

Cuenta Pública **Participativa** Gestión 2019


Tesorería General
de la República

Ximena Hernández Garrido
Tesorera General de la República
26 de mayo de 2020



“

Más
cercanos,
eficientes,
modernos,
seguros y
oportunos

”

Recaudamos
los ingresos e
impuestos del país

\$ **54,72**

billones

Ministerio de Economía
Plan Mayor Condonación de Multas e Intereses a Deudores Fiscales
¿De qué se trata?
¿Desde cuándo aplica?
¿Quiénes se pueden acoger al beneficio?
¿Existen excepciones?
¿Cómo puedo acceder al beneficio?
¿Más información?

TGR
Tesorería General
de la República



Custodiamos
las inversiones del
Tesoro Público

\$19,5
billones

“

Durante el año 2019, nuestra institución siguió avanzando a paso firme en su proceso de **modernización**, acompañado de una adecuada **gestión del cambio**, lo que nos permitió estar mejor preparados para hacer frente a las contingencias que se vendrían

”

“

Gracias al compromiso de nuestros **2.013 funcionarios y funcionarias** de las **53 oficinas** de todo el país, que nos han permitido dar **continuidad** a nuestro servicio a través de la **transformación y adaptación.**

”

Distribuimos
los recursos del
Estado

\$51,19
billones

¿Quiénes somos?

Misión

“Somos la Institución responsable de recaudar, custodiar y distribuir los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión moderna, eficiente y segura, que facilite la interacción con nuestros usuarios-ciudadanos y contribuya al desarrollo del país”

Visión

Queremos ser reconocidos como un Servicio de excelencia, eficiente, seguro y confiable, que sea un referente a nivel nacional e internacional

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Nuestros Valores



Probidad



Compromiso



Colaboración



Excelencia



Contenido

Gestión 2019

Principales cifras del ejercicio

Cultura de Servicio

Hitos 2019

Desafíos 2020



28

TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Gestión 2019



Resultados Globales

(\$Billones)



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

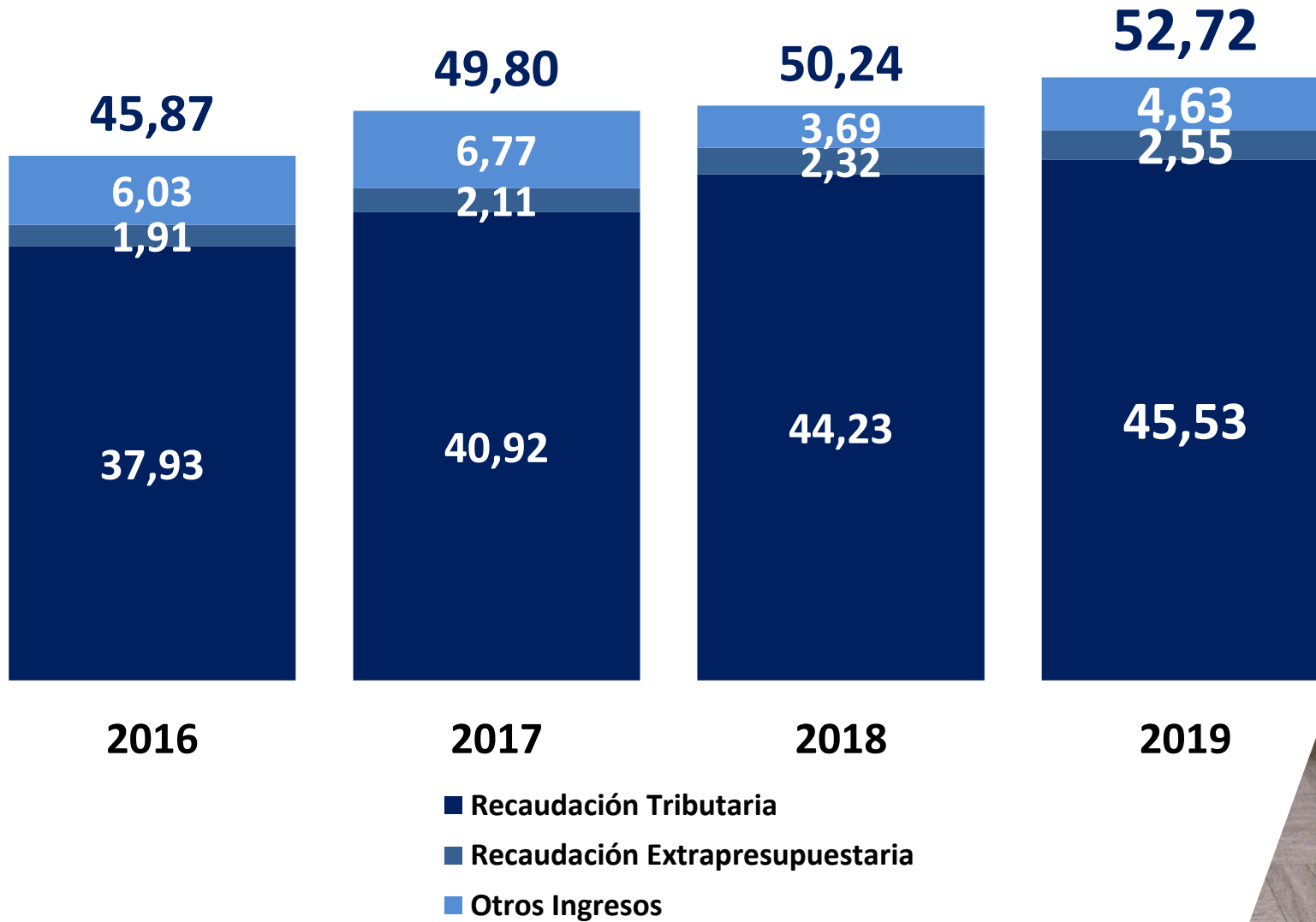
Principales cifras del ejercicio

Recaudación de los ingresos
e impuestos del país



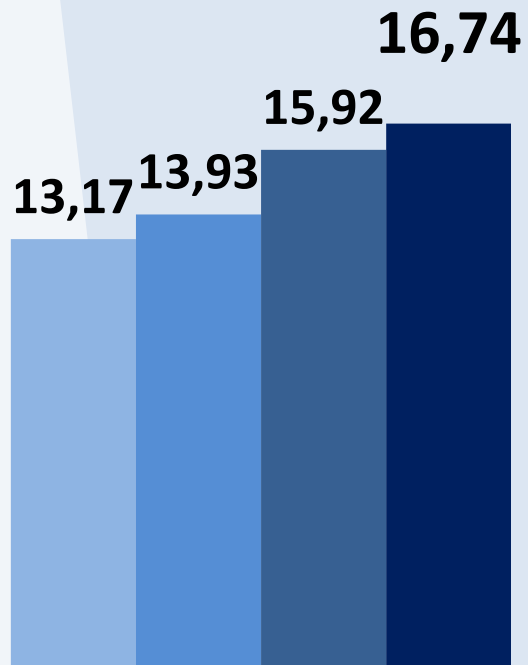
La recaudación total se incrementó en un 4,9%

(\$Billones)

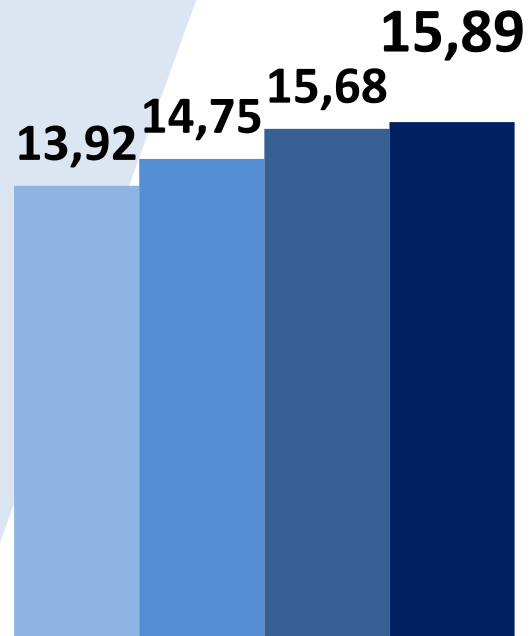


Recaudación Tributaria

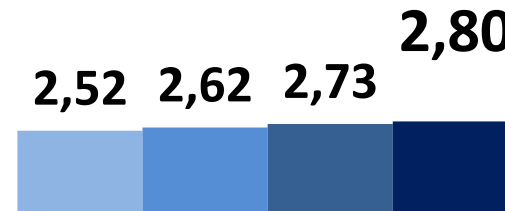
(\$Billones)



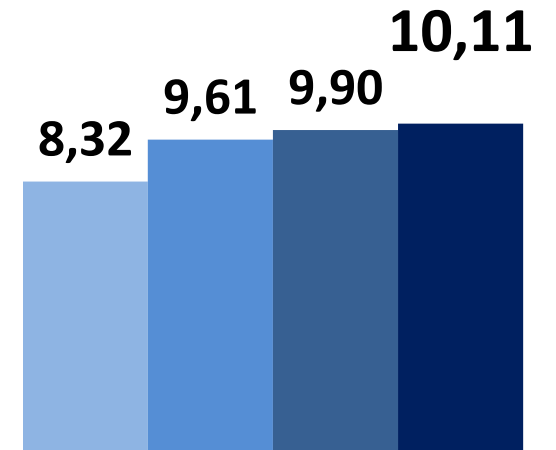
Impuesto a la Renta



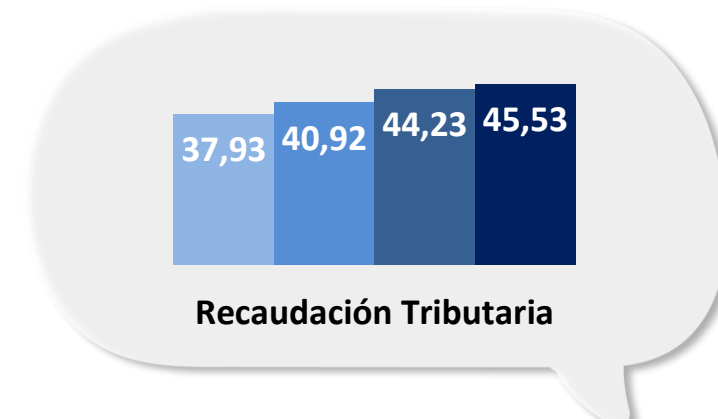
Impuesto al Valor Agregado (IVA)



