis económica

Egresos

Paso Fronterizo de Chacalluta

Devolución IVA Turista

AÑO	CANTIDAD	MONTO US\$
2009	265	39.993
2010	302	53.191
Total	567	93.184

*octubre 2010



Egresos

Reintegro Simplificado a los Exportadores

Reintegro a los exportadores por ciertos productos de origen nacional

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	1	1	-
Depósitos	214	326	159
Total	215	327	159

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	10.312	6.093	-
Depósitos	2.609.283	3.785.520	2.104.576
Total US\$	2.619.595	3.791.613	2.104.576

* septiembre 2010



Egresos

Reintegro Derechos y Gravámenes Aduaneros

Información del Servicio Nacional
de Aduana vía Web

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	9	-	-
Depósitos	1.761	1.156	964
Total	1.770	1.156	964

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	41.990	-	-
Depósitos	87.356.032	63.704.362	9.052.047
Total US\$	87.398.022	63.704.362	9.052.047

* septiembre 2010



Egresos

Bonificación a la Contratación de Mano de Obra en Zonas Extremas

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	47.503	36.304	25.691
Depósitos	123.733	136.102	113.282
Total	171.236	172.406	138.973

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	13.886.573	10.553.763	7.914.174
Depósitos	86.415.579	81.487.765	74.542.143
Total US\$	100.302.152	92.041.527	82.456.317

* septiembre 2010



Egresos

El 100% del pago de Financiamiento Público Electoral fue vía depósito

Pagos por concepto de anticipo o reembolso de gastos electorales a los candidatos de elecciones de concejales, alcaldes, diputados, senadores y presidente de la República

*Municipales 2008
Parlamentarias – Presidenciales 2009
Presidenciales 2009 1ª - 2ª vuelta*

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	1	108	-
Depósitos	505	6.394	539
Total	506	6.502	539

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	17	3.795.411	-
Depósitos	5.187.570	13.986.246	31.146.428
Total US\$	5.187.588	17.781.657	31.146.428

* septiembre 2010



Egresos

Se realizaron **304.336 Pagos a Vocales de Mesa**

*Bono por Ley a los ciudadanos que
Cumplen La función de vocales
de mesas en las elecciones*

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	106.065	1.033	201.442
Depósitos	39.112	1.313	102.894
Total	145.177	2.346	304.336

* septiembre 2010

*Municipales 2008
Parlamentarias – Presidenciales 2009
Presidenciales 2009 1ª - 2ª vuelta*

	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	1.437.223	12.921	2.698.951
Depósitos	529.983	16.424	1.378.590
Total US\$	1.967.206	29.345	4.077.541

* septiembre 2010

- El año 2008 pago vocales de mesa que participaron en el proceso electoral Municipales 2008
- El año 2010 se pagaron dos bonificaciones Parlamentarias y Presidenciales 2009 y Presidenciales segunda vuelta.



Egresos

El 68,1% se pagó vía depósito

*A fin de año se
comenzará a pagar la
Bonificación Bosque Nativo*

***Bonificación como incentivo
a la Actividad Forestal***

	2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad
Cheques	2.775	2.629	2.069
Depósitos	4.682	4.040	2.632
Total	7.457	6.669	4.701

* septiembre 2010

	2008 Monto US\$	2009 Monto US\$	2010* Monto US\$
Cheques	9.497.873	5.702.988	4.924.730
Depósitos	28.566.040	18.619.805	10.537.227
Total US\$	38.063.912	24.322.793	15.461.957

* septiembre 2010



Egresos

El 75,9% de las devoluciones fue vía depósito

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	9.452	7.451	7.693
Depósitos	14.704	14.423	17.471
Total	24.156	21.874	25.164

* septiembre 2010

Devolución de los pagos en exceso de contribuciones de Bienes Raíces



	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	4.205.470	3.892.874	4.207.675
Depósitos	12.262.755	14.308.543	13.223.446
Total US\$	16.468.225	18.201.417	17.431.121

* septiembre 2010

Egresos

El 97,4% de las devoluciones fue vía depósito

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	979	865	375
Depósitos	13.684	14.274	14.201
Total	14.663	15.139	14.576

* septiembre 2010

*Devolución
IVA Exportador*



	2008	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	126.103.919	53.330.393	8.349.546
Depósitos	7.194.968.843	6.731.629.397	6.087.238.025
Total US\$	7.321.072.762	6.784.959.790	6.095.587.571

* septiembre 2010

Egresos

El 89,8% de las devoluciones por cambio de sujeto es vía depósito

Devoluciones de IVA

	2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad	
Cheque	-	1.889	1.314	Devolución IVA Pequeños Productores
Depósito	-	718	989	Cambio Sujeto
Cheque	-	2.531	2.003	Devolución IVA Pequeños Productores
Depósito	2	12.660	11.073	Cambio Sujeto
Total	2	17.798	15.379	

* septiembre 2010

	2008 Monto US\$	2009 Monto US\$	2010* Monto US\$	
Cheque	-	605.877	447.643	Devolución IVA Pequeños Productores
Depósito	-	238.161	355.453	Cambio Sujeto
Cheque	-	6.133.487	4.893.707	Devolución IVA Pequeños Productores
Depósito	20.503.648	53.649.352	50.351.562	Cambio Sujeto
Total US\$	20.503.648	60.626.878	56.048.365	

* septiembre 2010

Egresos

El **75,3%** de las solicitudes de reembolso fue a través de depósito

Pago del subsidio al transporte
Ley 20.378

Reembolso a Transportistas

	2008	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Cheques	27.073	28.970	914
Depósitos	61.632	65.130	2.432
Total	88.705	94.100	3.346

* septiembre 2010

	2008	2009	2010*
	Monto USD	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	4.417.587	4.750.674	1.102.001
Depósitos	10.960.932	12.018.150	3.223.286
Total US\$	15.378.520	16.768.824	4.325.287

* septiembre 2010



Egresos

147.983 pagos de pensiones de gracias y premios nacionales

Pensiones y Premios Nacionales



	2008 Cantidad	2009 Cantidad	2010* Cantidad
Cheques	143.383	151.628	138.131
Depósitos	-	-	9.852
Total	143.383	151.628	147.983

* septiembre 2010

	2008 Monto US\$	2009 Monto US\$	2010* Monto US\$
Cheques	29.944.859	32.776.916	32.352.317
Depósitos	-	-	3.019.201
Total US\$	29.944.859	32.776.916	35.371.517

*2010 se inicia pago en depósitos



Egresos

El 91,7% de pagos Otros Egresos es realizado a través de depósito

Utilizado para ingresar cualquier tipo de solicitud de egreso, permite automatizar la Aplicación de retenciones y compensaciones

Otros Egresos

	2009	2010*
	Cantidad	Cantidad
Cheques	8.735	9.293
Depósitos	21.164	29.570
Total	29.899	38.863

* septiembre 2010

	2009	2010*
	Monto US\$	Monto US\$
Cheques	\$ 71.915.100	\$ 81.524.231
Depósitos	\$ 703.171.733	\$ 902.816.805
Total US\$	\$ 775.086.833	\$ 984.341.036

* septiembre 2010

Egresos

El 97,9% de las bonificaciones es a través de depósitos

*Bonificación a las personas que posean herramientas de ahorro voluntario como **APV, APV colectivo o cotizaciones voluntarias***

Bonificación APV

	2009 Cantidad	2010* Cantidad
Cheques	-	8
Depósitos	21	44
Total	21	52

* septiembre 2010

	2009 Monto US\$	2010* Monto US\$
Cheques	-	54.288
Depósitos	83.789	2.487.126
Total US\$	83.789	2.541.414

* septiembre 2010



Egresos

Primer Pago
DICIEMBRE 2010

Fomento al empleo en comunas menos desarrolladas **Ley 20.330**



Pago, por primera vez, que beneficia a los deudores de crédito universitario solidario y crédito universitario con garantía estatal que trabajen en las comunas más pobres de nuestro país



Cobranza



Fortalecimos el proceso de cobro para obtener la mayor recuperabilidad de la cartera morosa

Cobranza

Fortalecer el proceso de Cobro

Sistematización del Proceso de Cobranza

Incorporación herramienta de Gestión

Estrategias diferenciadas para cada segmento

Mayor incorporación de recursos

Capacitación y especialización

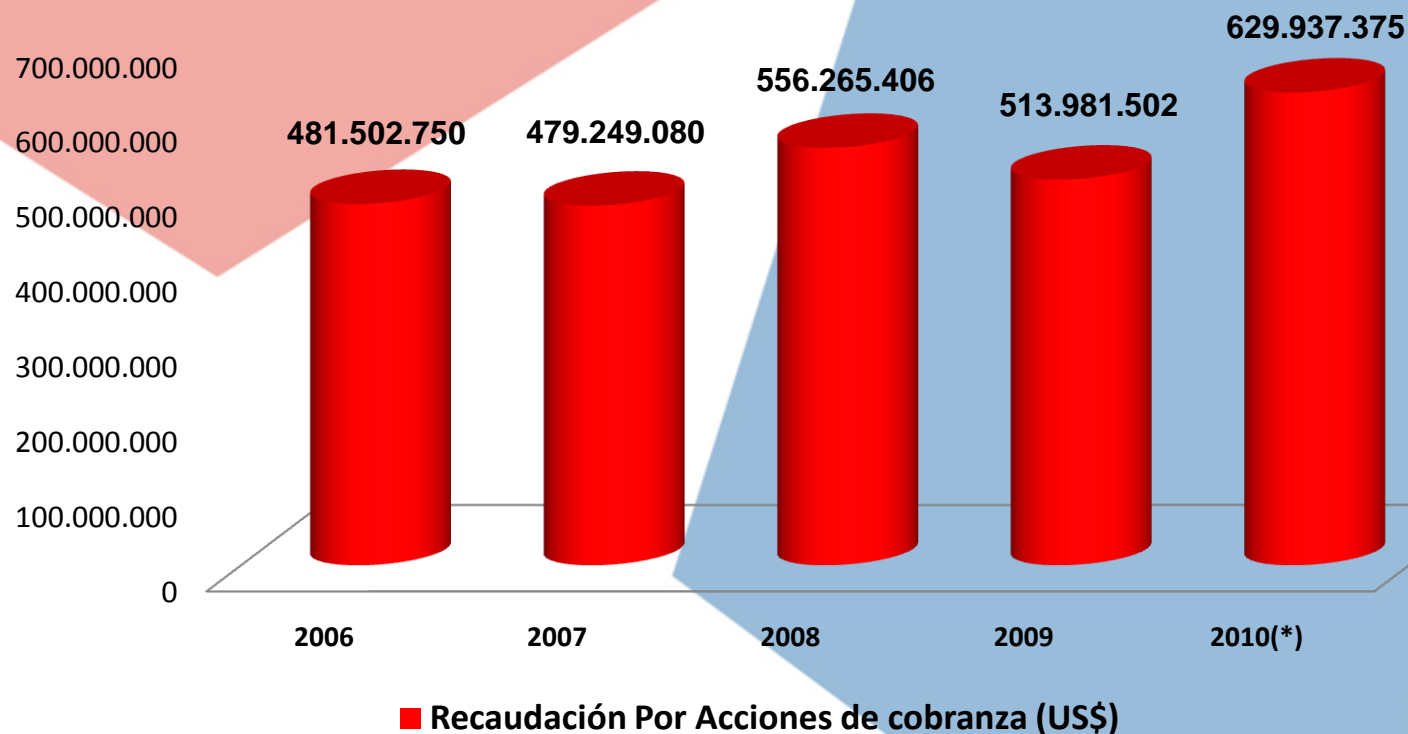
Incremento en la Recaudación por Acciones de Cobranza

	Octubre	Total Anual
2009 v/s 2008	0,96	0,99
2010 v/s 2009	1,15	1,13

IYA : Índice vs año anterior.