Impuesto a Productos Específicos



Otros Impuestos

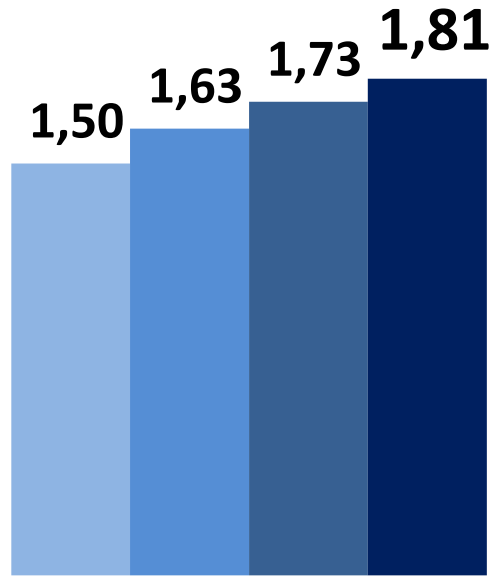


Recaudación Tributaria

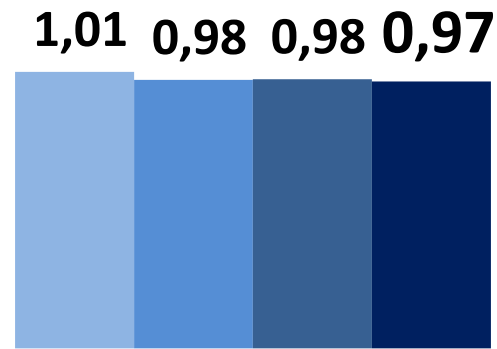
■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019

Impuesto a productos específicos

(\$Billones)

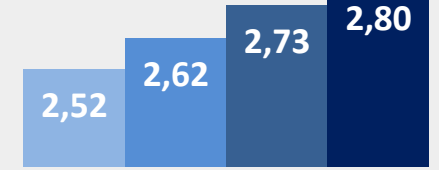


Impuesto a los Combustibles



Impuesto al Tabaco y Cigarrillos

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Total Impuestos Específicos

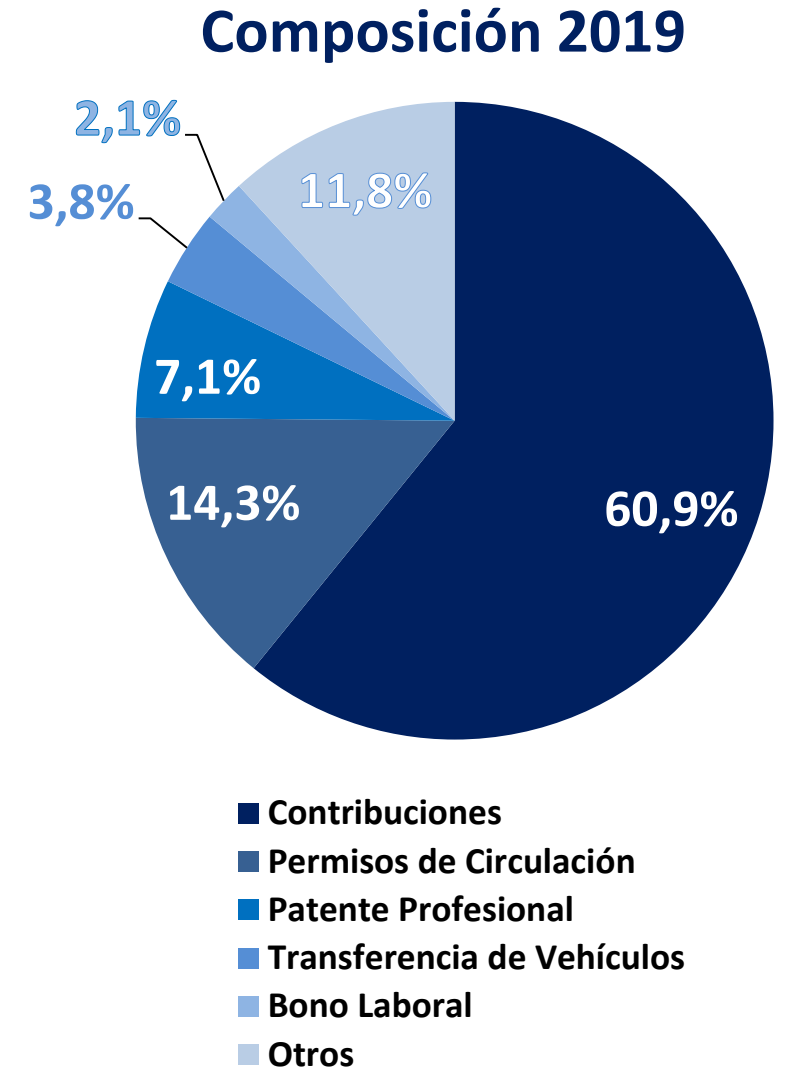
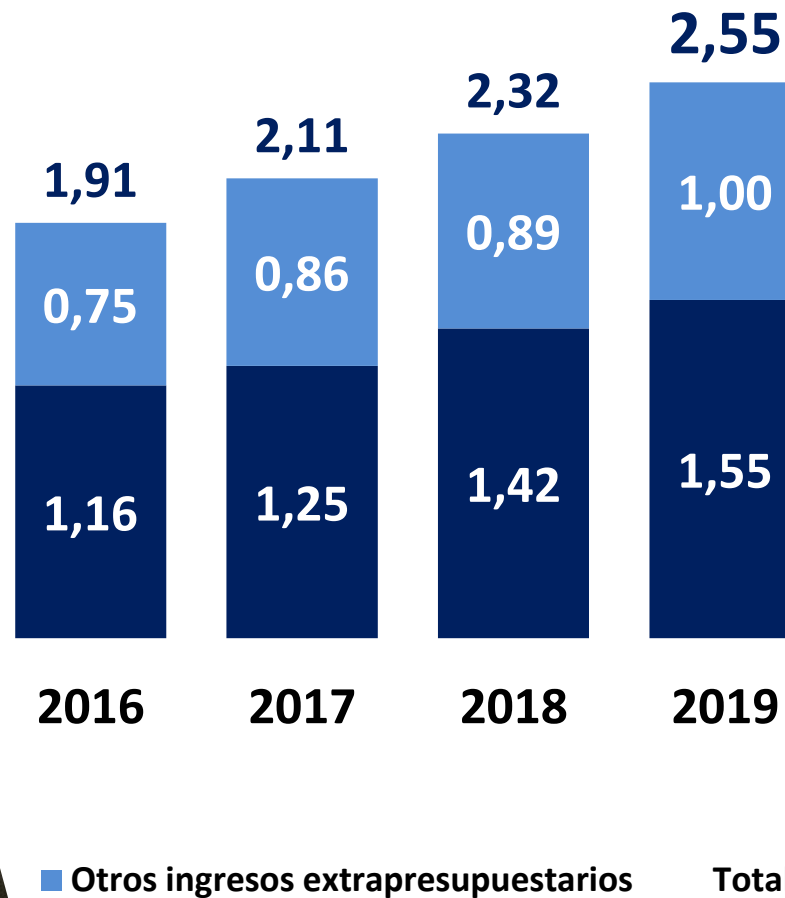
0,01 0,01 0,02 0,02

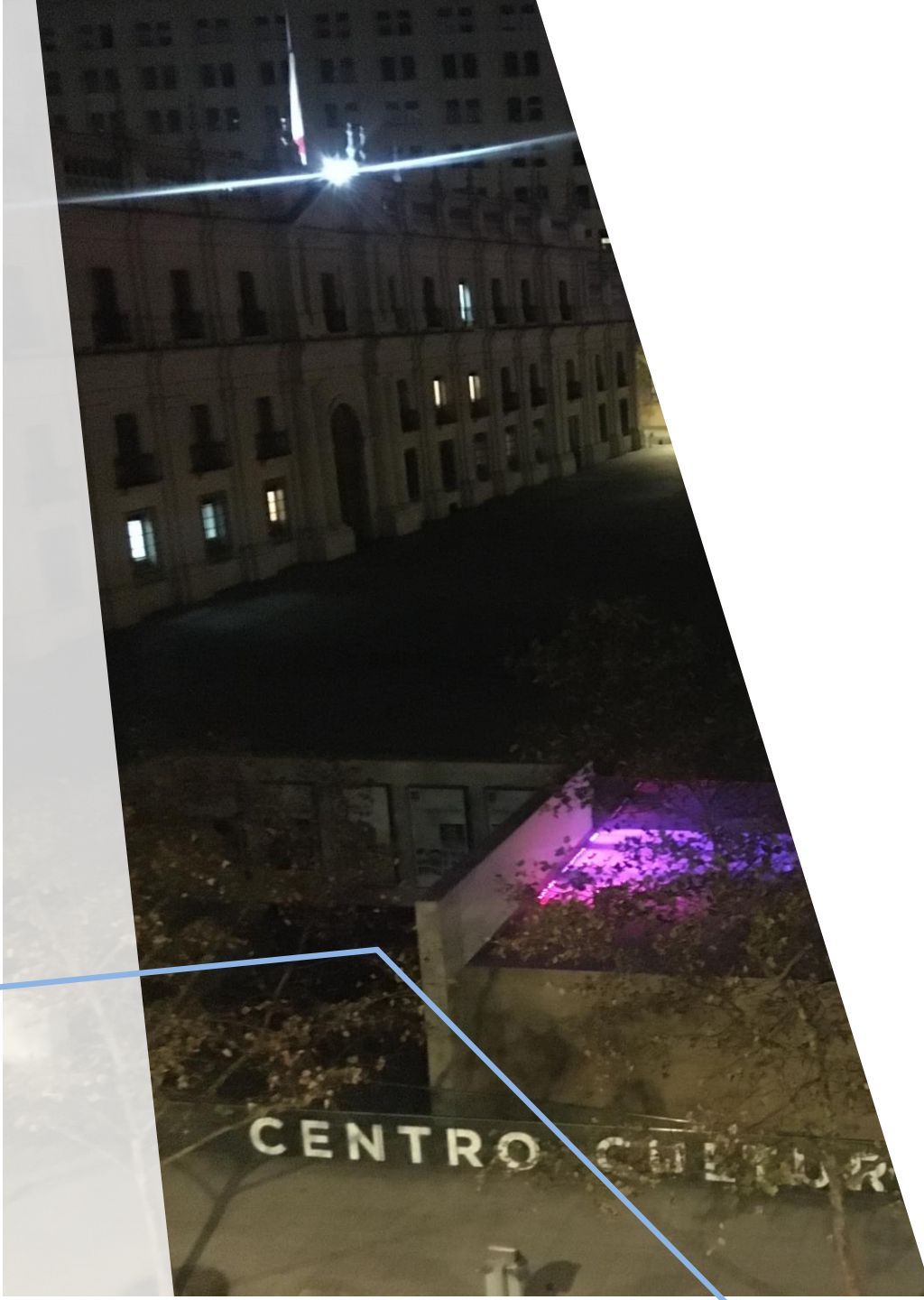
Derechos de Extracción Ley de Pesca



La Recaudación Extrapresupuestaria creció un 10,1%

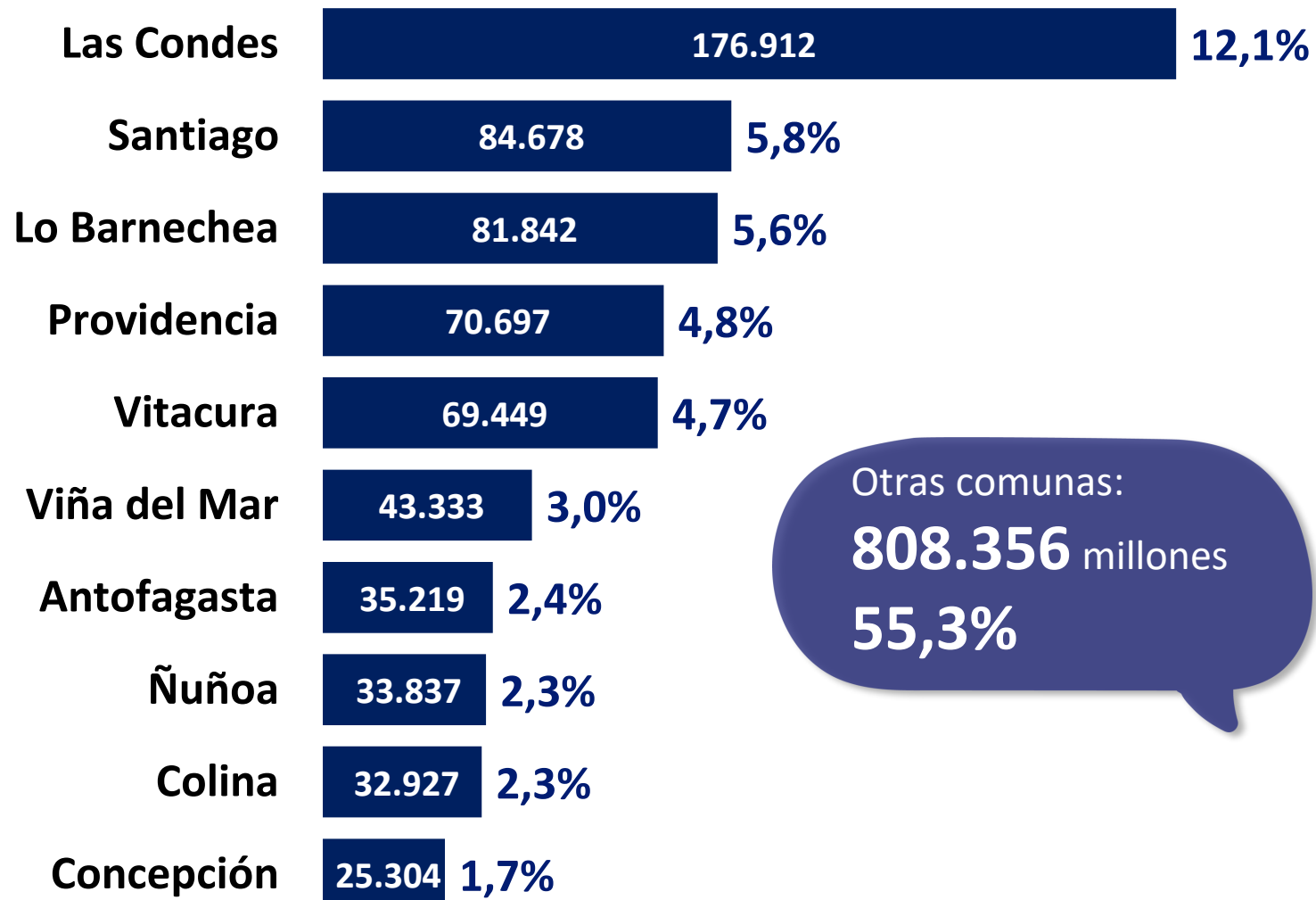
Incluye derechos de aseo (\$Billones)





Las 10 comunas que más recaudaron por contribuciones concentran el 44,7% del total

No incluye derechos de aseo (\$Millones)