Cobranza

Incremento en la Recaudación por Acciones de Cobranza

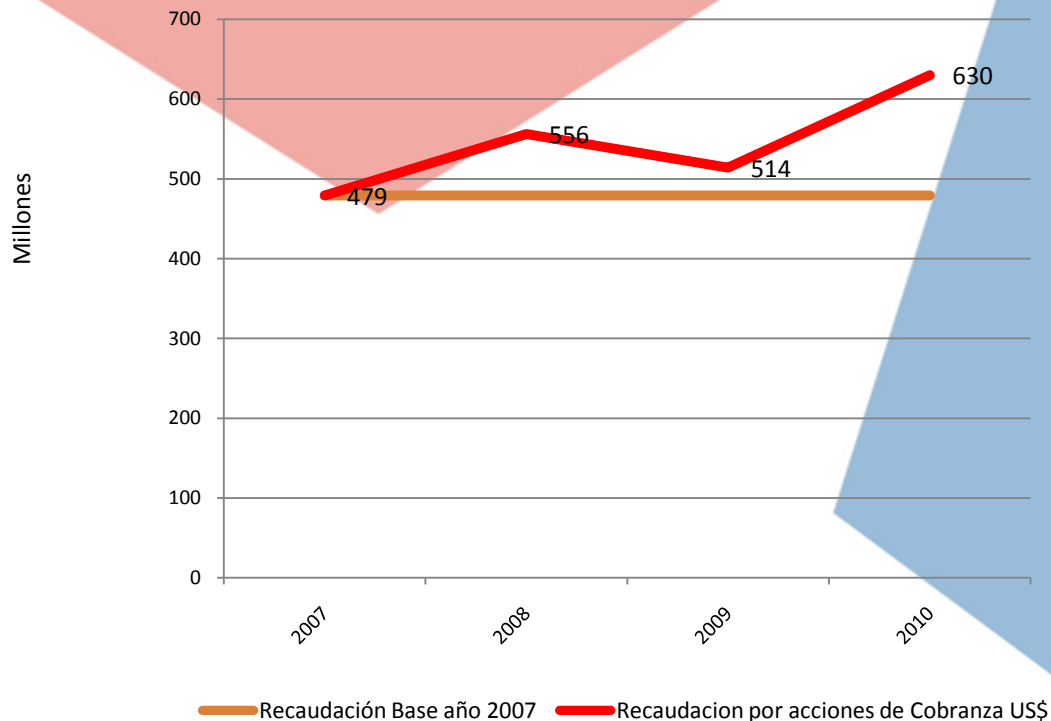


* septiembre 2010

Cobranza

262 millones de dólares

**INCREMENTO BASE AÑO 2007
MONTO US\$**



El crecimiento de la Recaudación para el año 2010 se proyecta sea 31,4% superior, respecto del año 2007

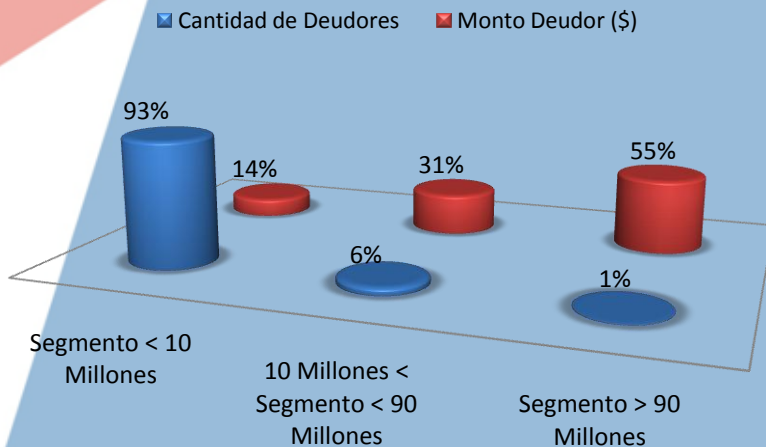
* septiembre 2010

Cobranza

Cobranza Segmentada

**Incrementar la Tasa de Cumplimiento Tributario
Análisis y Segmentación Eficiente
de la Cartera de Cobro**

Cartera Morosa



Segmento Pequeños Deudores	Segmento Deudores Medianos	Segmento Grandes Deudores
Cobranza Administrativa	Unidades de Cobranza	Unidad Grandes Deudores
Call Center	Acciones Oportunas de Cobro Judicial	Cobranza Dirigida y Especializada
Ejecutivos de Atención	Analista de Patrimonio y Riesgo	Analista de Patrimonio y Riesgo
Evitar Cobro Judicial	Abogado a cargo de la Totalidad del Proceso	Abogado a cargo de la Totalidad del Proceso

Cobranza

Fortalecimiento Cobranza Administrativa

*Potenciar función de cobro administrativo
incorporando un Call Center*

*Aumentar la recaudación mediante una labor
oportuna sobre los deudores de bajos montos,
Con un menor número de recursos*

*A octubre la Recaudación por Acciones de
Cobranza Administrativa,
asociada al Call Center es de
US\$46.208.882*

Proyecto Fortalecimiento Cobranza Masiva

Deudores Medianos

*Permite, además la inyección de nuevos recursos humanos a las distintas tesorerías, **optimización y estandarización de los procesos.***

*La implementación del proyecto, se traduce en que las tesorerías cuentan con metodologías de asignación de cartera, **herramientas de control de gestión,** procesos, procedimientos y sistemas de gestión más estandarizados y eficientes.*

*La implantación del proyecto ha sido gradual, esperando cubrir la totalidad del territorio nacional con la inyección de los recursos **programadas en el año 2012***

Cobranza

Fortalecimiento Cobranza Masiva - Deudores Medianos

Potenciar la función de cobro en las Tesorerías optimizando y mejorando la gestión

Cambio estructura organizacional de las áreas de cobranza, generando células de trabajo, UOC, Mayores recursos humanos y financieros al proceso de cobro

*Liderados por abogados
Capacitación y especialización del personal de cobranza*



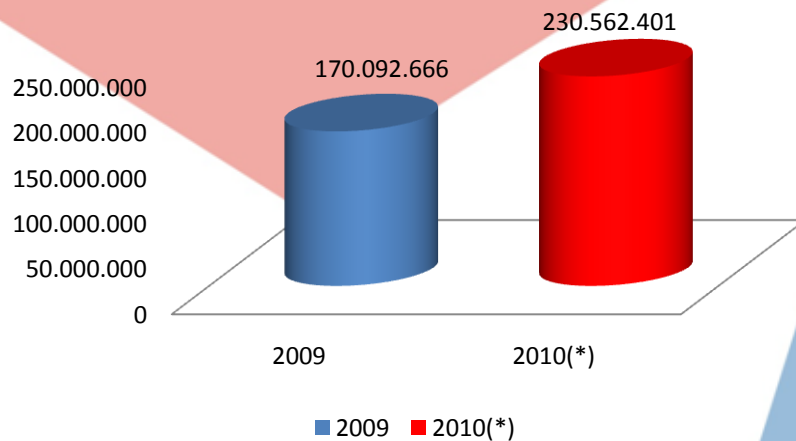
Cobranza

Fortalecimiento Cobranza Masiva - Deudores Medianos

63 Unidades Operativas de Cobro que cubre el 53% de las Tesorerías

Deudores Medianos

Recaudación por acciones directas de cobranza (US\$)



El crecimiento en la Recaudación en las Tesorerías donde se han implementado las UOC, es de **36%** respecto año 2009

Comparativo Recaudación por Acciones directas de Cobranza* UOC

	2009 US\$	2010 US\$	IYA
Recaudación por Cobranza Total UOC	170.092.666	230.562.401	1,36

* septiembre 2010

Cobranza

63 Unidades Operativas de Cobro que cubre el 53% de las Tesorerías

Cartera al inicio de la fase de implementación

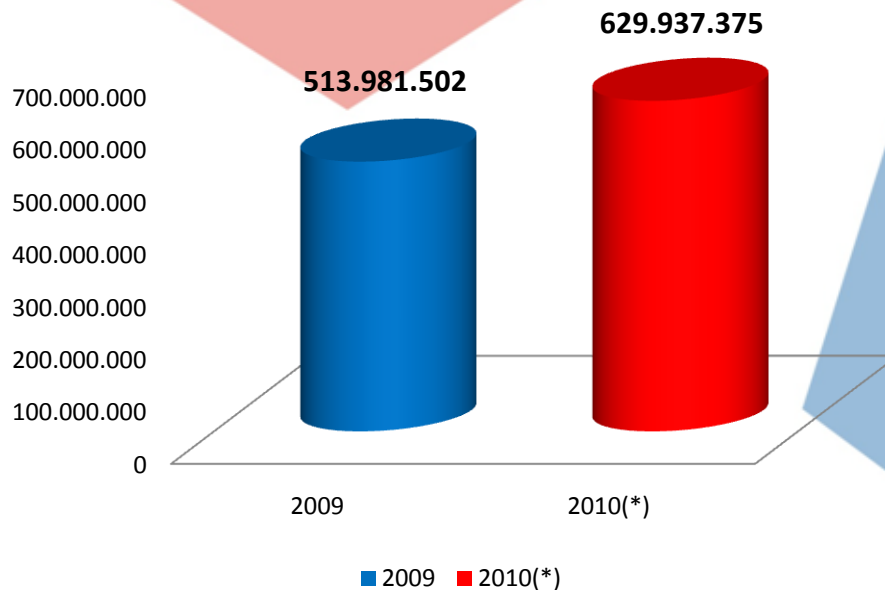
*Disminución de las Demandas Fiscales
llega al **8%** con un
12% respecto de saldos*

*La disminución de demandas
para la cartera Territorial
de un **36%** con un **36%** en
saldos (15 meses de
operación)*

Cobranza

Incremento en la Recaudación asciende a **115 millones de dólares**

**Recaudación Por Acciones
de cobranza Judicial (US\$)**



**Potenciar la función de cobro
en las Tesorerías**

*Cambio estructura organizacional de las
áreas de cobranza, generando
células de trabajo, "UOC"
Mayores recursos humanos y
financieros al proceso de cobro*