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

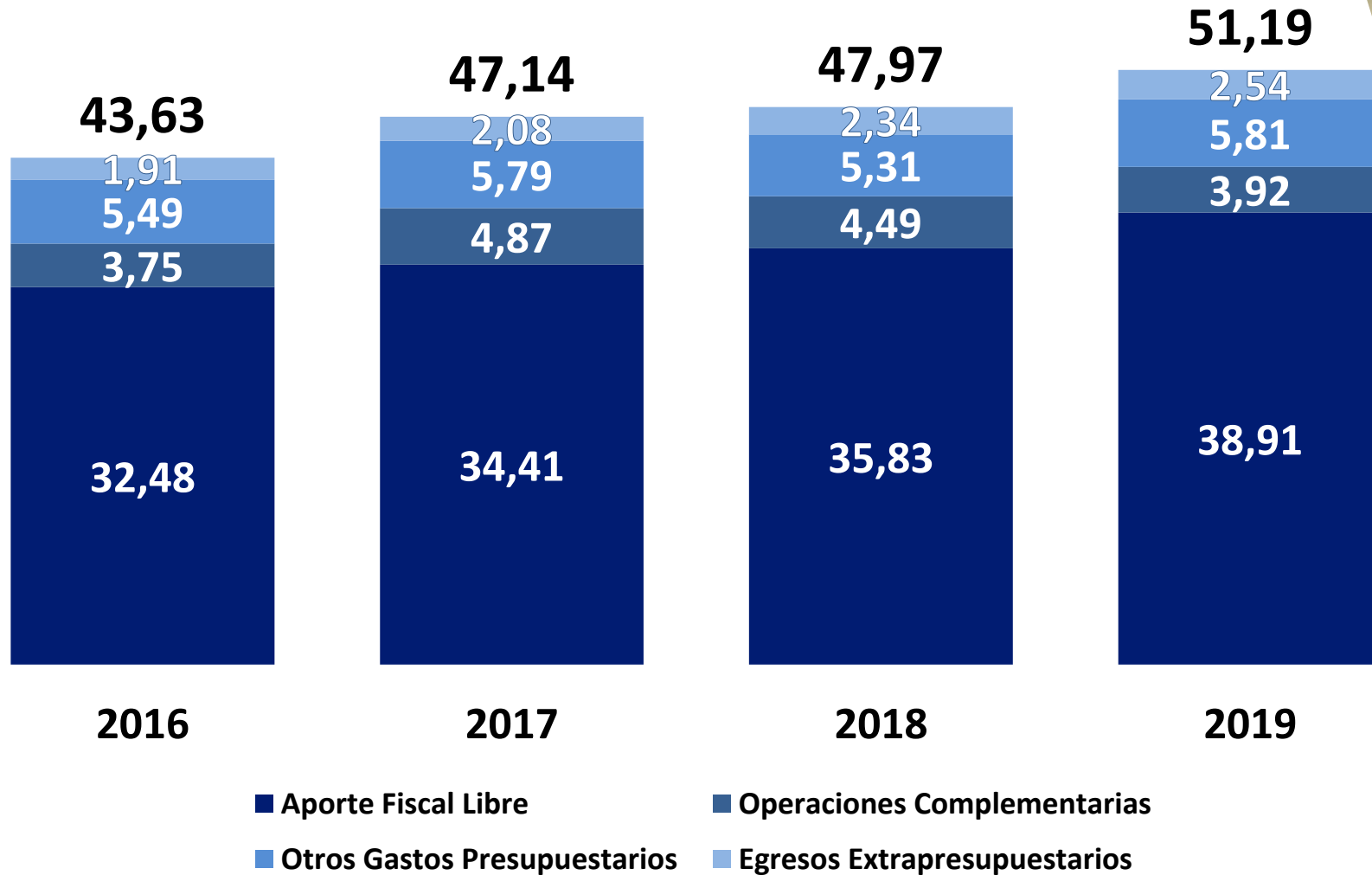
Principales cifras del ejercicio

Distribución de los recursos
del Estado



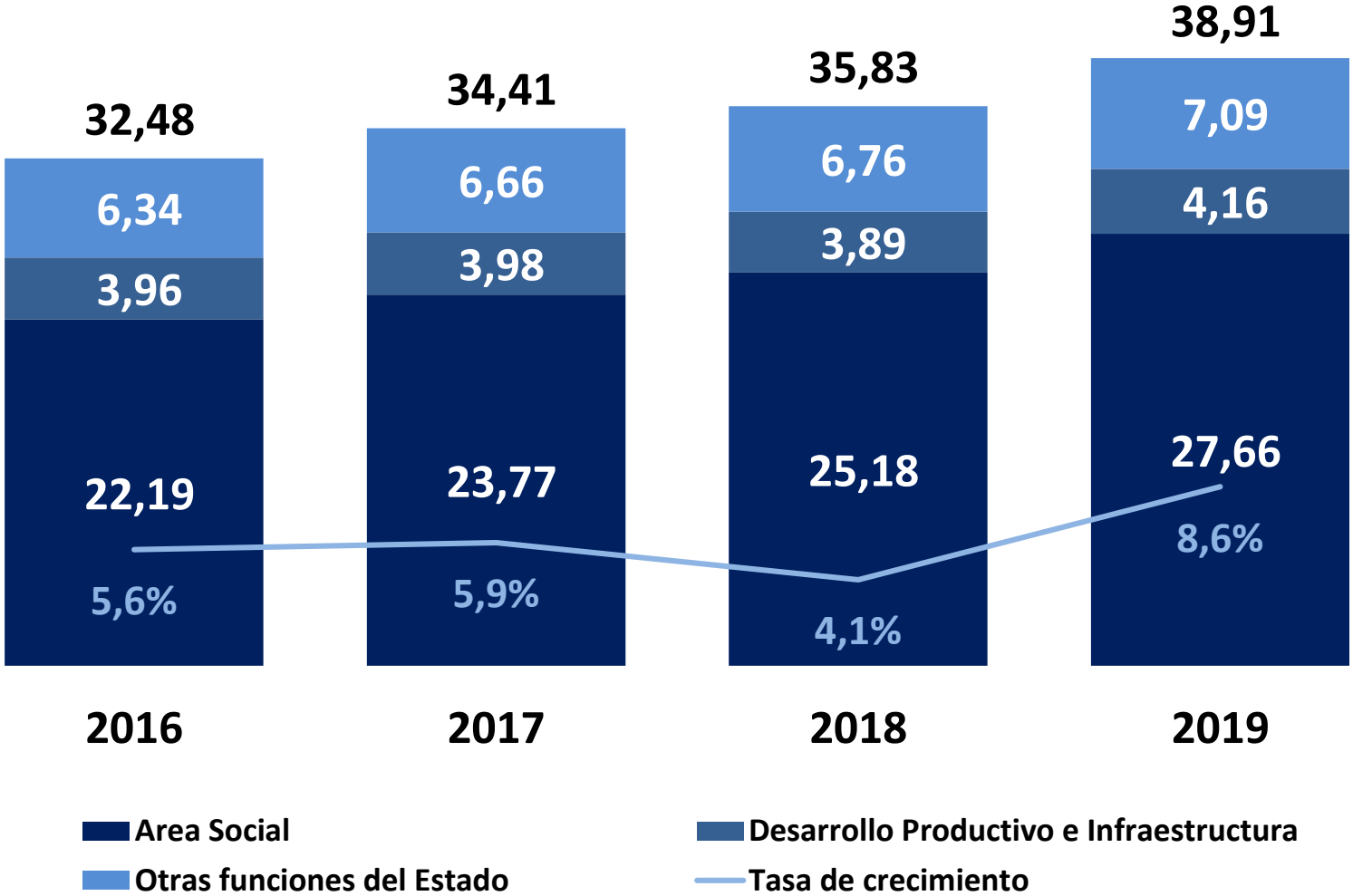
Distribución total: 76,0% se destinan al aporte fiscal libre a organismos públicos

(\$Billones)



El Aporte Fiscal Libre a organismos públicos representa el 71,1%

(\$Billones)



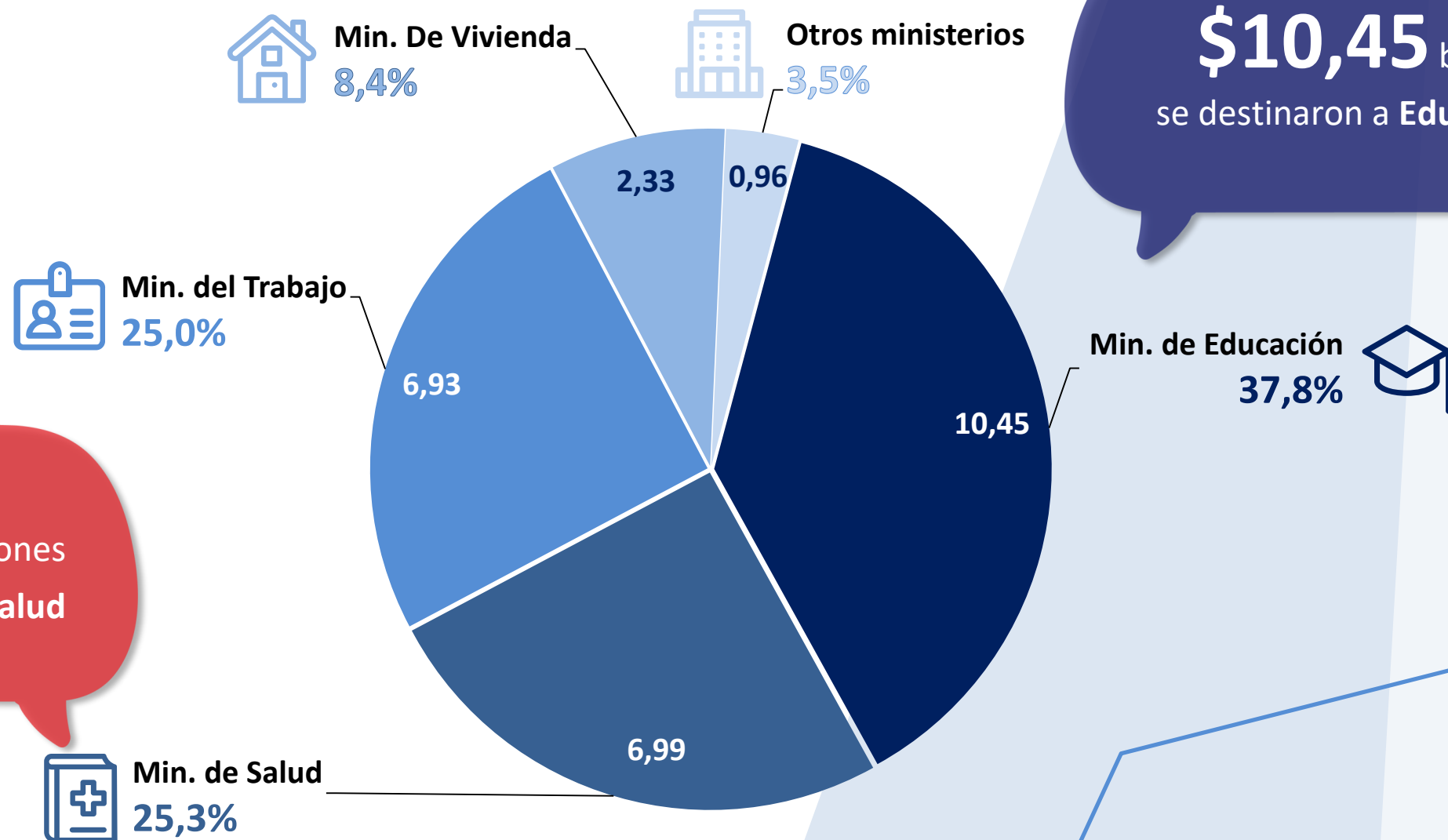
9,9%

se incrementó el aporte fiscal destinado a financiamiento de los organismos públicos del área social



Educación, Salud, Trabajo y Vivienda son los Ministerios que reciben mayor aporte fiscal libre

(\$Billones)



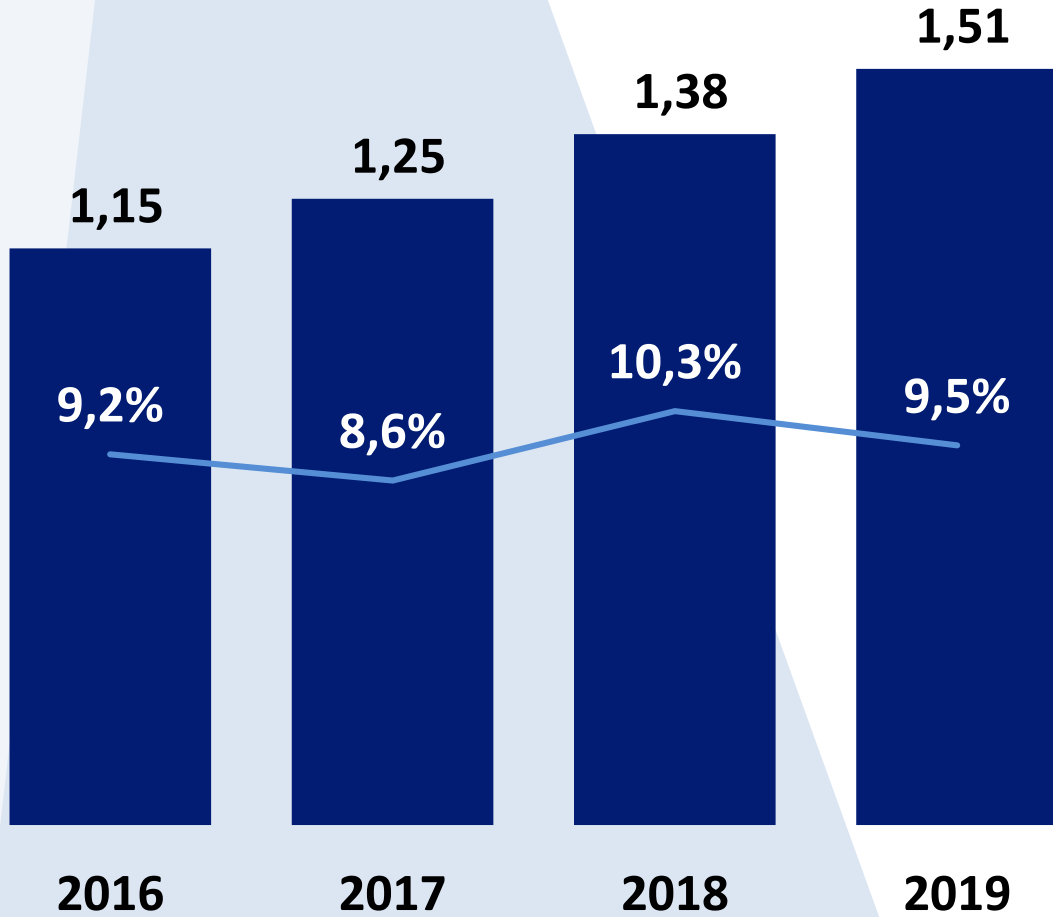
\$10,45 billones
se destinaron a Educación

\$6,99 billones
se destinaron a Salud

se destinaron a Salud

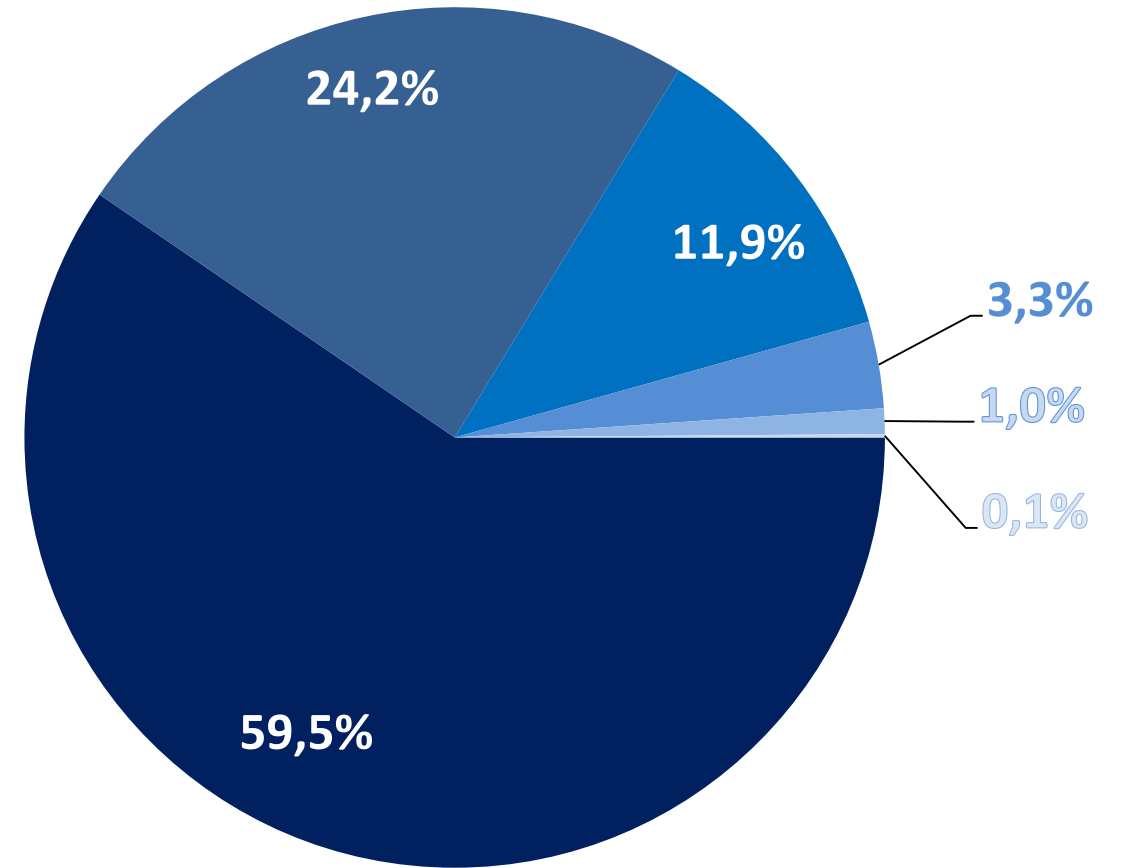
Fondo Común Municipal

(\$Billones)



■ Total FCM — Variación %

Composición FCM 2019

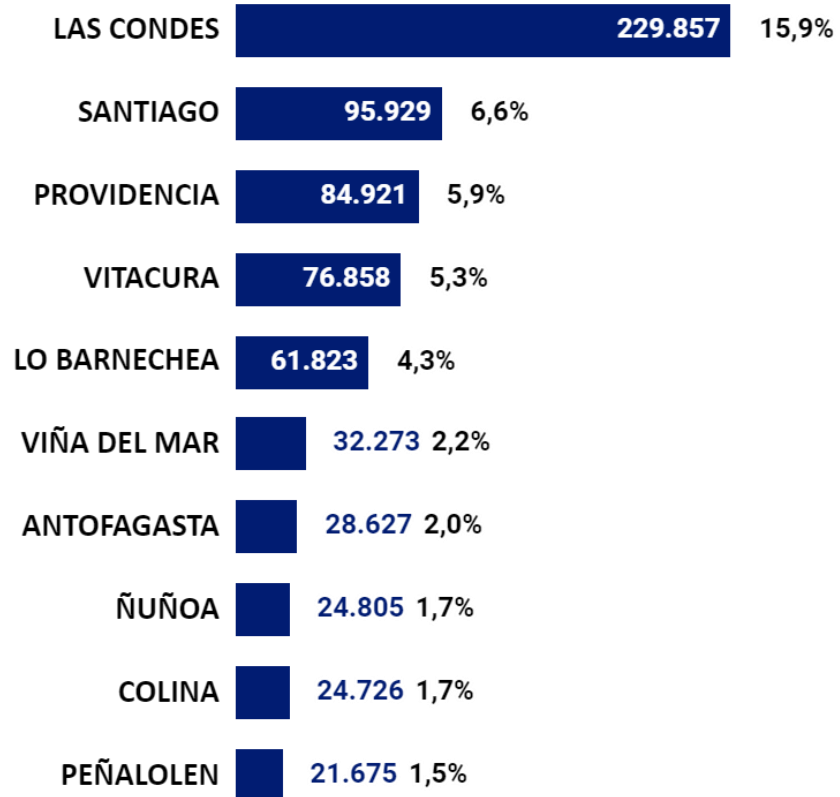


■ Contribuciones ■ Permisos de Circulación
 ■ Patentes Comerciales ■ Transferencia de Vehículos
 ■ Multas Fotorradars ■ Bienes Fiscales

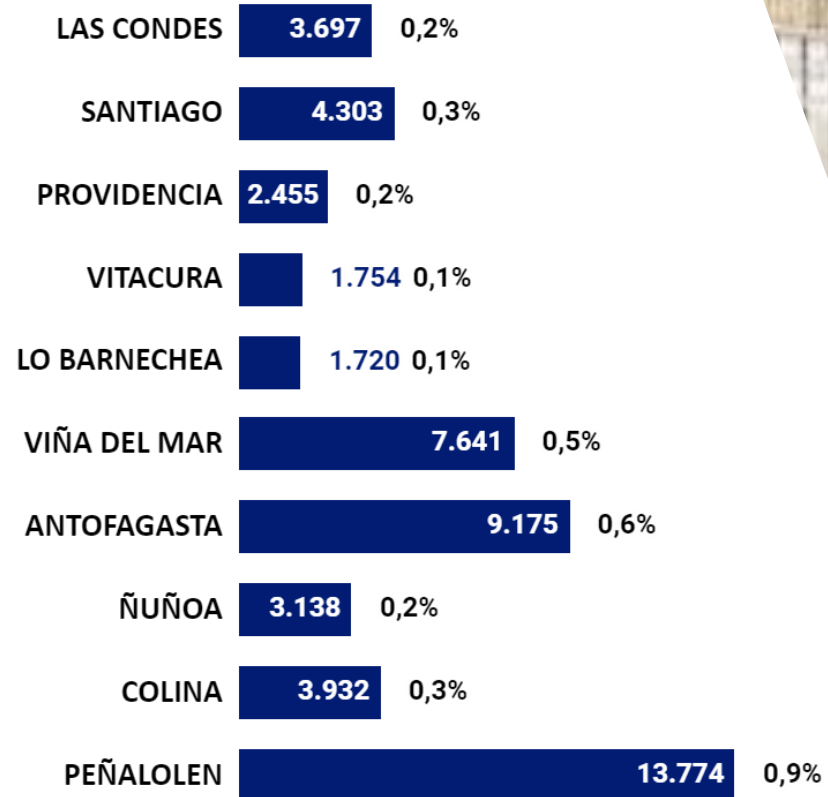
Comunas que más aportaron al FCM

(\$Millones)

Aportan al
FCM



Reciben del
FCM

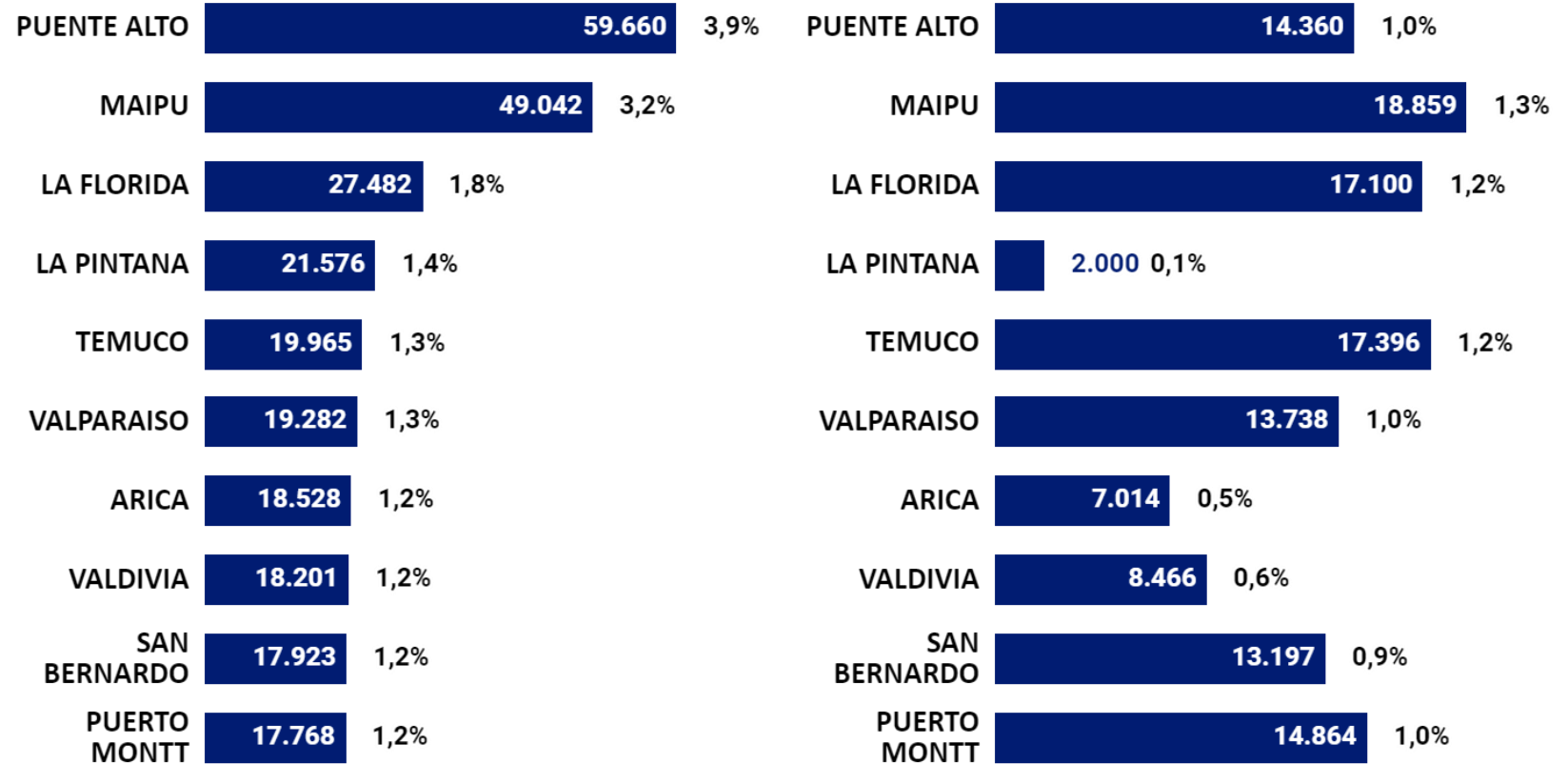


Comunas que más recibieron del FCM

(\$Millones)