*Liderados por abogados
Capacitación y especialización
del personal de cobranza*

* septiembre 2010

Cobranza

Se han incorporado 168 nuevos funcionarios

Proceso de Implementación

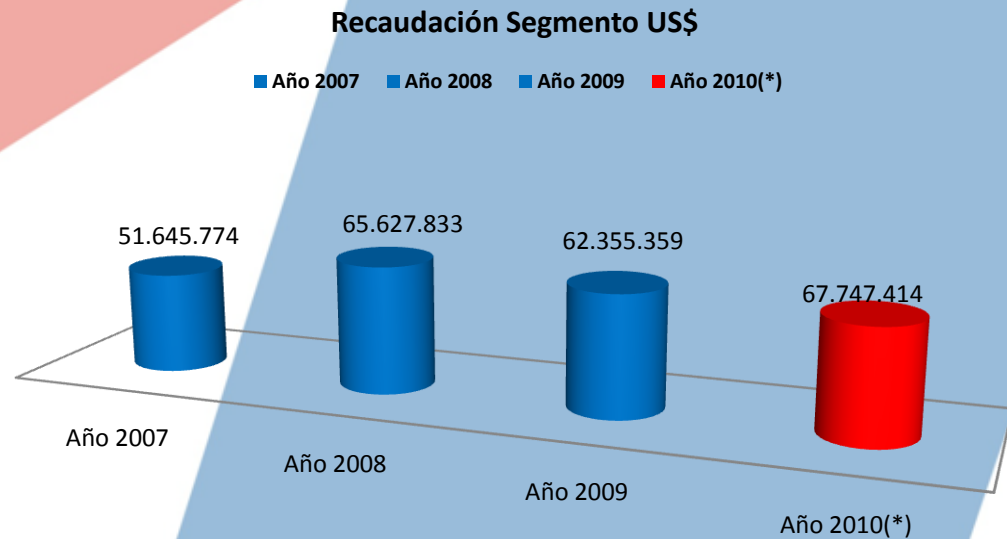
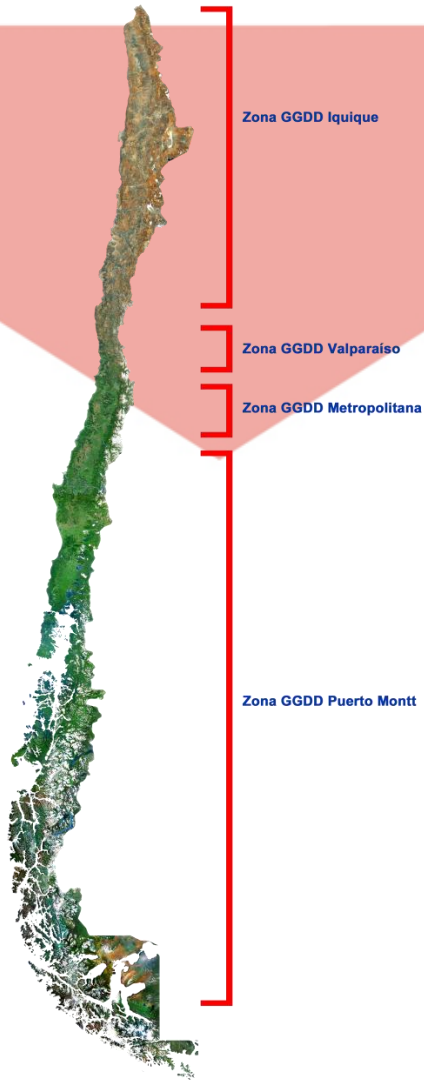
**Incremento de un 38%
respecto dotación previa,
contemplando un incremento
total del 58%**

Año Implementación	Tesorerías Involucradas(*)	Nuevos Funcionarios
2009	6 Regionales 2 Provinciales	117
2010	12 Regionales	51
2011 -2012	30 Provinciales	82
Total	18 Regionales 32 Provinciales	250

(*) Incorpora a la Totalidad de Tesorerías año 2012, de acuerdo al Plan Apertura Tesorerías

Cobranza

Consolidación Cobranza Grandes Deudores



La Recaudación para el segmento proyectada para el año 2010
US\$ 67 millones

Convenios de Pago

Resultado Plan de Reprogramación de Deudas LEY 20.343*

Reprogramación de deudas a partir de la publicación de la ley 20.343, convenios realizados entre el 1-5-2009 al 30-06-2010 (fecha de finalización)			
Cantidad de Contribuyentes	Cantidad de Resoluciones	Deuda Neta Comprometida(\$)	Pago Proyectado Total (\$)
66.540	76.164	103.860.165.951	175.269.748.540

*reprogramación finalizada

Resultado Plan de Reprogramación de Deudas LEY 20.460*

Reprogramación de deudas a partir de la publicación de la ley 20.460, convenios realizados entre el 1-09-2010 al 5-11-2010			
Cantidad de Contribuyentes	Cantidad de Resoluciones	Deuda Neta Comprometida(\$)	Pago Proyectado Total (\$)
17.402	18.274	38.379.127.017	56.569.686.583

*vigente del 01 de sept. 2010

Públicas

Finanzas



**Consolidación, Calidad y Oportunidad de
la Información**

Finanzas Públicas

Mejorando la Calidad y Oportunidad de la información ***para el manejo de los fondos públicos***

Análisis de Procedimientos
Diseño y Desarrollo
Sistemas de Apoyo

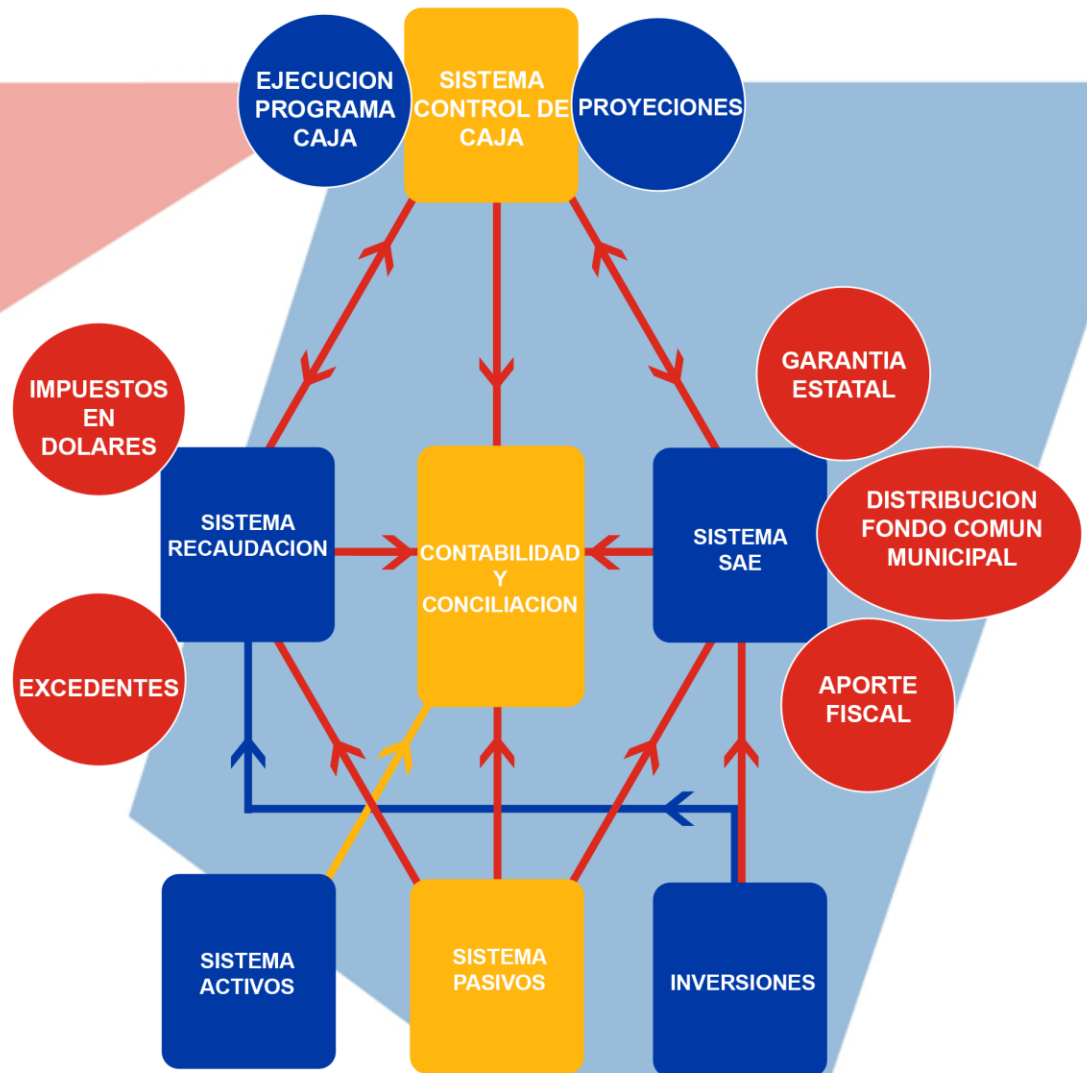
- ✓ Sistema de Control de Caja
- ✓ Sistema de Administración de Pasivos
- ✓ Sistema de Administración de Activos
- ✓ Sistema de Simulación y Administración de Inversiones



Finanzas Públicas

Integración de los procesos de negocios

(Recaudar, Cobrar, Pagar y Administrar las Finanzas Públicas)



Finanzas Públicas

Bono laboral y Término Ley **FEPCO**

Pago Bono laboral

Cantidad 2009	Cantidad 2010
10.358	12.432

* septiembre 2010

Monto US\$ 2009	Monto US\$ 2010
1.185.722.624	15.574.443.106

* septiembre 2010

*Traspaso del Fondo FEPCO al
FEES la cantidad
de \$362.325.391,49*

Finanzas Públicas

Módulo de Inversiones

Registro instrumentos de inversión

- ✓ Depósitos a corto y largo plazo en moneda nacional y extranjera
- ✓ Pactos de Retrocompra y Retroventa
- ✓ Operaciones de Cambio multimoneda
- ✓ Fondos Mutuos
- ✓ Compra y Venta de Bonos

Permite llevar la trazabilidad de la colocación y recuperación de las inversiones del Fisco, en el momento que es recepcionada la instrucción desde la Dirección de Presupuestos hasta cuando se realiza la contabilidad



de Atención

Modelo



Único para todas las Tesorerías, asumiendo de
**manera integral y personalizada la atención de los
usuarios**

Modelo de Atención



Entregar una **atención adecuada**, guiarlo de manera correcta en la realización de sus trámites, **otorgar una atención eficiente**, amable, respetuosa y confidencial