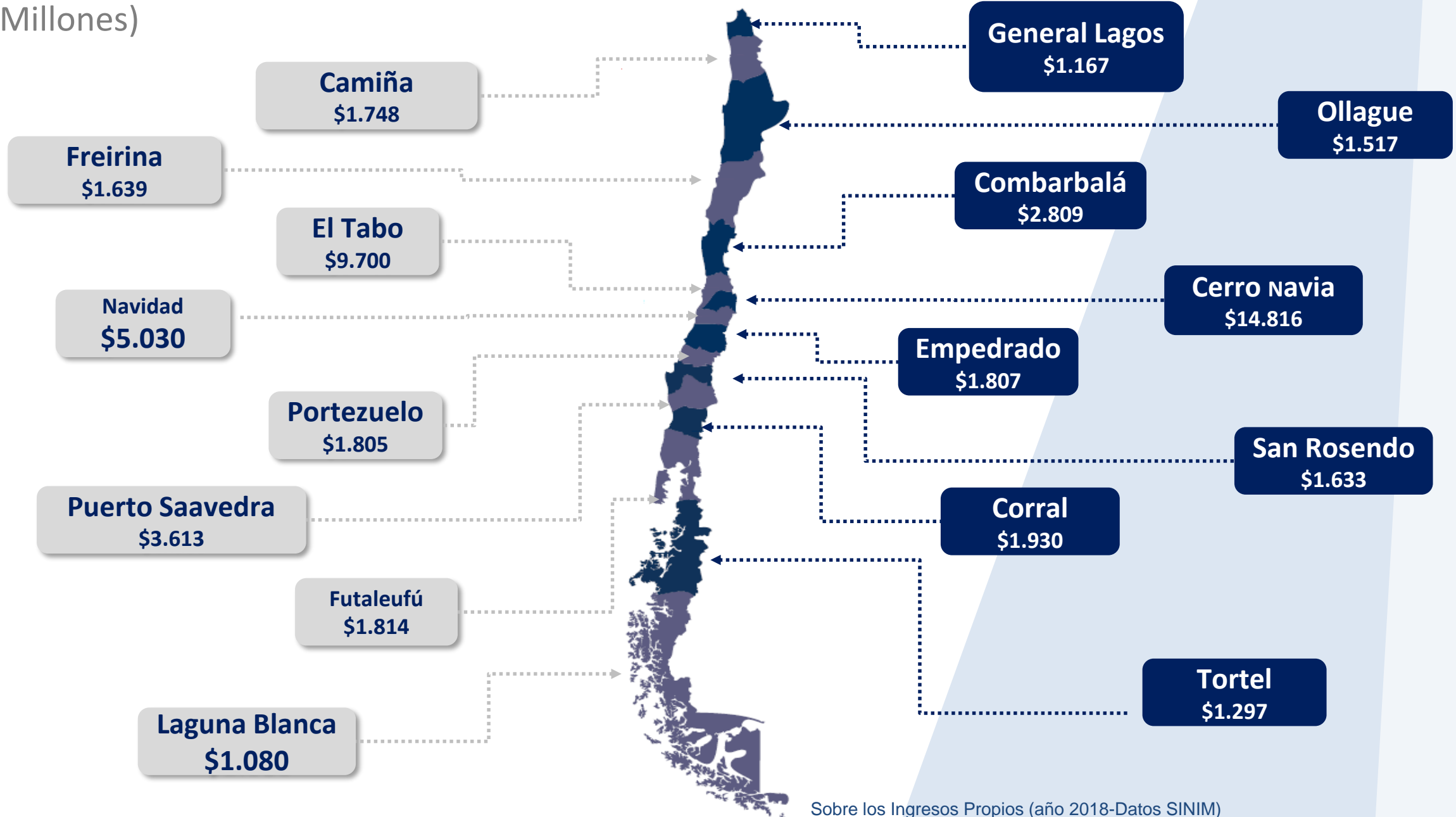
Reciben del
FCM

Aportan al
FCM



Comunas con Mayor dependencia del Fondo Común Municipal

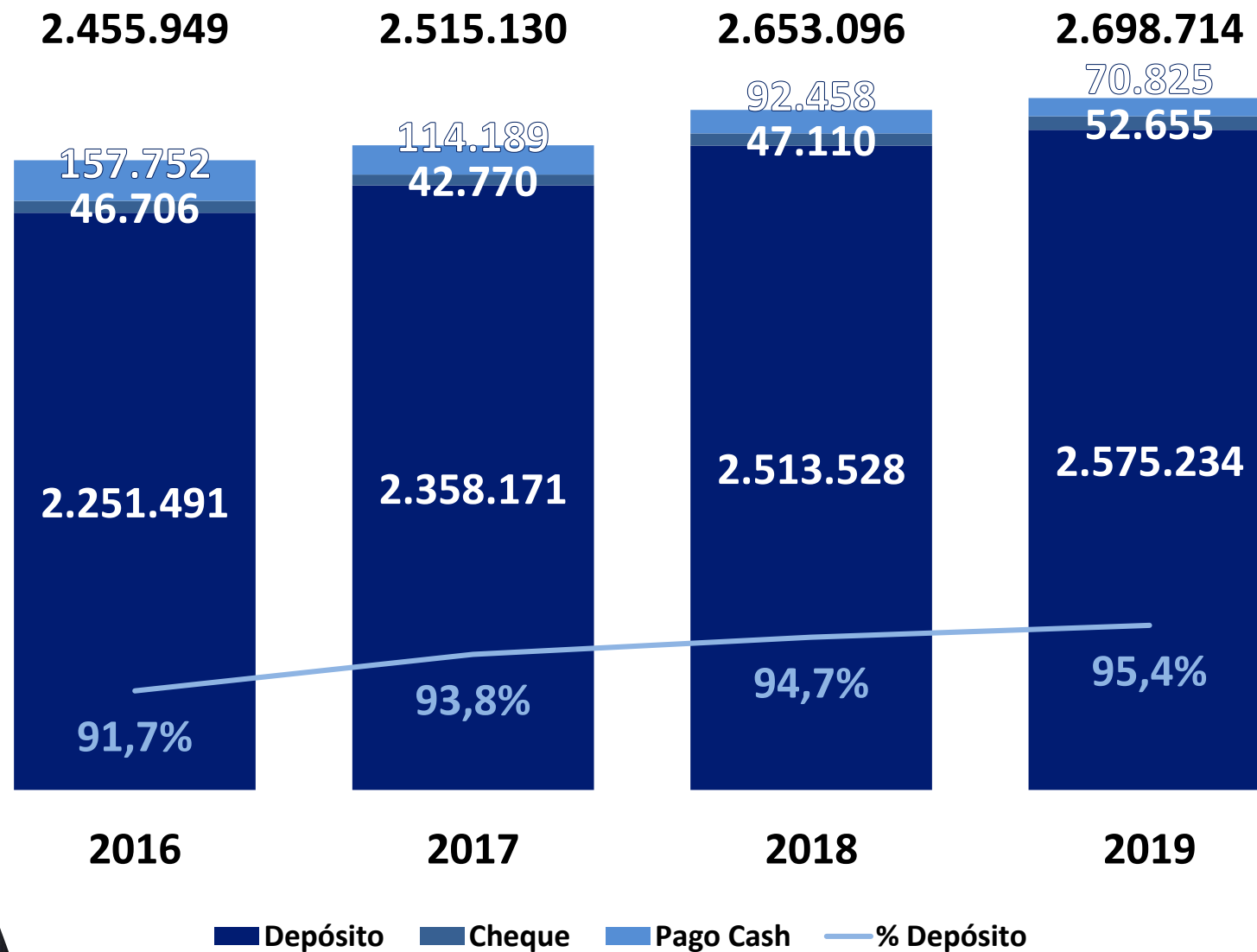
(\$Millones)