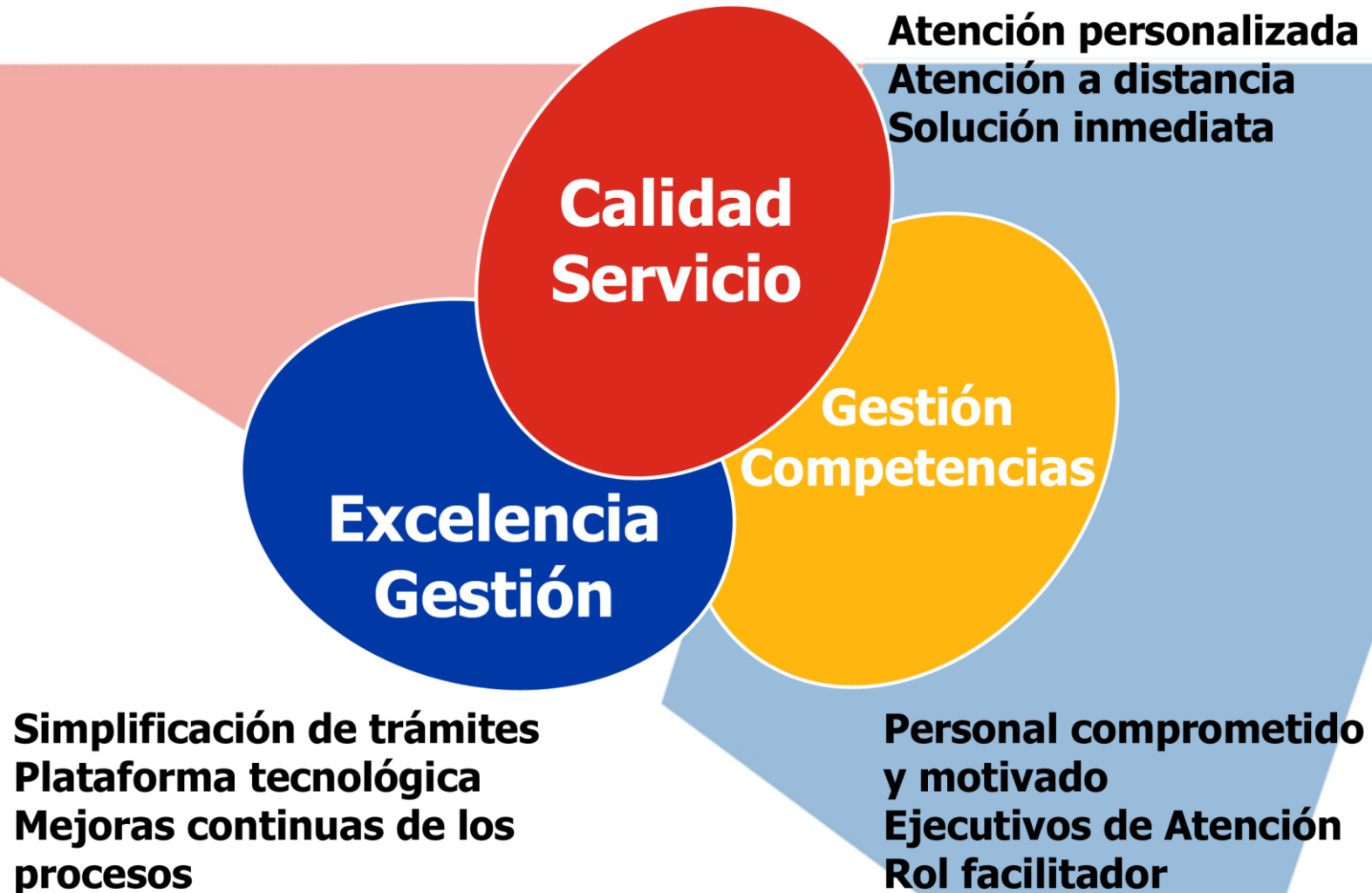
Dar una solución inmediata

Proporcionar la información correcta para la realización de sus trámites

Facilitar al ciudadano su interacción con la Institución



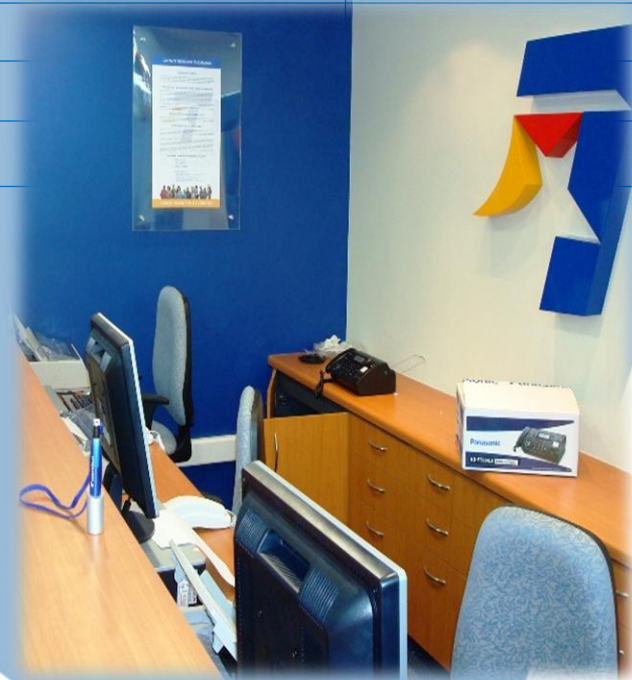
Modelo de Atención



Modelo de Atención

Plan de Apertura de **Nuevas Tesorerías**

2008	2009	2010	2011
La Florida	Las Condes	Santiago Sur	Recoleta
Melipilla	Coquimbo		
Ranco	Talcahuano		
Oficina Porvenir	Centro de Atención Chacalluta		
Villa Alemana			
Viña del Mar			



Modelo de Atención

Plan de *Remodelación* Tesorerías

2008	2009	2010	Terremoto	2011
Illapel	Iquique	Rancagua	San Fernando	Los Ríos
Ovalle	Arica	Coyhaique	Cauquenes	Antofagasta
Osorno	Copiapó	Concepción	Parral	Temuco
La Ligua	Valparaíso	Puerto Montt	Linares	La Serena
Cauquenes	Chillán	Talcahuano	Los Ángeles	Metropolitana
	Quillota	Santiago Oriente	Angol	
	Talca		Chillán	
			Maipú	



Modelo de Atención

Resultados Apertura de Nuevas Tesorerías

*La apertura de nuevas Tesorerías ha significado un incremento de un **22,0%** en la recaudación*



*La remodelación de las Tesorerías ha significado un incremento de un **9,0%** en la recaudación*

Nuevos Canales de Atención

Dar mayor acceso a los servicios y **estar más cerca** de la ciudadanía

Kioscos (Auto Consulta)

- ✓ La Serena
- ✓ Coquimbo
- ✓ La Florida
- ✓ Las Condes
- ✓ Regional Santiago Sur
- ✓ Regional Santiago Oriente

Extranet Municipios

- ✓ Los Vilos
- ✓ Combarbalá
- ✓ Illapel



Nuevos Canales de Atención

Autenticar al ciudadano ante consultas de información personal

Desde el menú se solicita autenticación



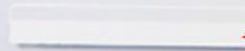
Escanear Cédula de Identidad



Solicitar dedo a escanear
Continúa con la atención



Retire **AQUI** su comprobante



Retire comprobante

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA



Nuevos Canales de Atención

Dar mayor acceso a los servicios y estar **más cerca de la ciudadanía**

Servicios	Servicios
Entrega de certificados de deudas RUT-ROL	Consulta de egresos
Ingreso de DPS y obtención de Aviso Recibo	Realización de convenios de pago por deudas fiscales y/o territoriales
Recepción, registros de reclamos y sugerencias de los contribuyentes	Obtención condonaciones por pago contado para deudas fiscales y/o territoriales
Entrega de Aviso recibo varios a contribuyentes RUT,-ROL	Consulta por convenios en curso
Entrega de aviso recibo a contribuyentes de Patentes Mineras RUT- ROL	Obtención de documentación asociada a convenios y/o condonaciones



Modelo de Atención

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención presencial?

	Regionales	Provinciales	Ponderado
Atención Oficinas	76,2%	85,0%	80,6%
Atención Funcionario	82,1%	86,0%	84,1%
Infraestructura	78,5%	71,0%	74,8%

Fuente: Estudios Gestra – Ipsos – Adimark - Marketing/Comunicaciones y Atención al Cliente



Modelo de Atención

¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sitio web de la Tesorería General de la República?

	Empresas	Contadores	Personas
Acceso al Sitio	89,5	95,0	85,3
Navegabilidad	88,6	85,0	86,8
Utilidad	91,9	89,2	91,3
Seguridad	92,1	91,7	90,8
Diseño	86,7	85,8	84,7

*Adimark 2009



Modelo de Atención

*¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención brindada por la **Mesa de Ayuda** de la Tesorería General de la República?*



2009	2010
81,9%	84,%

Fuente estudios Policomp 2010

Efectividad de la llamada



Año	Ingresadas	Contestadas	Abandonadas
2007	152.261	55,2%	44,8%
2008	146.429	91,6%	8,4%
2009	174.500	95,1%	4,9%
2010*	139.640	96,1%	3,9%

* Octubre 2010 Fuente estudios Policomp 2010

Cercanía con la comunidad

BUSCA SEGUIR ACERCANDO LA INSTITUCIÓN A LOS CONTRIBUYENTES

Asume nuevo tesorero provincial

Con el objetivo de seguir acercando la institución a las personas asumió el cargo de tesorero provincial, José Muñoz Toledo (46), quien llegó a la provincia desde Santiago, lugar en el que se desempeñaba en la Unidad de Asistencia Interna. Administrador público de profesión, además de ingeniero en ejecución, el nuevo tesoro aseguró que este cargo se le presenta como un gran desafío para su carrera de 20 años en la institución.

"La Tesorería está en una dinámica de constante cambio y por lo mismo se ha posicionado dentro de los ser-

vicios pública como uno de los de vanguardia", indicó el pensquista, agregando que "la institución se ha caracterizado por profesionalizar mucho a su personal y también por la incorporación de tecnología para maximizar los procedimientos".

OBJETIVOS

Otro de los aspectos en los que hizo hincapié fue en seguir mejorando la relación con los usuarios, destacando que "vamos a estar muy orientados en la consecución de los objetivos institucionales con una

atención integral a los contribuyentes". En tal sentido, el funcionario público mencionó que "desde ya dejó abiertas las puertas de la Tesorería para que los contribuyentes se acompañen a revisar su situación".

Asimismo, Muñoz valoró el cambio que representa trasladarse desde Santiago a la provincia, indicando que "el paisaje también me acompaña, ya que soy de Concepción por lo que el clima no me complica porque todo lo que es vegetación para mí es fundamental".



Desde Santiago se trasladó a Chilo, José Muñoz Toledo.

Tesorería llama a reprogramar deudas tributarias

Con medidas especiales para reprogramar deudas de contribuciones e impuestos fiscales, la Tesorería General de la República inició un nuevo proceso destinado a los contribuyentes, que mantienen situaciones tributarias pendientes con el fisco. Así lo dio a conocer la Directora Tesorera Regional (s), Verónica Castillo Pizarro, indicando que por medio, de la resolución Publicada en el Diario Oficial, con fecha 01 de septiembre estableció los porcentajes de condonación de intereses y multas, complementando la ley N° 20.460 que amplía el plazo para el pago de impuestos adeudados, hasta en un máximo de 36 meses, en cuotas fijas o variables, rigiendo esto sólo para aquellos impuestos girados hasta el pasado 30 de junio.

Las principales medidas que favorecen a los contribuyentes son: plazo de 36 meses, debiendo pagar la primera cuota al momento de suscribir el convenio de pago, condonación de intereses y multas por pago contado de hasta un 90 % de impuestos fiscales y contribuciones de bienes raíces, también beneficia con la misma condonación, con un 75 % de cobertura para quienes escojan como herramienta de regularización el convenio de pago.

Finalmente la Directora (s) del servicio realizó un llamado a los contribuyentes con situaciones pendientes, para que aprovechen estas medidas para ponerse al día en el pago de sus impuestos y así evitar posibles remates de su patrimonio, como consecuencia del proceso de cobro.



Importantes medidas para regularizar impuestos atrasados dio a conocer la Directora Tesorera (s), Verónica Castillo Pizarro.

EFFECTOS LEGALES

FACULTAD DE TESORERÍA PARA OTORGAR FACILIDAD DE PAGO A CONTRIBUYENTES POR IMPUESTOS

El 17 de agosto de 2010 se publicó la Ley N° 20.460 que amplió el plazo que el Art. 192 del Código Tributario concede a Tesorería para otorgar facilidades para el pago de impuestos adeudados, a contar del primero de julio de 2010 por un máximo de 36 meses, en cuotas fijas o variables, sólo respecto de impuestos girados hasta el 30 de junio de 2010 y que se encuentren sujetos a cobranza administrativa o judicial. Además, la facultad concedida a Tesorería se podrá ejercer hasta el 30 de junio de 2011.



Tesorería previene lavado de dinero

La Tesorería General de la República y la Unidad de Análisis Financiero (UAF) firmaron convenio para prevenir el lavado de dinero y agilizar el cobro de multas. Este convenio permitirá a la UAF acceder en línea y en forma expedita a una amplia base de datos sobre personas naturales y jurídicas con que cuenta la Tesorería, la que podrá ser cruzada y relacionada con otra información.



EDICIÓN N° 108
AGOSTO DE 2010

El Detallista

EL ÚNICO INFORMATIVO OFICIAL DE LA CONFEDERACIÓN DEL COMERCIO DETALLISTA Y TURISMO DE CHILE

CONTRIBUYENTES: REPROGRAMAN LAS DEUDAS TRIBUTARIAS

Acogiendo el sentir de numerosos sectores del país, entre los que también se cuenta al comercio detallista, tanto el Ejecutivo como el Legislativo dieron su aprobación a la Iniciativa destinada a ampliar el plazo para la reprogramación de las deudas tributarias. De esta manera, se suma a un importante número de contribuyentes que podrán reprogramar con la Tesorería General de la República, sus compromisos pendientes con facilidades hasta de 36 meses plazo en cuotas fijas o variables.

Tesorería General de la República: Crean medidas que facilitan pago de condonaciones y deudas

Para quienes no han pagado sus contribuciones a tiempo, la Tesorería General de la República ha lanzado una especie de programa, cuyo objetivo es reprogramar las deudas tributarias. Así lo dio a conocer la Directora Tesorera General en nuestra ciudad, comentó a El Laborador que la idea de ampliar el plazo para el pago de impuestos y contribuciones, va a terminar pagando entre 45 y 46 mil pesos aproximadamente", indicó el entrevistado.

La Tesorería General de la República adoptó estas medidas especiales con el fin de reprogramar las deudas de los contribuyentes, considerando la crisis económica y los efectos del terremoto del pasado 27 de febrero.

"Nosotros queremos hacer un llamado a los contribuyentes, que existe solución para el problema, y la solución pasa por hacer convenios de hasta 36 meses para pagar y acelerar a estas condonaciones que son desde un 75% y 90% de condonación de los intereses".

Las personas que aún no han pagado sus deudas para con la Tesorería, solo debe acercarse hasta la sucursal ubicada a un costado de la Municipalidad entre las 8:40 hasta las 14:00 horas. Tanto el convenio como la condonación se realizan en pocos minutos.



ACCIONES DE COMUNICACIÓN	2008	2009	2010
Entrevistas(Prensa, Radio, TV)	440	530	262
Comunicado de Prensa	249	268	279
Otras Acciones	61	19	64
TOTAL	750	840	605

* septiembre 2010

Cercanía con la comunidad

TESORERÍA EN TERRENO	2008	2009	2010*
Gobierno + Cerca - Terreno	393	322	184
Salidas Especiales/Tesorería Móvil	141	114	155
Otras Acciones	76	420	294
Total	610	856	633
* DATOS A SEPTIEMBRE DE 2010			

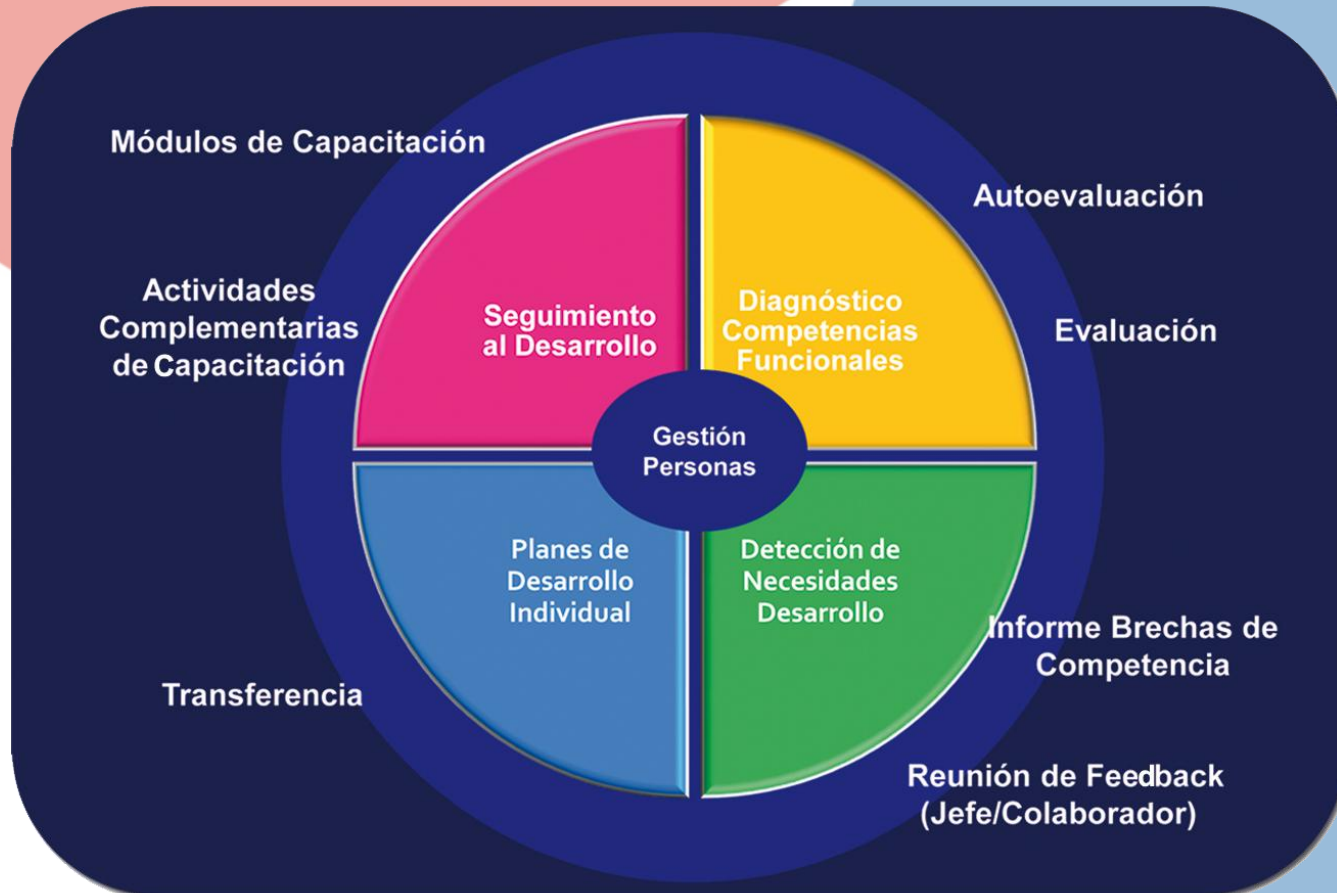
Acciones de Comunicación y Tesorerías en Terreno	2008	2009	2010*
Total	1.360	1.696	1.238

* DATOS A SEPTIEMBRE DE 2010



Gestión por Competencias

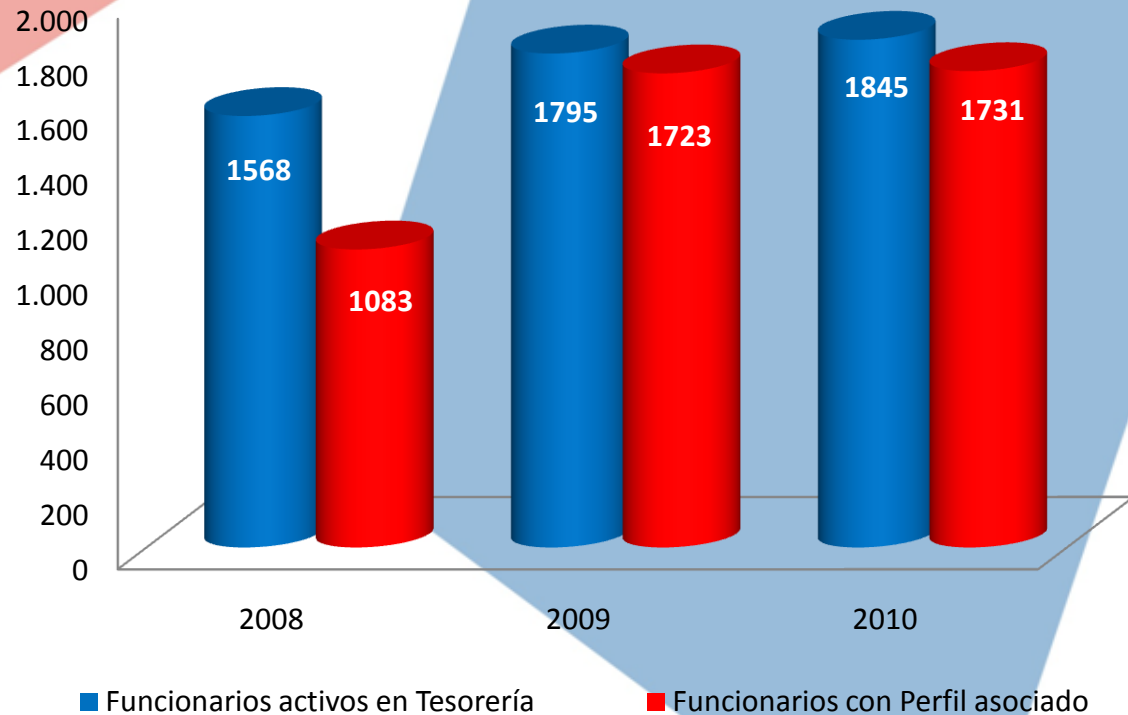
Permite la gestión del desarrollo, y profesionalización del desempeño