TGR a la nube

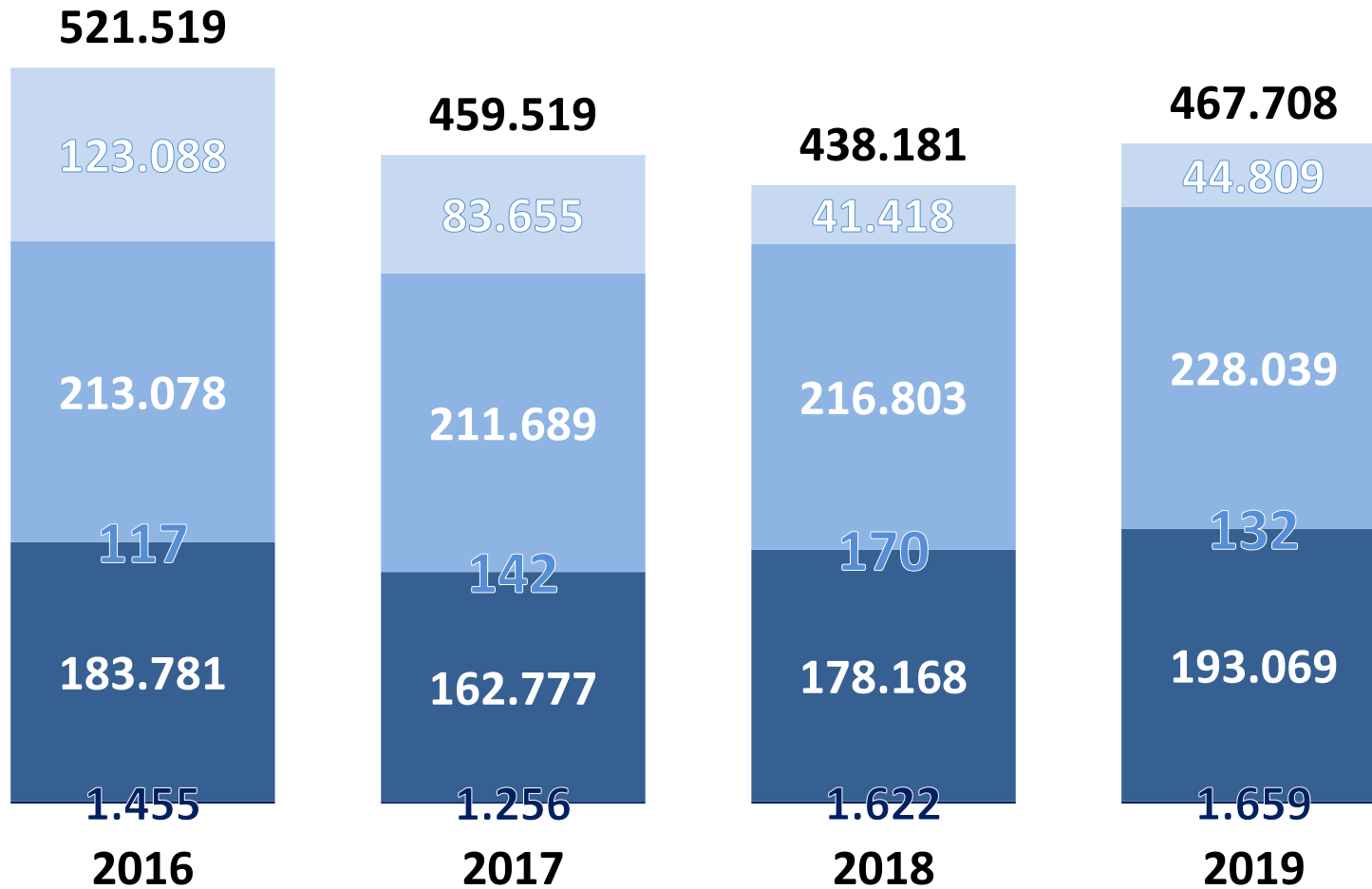
Devoluciones de Impuesto a la Renta

(Cantidad de devoluciones)



Subsidios y Bonificaciones

Cantidad



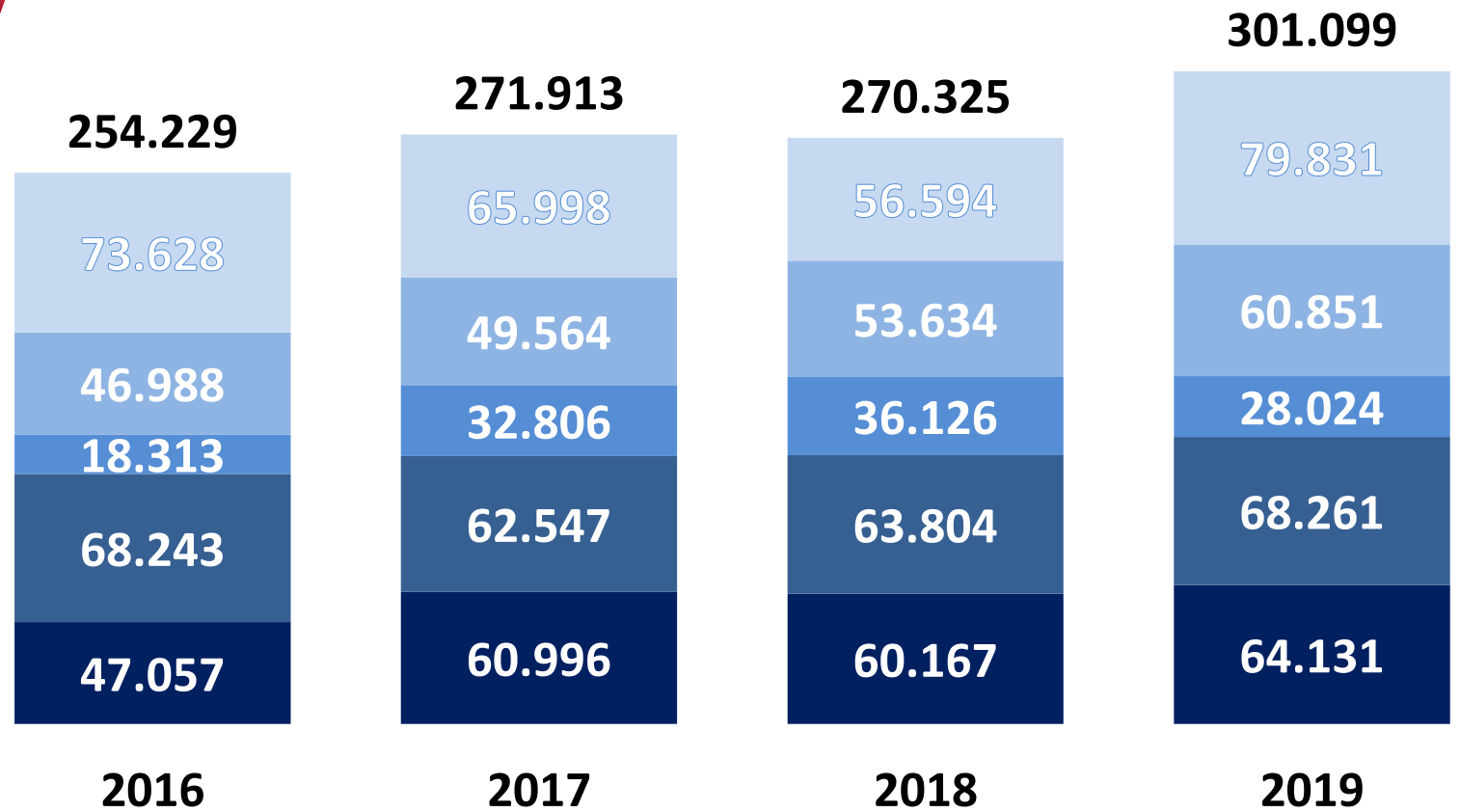
- Bonificación de Riesgo
- Bonificación Mano de Obra Zona Extrema
- Ley Navarino
- Pensiones de Gracia





Subsidios y Bonificaciones

Monto (\$Millones)



- Bonificación de Riesgo
- Bonificación Mano de Obra Zona Extrema
- Ley Navarino
- Pensiones de Gracia

Fiscalización de egresos no tributarios

Bonificación	N° fiscalizaciones efectuadas
Ley Navarino	8
Bonificación a inversiones Pymes en zonas extremas	247
Bonificación Mano de obra zona extrema	979
Bonificación deudores CAE	589
Pensiones de gracia	331
Total	2.154