Gestión por Competencias

169 Perfiles de Competencias Laborales

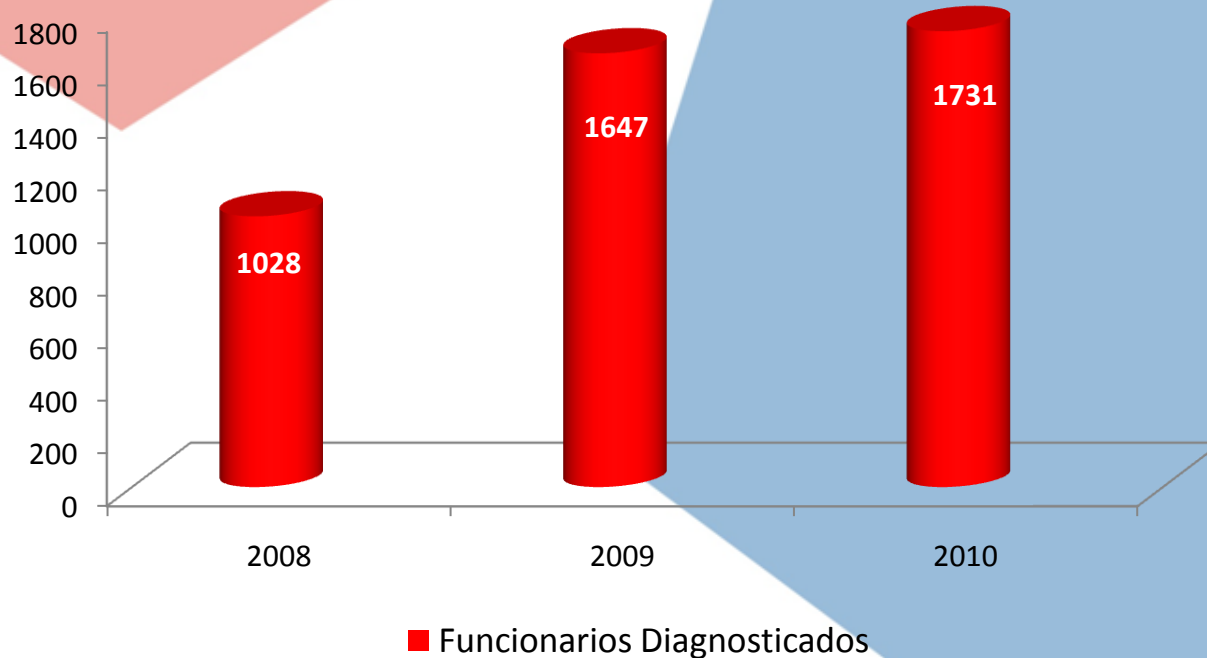
Comparación de Funcionarios activos v/s Funcionarios con Perfil por año



Gestión por Competencias

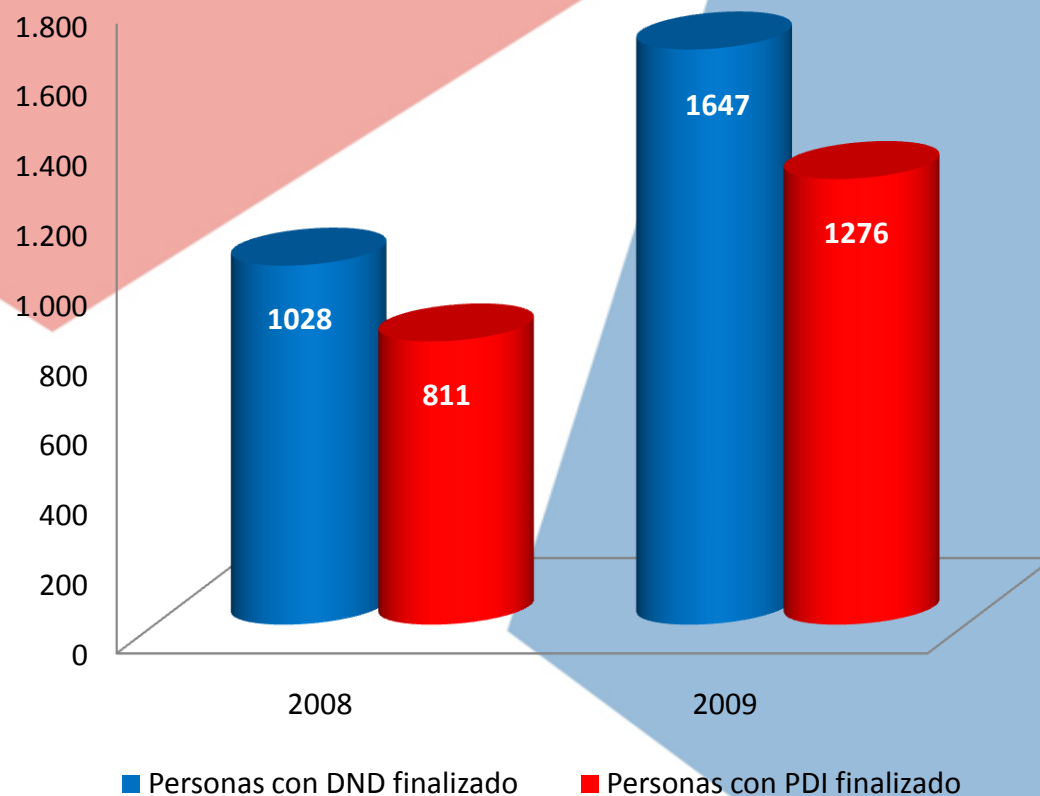
*El alcance es del **100%** de los Funcionarios*

*Detección de Necesidades
de Desarrollo*



Gestión por Competencias

Elaboración de Planes de Desarrollo Individual



- **2008**, se elaboraron 811 planes de desarrollo de los 1028 que tuvieron DND
- **2009** se elaboraron 1276 de los 1647 que presentaban DND finalizado.

Gestión por Competencias

Mapa de Desarrollo de Carrera

*Se presentará en diciembre de 2010
permitirá a las jefaturas, **visualizar
posibilidades de desarrollo y
movilidad de sus Funcionarios, al
interior de la institución***



Modelo Conductual y Sistema Evaluación del Desempeño*

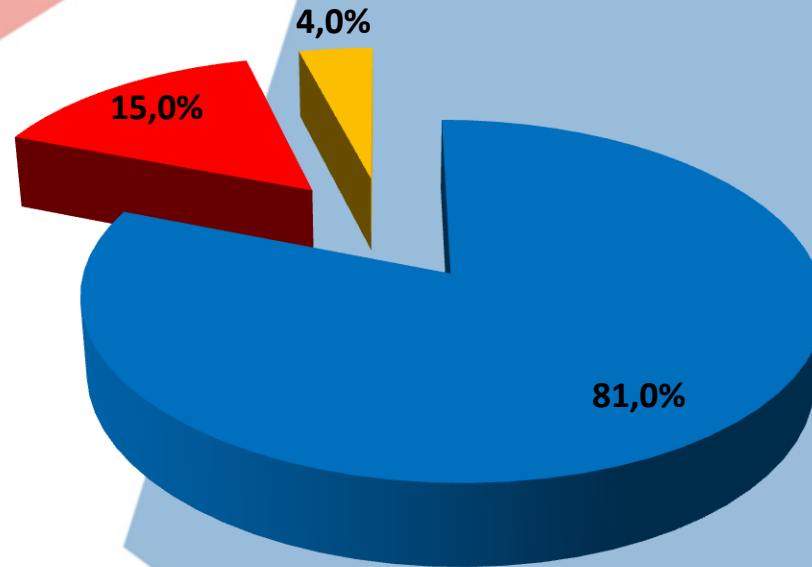
*Se realizó el vínculo entre los
Factores de Evaluación del
Desempeño y los criterios de
desempeño de las Competencias
Conductuales del modelo de la
Tesorería*

**Actualmente, se utiliza como criterio para la asignación
de aumentos de grado y procesos de selección internos*

Gestión por Competencias

El 81,0% de los cargos han sido provistos

*Concurso Alta
Dirección Pública*



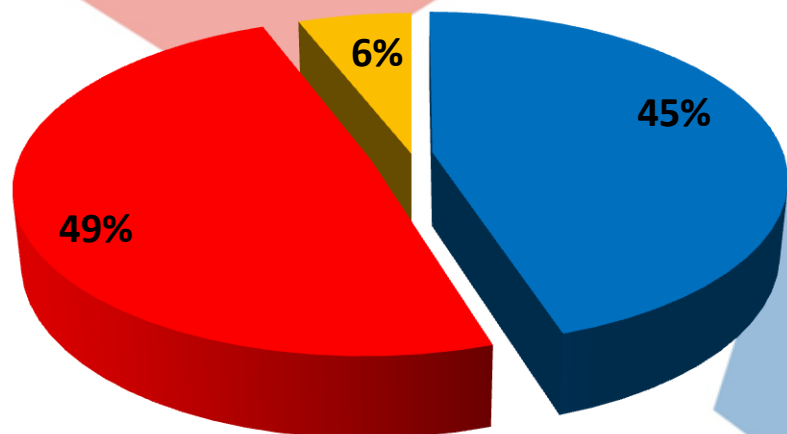
■ Realizados ■ En proceso ■ Pendiente

26 cargos adscritos al sistema de Alta Dirección Pública
Septiembre 2010

Gestión por Competencias

Metodología Alta Dirección Pública

*Procesos de Selección
Interna de jefaturas*



■ **Nominados por Procesos** ■ **Próximos Procesos**

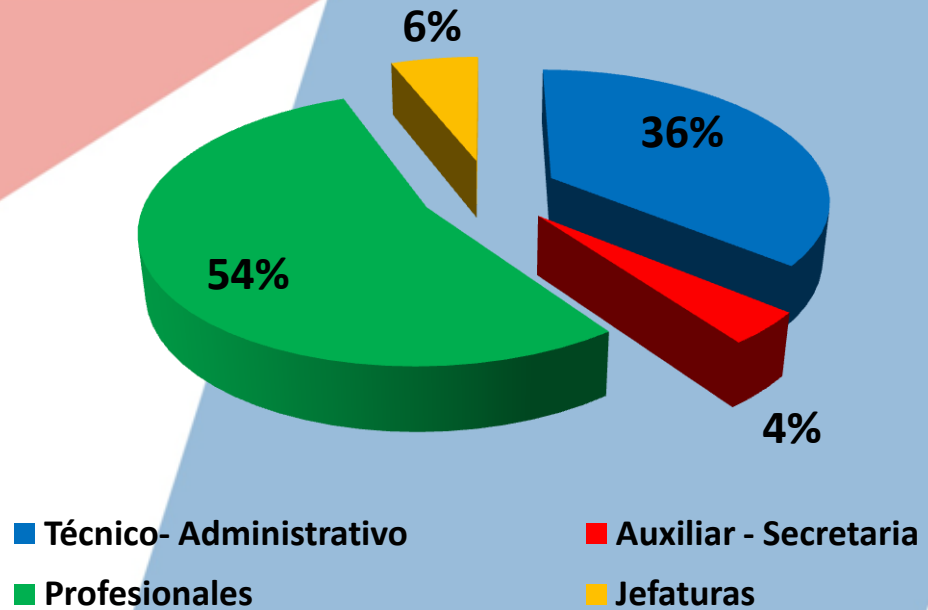
Septiembre 2010

En los procesos de selección interna de jefaturas, utilizamos la misma metodología que utiliza el Servicio Civil en los Concursos de Alta Dirección Pública

Gestión por Competencias

180 Procesos de Selección Publicados

Procesos de Selección Publicados

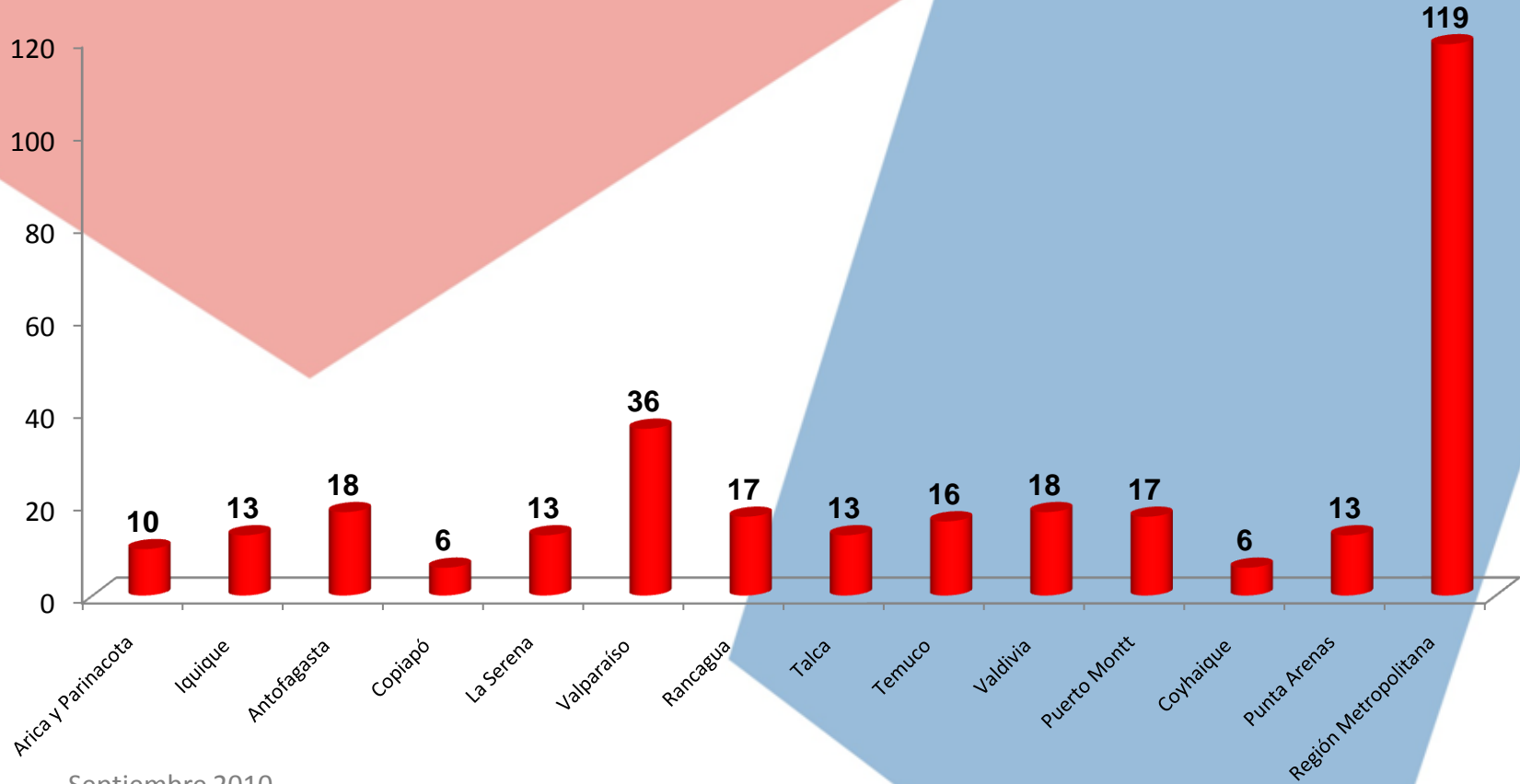


Tipo de Cargo	Cantidad de Procesos
Jefaturas	11
Profesionales	97
Técnico - Administrativo	64
Auxiliar - Secretaria	8

Septiembre 2010

Gestión por Competencias

348 nuevas contrataciones



Septiembre 2010

Capacitación

1809 *funcionarios capacitados*

Presupuesto de Capacitación 2008 - 2010

US\$

	US\$
2008	419.443
2009	415.877
2010 (*)	295.651

(*) Recorte presupuestario por Terremoto 27/02/2010
Septiembre 2010

Número de Funcionarios Capacitados 2008 - 2010

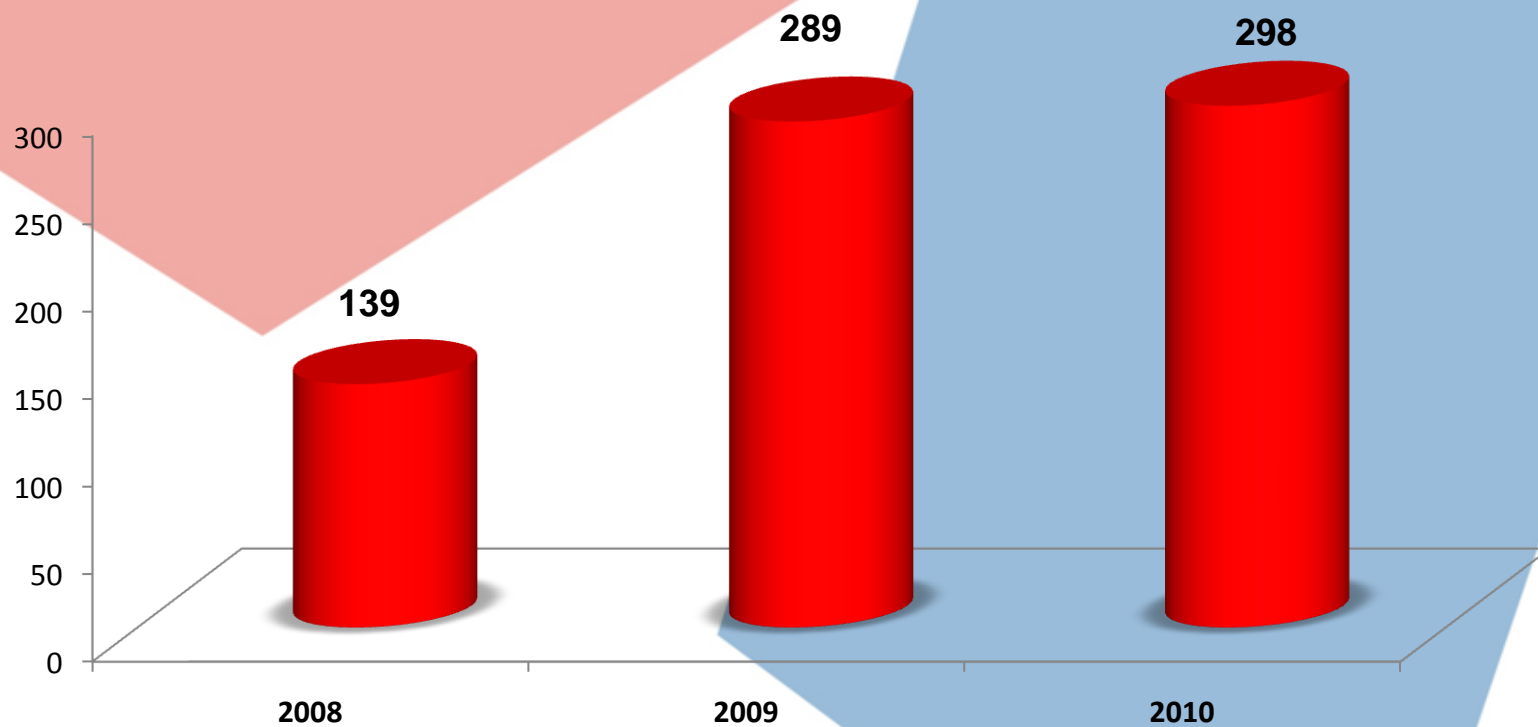
2008	917
2009	1721
2010	1809

Septiembre 2010 incluidos personal honorarios



Capacitación

726 actividades de capacitación realizadas



Septiembre 2010

Capacitación

99,0% de las actividades de capacitación fueron desarrolladas durante la jornada laboral

Actividades de capacitación desarrolladas dentro de la jornada laboral
en relación al total de actividades ejecutadas
2008 - 2010

2008	81,20%
2009	96,01%
2010	98,99%

Septiembre 2010



Capacitación

Evaluación del aprendizaje

% de actividades de capacitación realizadas con evaluación 2008 - 2010

2008	82,70%
2009	61,50%
2010	69,10%

*Septiembre 2010



Internacional

Presencia



La apertura a nivel internacional es el resultado natural, en la búsqueda e intercambio de las mejores prácticas de gestión, para lograr niveles de excelencia

Presencia Internacional

Incorporación a **Redes Internacionales**



Red EUROsocial Fiscalidad



Red de Administración
Electrónica Fiscal

Presencia Internacional

Participación y Asistencia en **18** eventos internacionales

Actividad	País	Organismo
Visita de expertos Franceses	Francia	Dirección General de la Contabilidad Públicas Directora Adjunta de EUROsociAL
Pasantía Internacional	Francia	Dirección General de Finanzas Públicas
Participación en Seminarios	Colombia	Asociación Internacional Presupuesto Público
	México	Institutos Estudios Fiscales – CIAT – SAT - EUROsociAL
	Uruguay	EUROsociAL – IEF – AEAT – DGI
	Alemania	Agencia Alemana de Cooperación – IEF – ADETEF
	Perú	Banco Interamericano - Banco Mundial - Fondo Monetario
	Guatemala	Agencia Española Cooperación Internacional del Desarrollo
Encuentro Redes EUROsociAL	Brasil	EUROsociAL
	España	
Foro EUROsociAL	España	EUROsociAL

Septiembre 2010

Transparencia Activa

97,2% de Cumplimiento

Período	% Cumplimiento
Abr-09	86,50%
Sep-10*	94,20%
Sep-10**	97,20%

Septiembre 2010

* Comisión de Probidad y Transparencia

** Consejo para la Transparencia

*Publicación Sitio
Web Tesorería*

*Ley de Transparencia y
Acceso a la Información
Pública*



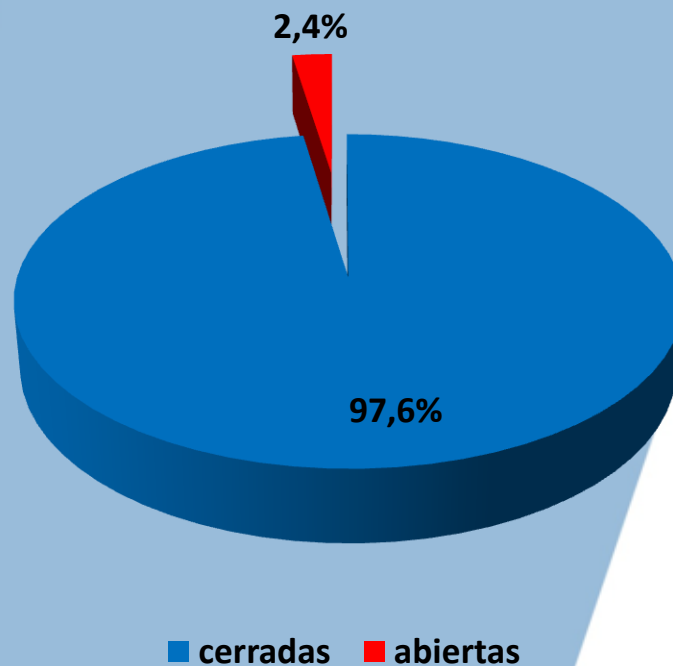
Transparencia Pasiva

97,6 solicitudes cerradas

Solicitud de Información de los ciudadanos

Estado Solicitudes Recepcionadas 2009 -2010	
Estado	Cantidad
Cerradas	206
Abiertas (en proceso)	5

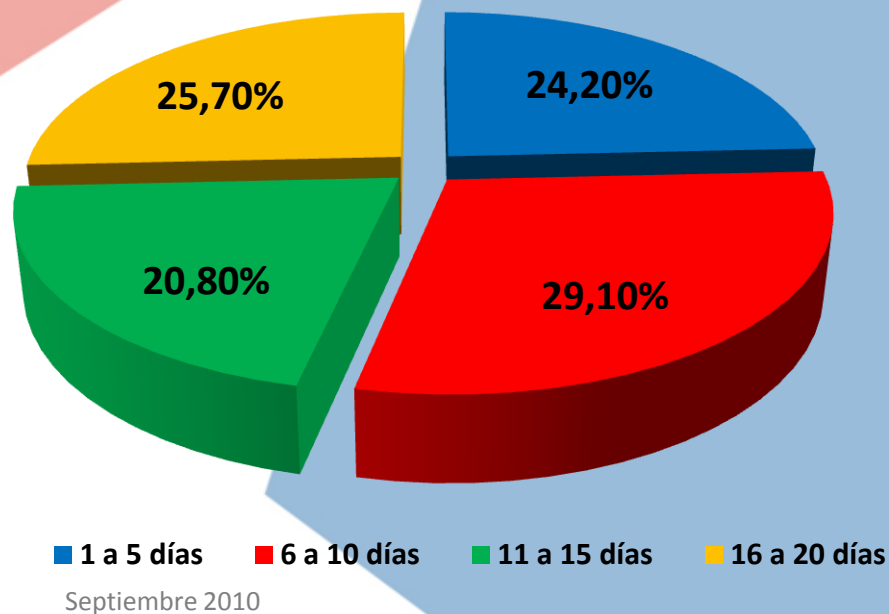
Septiembre 2010



Transparencia Pasiva

Todas las respuestas se emiten dentro de los plazos establecidos

*Tiempo de Respuesta
a las Solicitudes*



Sistema de Gestión de la Calidad

Beneficios y Desafíos

Determinar relevancia de cada uno de los funcionarios

Mejorar la atención y solución de los problemas del usuario

Orden y claridad en el trabajo

Satisfacer necesidades del contribuyente

Un sólo estilo de Calidad de Atención en todo el país



El Periodico de la Calidad
DISEÑO: MARKETING, COMUNICACIONES Y ATENCIÓN AL CLIENTE / CIRCULACIÓN GRATUITA / CLIMA MAX: BUEN CLIMA LABORAL

Bajo Norma ISO 9001-2008

¡¡Una Vez más!! Tesorería Certifica todos los Procesos de Apoyo

¡¡MUY CERCA!!
A un paso de
ingresar al Marco
de la Calidad. p.2

NOVEDADES
REGIONES A
IMPLEMENTARSE
EL 2011
Las Regiones a
implementarse este 2011
son:
XV / IV / V / VI

INFORMACION
**¿QUE ES
Y PARA QUE?**
Entérense que es un sistema
de Calidad en un solo paso

La Tesorería General de la República obtuvo la certificación de sus Procesos de Apoyo bajo la norma ISO 9001-2008 de los Sistemas PMG y Asesoría Jurídica.

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en su etapa marco avanzado, los días 21, 22 y 23 de junio se llevaron a cabo las auditorías de **Certificación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana y de Recertificación de Auditoría Interna, Planificación y Control de Gestión, Capacitación, Evaluación del Desempeño, División Jurídica, Higiene y Seguridad, Compras y**

* Auditor informado a Autoridades de la Tesorería sobre el proceso de Certificación.

Sistema de Gestión de la Calidad

Etapas de Implementación



2008

Mantenimiento y Certificación

Procesos de Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño y Asesoría Jurídica.

Estandarización de procesos de Compras y Contrataciones e Higiene y Seguridad

2009

Mantenimiento y Certificación

Procesos de Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Asesoría Jurídica, Compras y Contrataciones e Higiene y Seguridad

Estandarización de procesos asociados al Sistema Integral de Atención Ciudadana

2010

Re- Certificación

Procesos de Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Asesoría Jurídica, Compras y Contrataciones, Higiene y Seguridad y Sistema Integral de Atención Ciudadana

Estandarización de procesos asociados a las áreas de Negocio

2011

Mantenimiento y Certificación

Procesos de Auditoría Interna, Planificación, Capacitación, Evaluación del Desempeño, Asesoría Jurídica, Compras y Contrataciones, Higiene y Seguridad, Sistema Integral de Atención Ciudadana y de los procesos de negocio que se definan

Sistema de Gestión de la Calidad

Incorporación Año 2011

Finanzas Públicas	Recaudación	Egresos
Administración Fondo Común Municipal	Caja Transaccional	Renta Periódica
Administración Fondo Post Laboral	Conciliación y Cuadratura de Caja Transaccional	Pensiones
Pago de Garantía Estatal Pensiones Mínimas		Recepción y Materialización Órdenes de Pago
		Procesamiento de Retenciones, Mandatos y deudas a no Compensar

Cobranzas	Primer Nivel de Atención	Segundo Nivel de Atención
Cobranza Administrativa	Atención Presencial OIRS	Convenios de Pago
		Regularización Cuenta única Tributaria
		Procesamiento Solicitudes de Egreso de otras Instituciones

Sistema de Gestión de la Calidad

Incorporación de Tesorerías

Primer Nivel de Atención	Otros Procesos de Negocios Primer – segundo Nivel de Atención		
	2010	2011	2012
Ñuñoa	Arica	Concepción	Antofagasta
Viña del Mar	Valparaíso	Temuco	Santiago Oriente
Melipilla	Iquique	Los Ríos	Santiago Poniente
Villa Alemana	Rancagua	Coyhaique	Metropolitana
Coquimbo	Copiapó	Puerto Montt	Punta Arenas
Santiago Sur	Talca		La Serena
Las Condes			

Sistema de Gestión de la Calidad

Portal de la Calidad

tesorereria.cl

Inicio

Contáctenos
(02) 693 05 66

INTRANET

Sistema de Gestión de la Calidad

Bienvenido al Portal del Sistema de Gestión de la Calidad de la Tesorería General de la República, Aquí encontrarás todo el material necesario para trabajar de acuerdo a los procedimientos implementados según la Norma ISO 9001:2008

MIÉRCOLES 14 de Junio

ASESORÍA JUR. ATENCIÓN CIUDADANA AUDITORÍA INTERNA CALIDAD CAPACITACIÓN COMPRAS Y CONTRA EVALUACIÓN HIGIENE Y SEGURIDAD PLANIFICACIÓN

DOCUMENTOS

MATERIAL DE APOYO

PROCEDIMIENTOS

NOTICIAS

PUBLICACIONES

El Periodico de la Calidad

Pamela Cuzmar comenta acerca del Sistema de Gestión de la Calidad

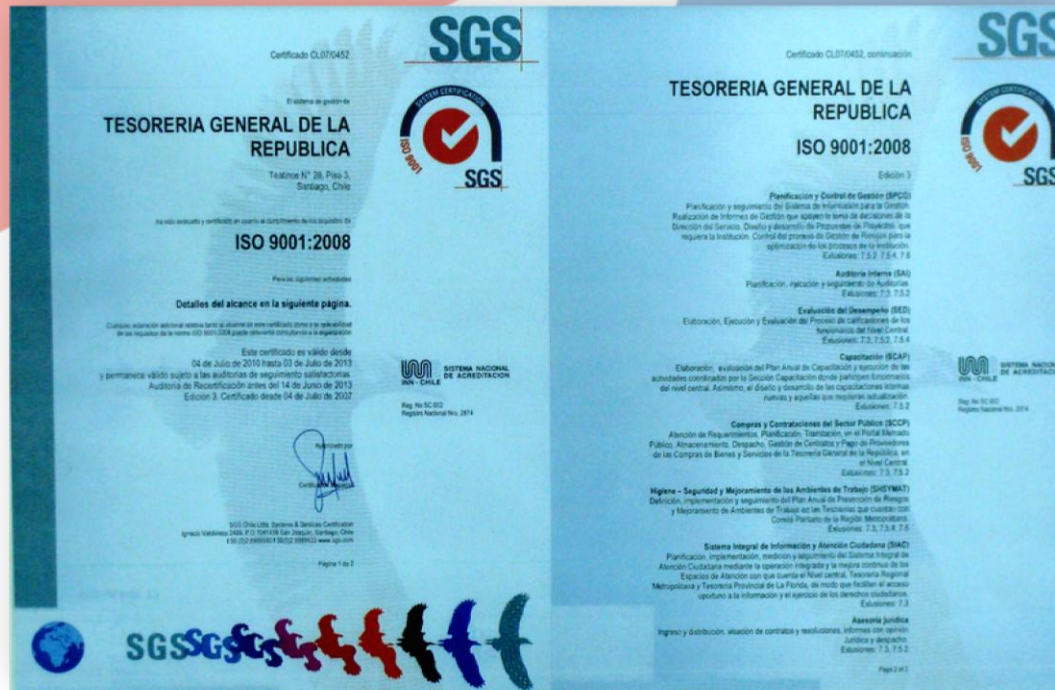
UNA VEZ MAS CERTIFICADOS [ver más](#)

PROXIMAS AUDITORIAS [ver más](#)

MAS DETALLES SOBRE CERTIFICACION [ver más](#)

MAS DETALLES SOBRE CERTIFICACION [ver más](#)

Certificación ISO 9001:2008



Desafios



Desafíos

Personal Competente y Motivado

Renovación de Cargos por Concursos

Preocupación Permanente por Condiciones Laborales

Gestión por Resultados

Consolidación Planificación y Control de gestión

Indicadores Estratégicos y de Negocios

Portal de Pagos

Disponer de Recaudación Presencial como Medio de Pago

Egresos

Potenciarnos como los pagadores del Estado

Incorporar nuevos Mecanismos de Pago xcash



Desafíos

Cobertura Global y Altos Estándares de Servicio

Modelo de Atención

Nuevos Mecanismos de Contacto

Alianza Público/Privado

Apertura de Nuevas Tesorerías

Remodelación de Tesorerías



Consolidación Modelo de Gestión de Cobro

Estrategia de Cobro según Segmentación

Mejoramiento Continuo Procesos de Negocios y Control

Renovación Permanente de Plataforma Tecnológica

Adoptar Nuevas tecnologías



Desafíos

Finanzas Públicas

Profundización de la colaboración entre la Tesorería y la Asociación Chilena de Municipalidades

Implementación de nuevas versiones computacionales para el procesamiento de los productos

Mejora en la Contabilidad del Tesoro

Emisión de los Estados Financieros de los Fondos Soberanos bajo normas IFRS e ISO 9001 (enero 2011)





TESORERIA GENERAL
DE LA REPUBLICA



Nuestro Tesoro son los Chilenos