Nuevos convenios de colaboración



Ministerio de Educación



Dirección del Trabajo



Servicio Nacional de Aduanas



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

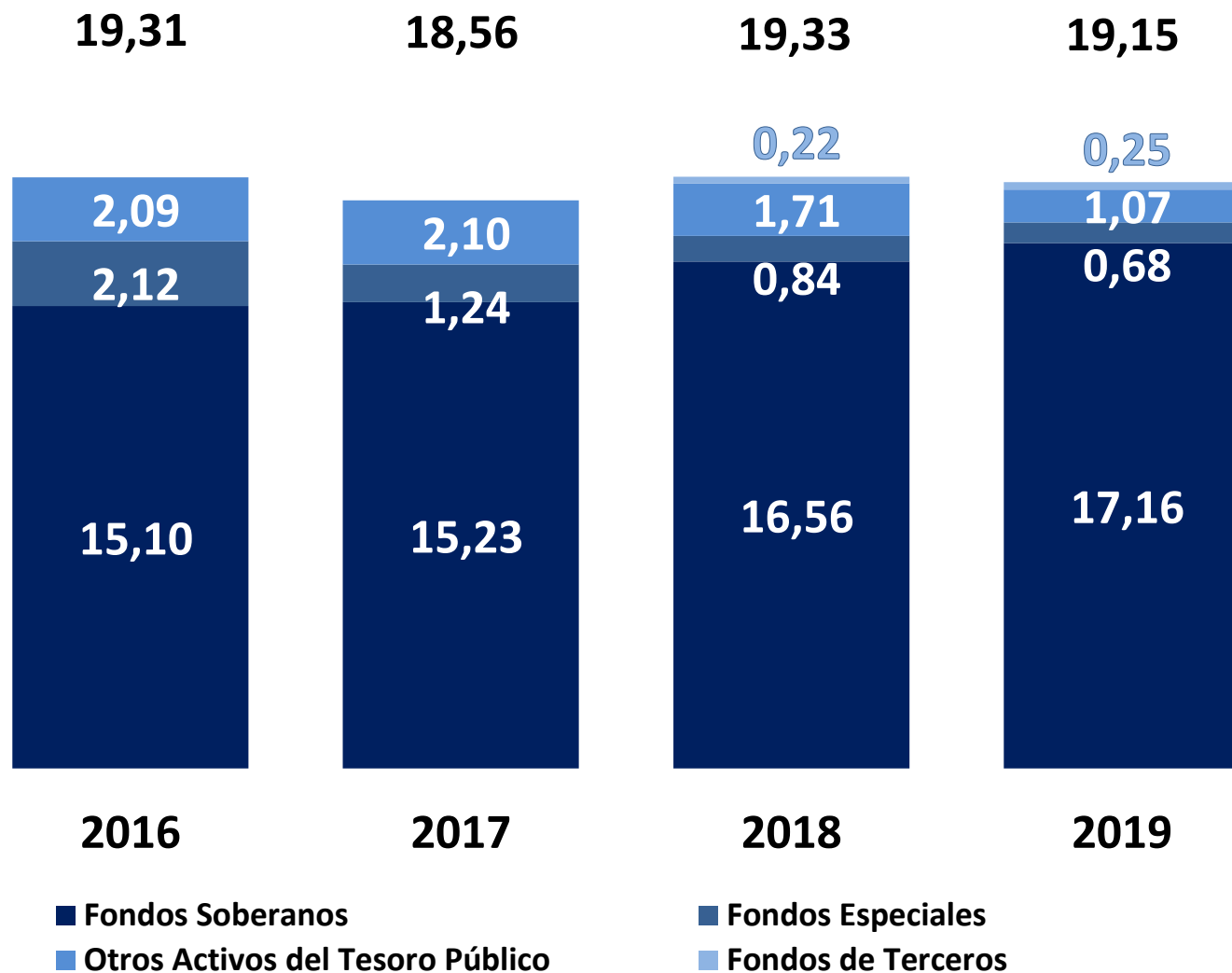
Principales cifras del ejercicio

Custodia del Tesoro Público



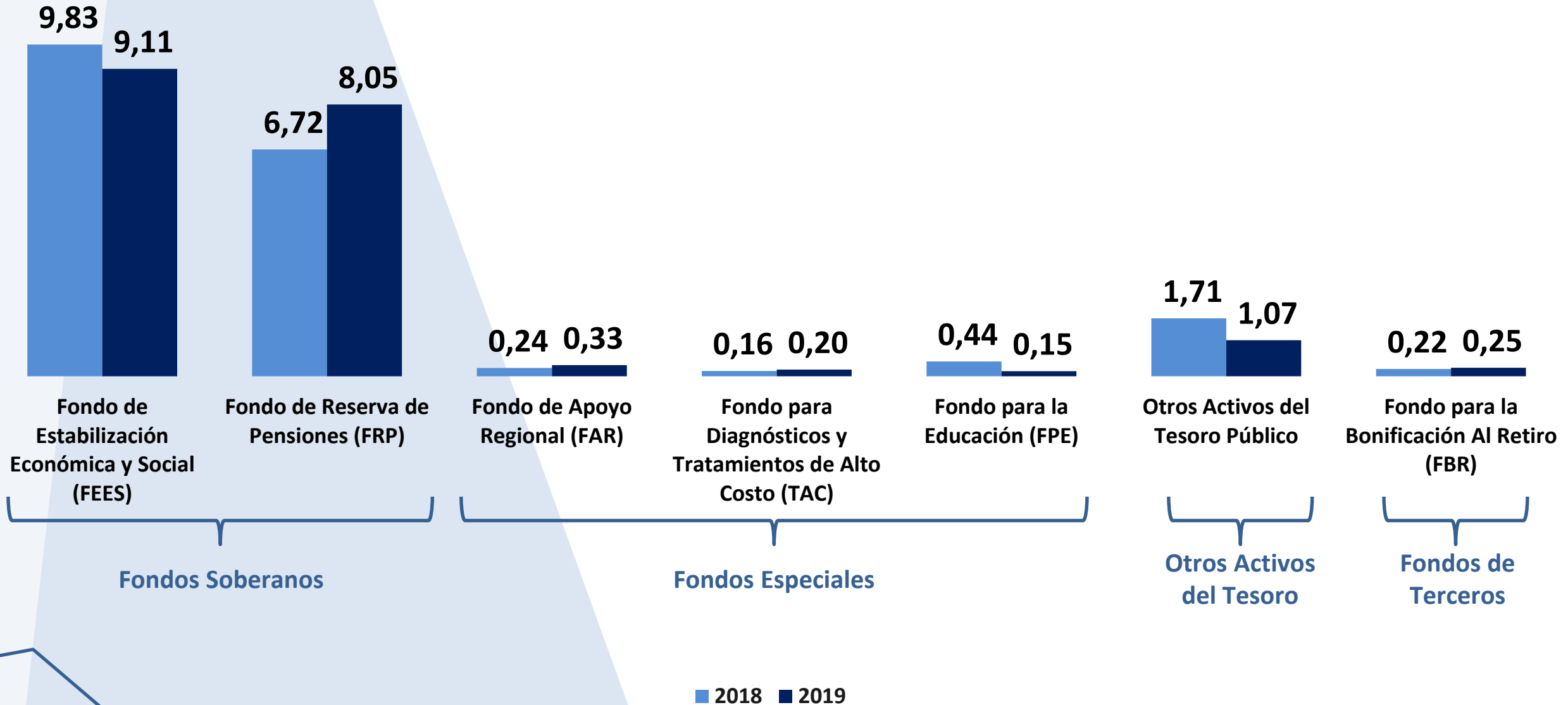
Fondos del Tesoro Público: totalizaron 19,15 billones

Cifras calculadas a valores de mercado (\$Billones)



Fondos del Tesoro Público

(\$Billones)



Distribución de los Fondos del Tesoro Público

Monto

% Mercado

% Renta

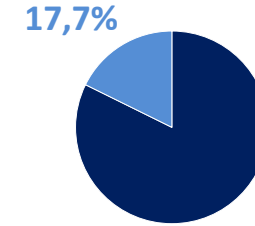
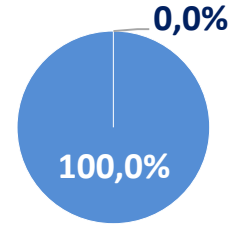
Duración Promedio

- nacional
- internacional

- fija
- variable

Fondos Soberanos

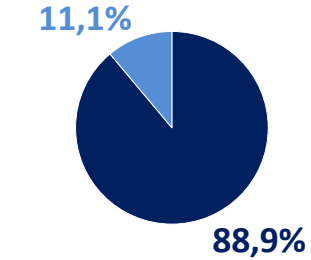
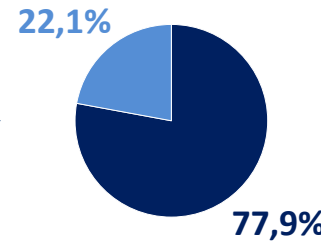
17,16
billones



6,1
años

Fondos Especiales

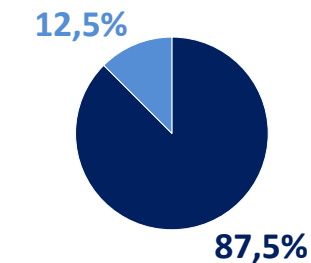
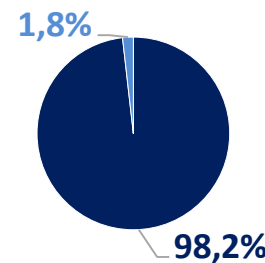
0,68
billones



74,6
días

Otros Activos del Tesoro

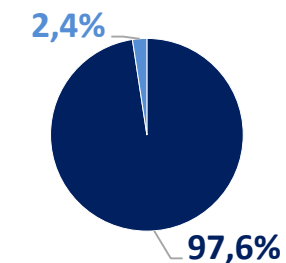
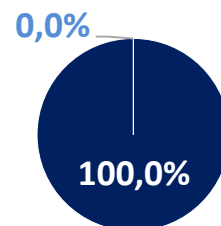
1,07
billones



13,8
días

Fondos de Terceros

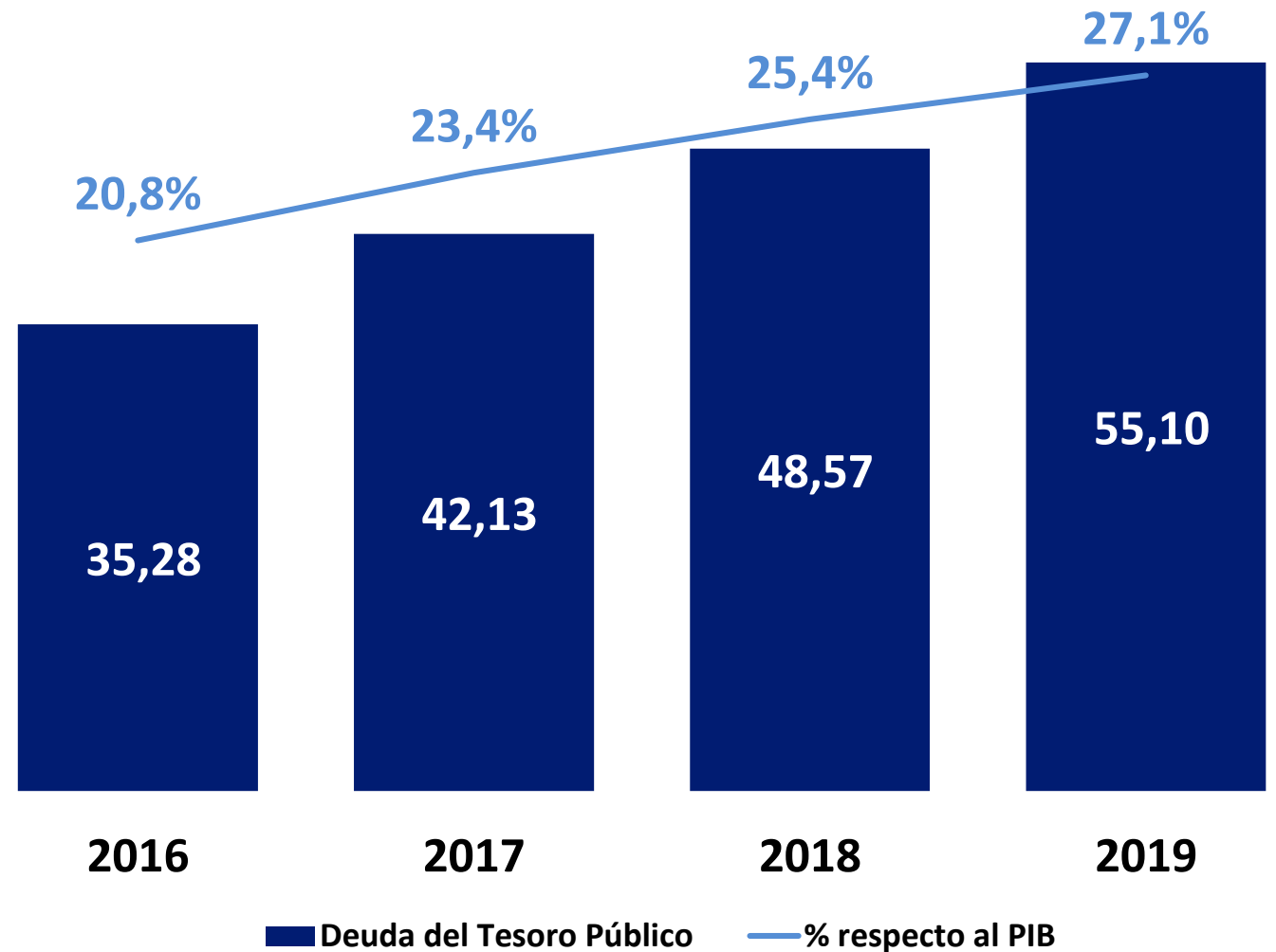
0,25
billones



2,8
años

El Stock de deuda del Tesoro Público llegó a 55,10 billones

Se indica un PIB proyectado (\$Billones)



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Cultura de Servicio

Modelo de Gestión



Nuestro Modelo de Servicio Multicanal



Múltiples Canales

Digital
Presencial

Es más cercano y accesible

Rápido y transparente

Con foco en el usuario

Moderno, seguro y confiable

Una mejor experiencia al contribuyente



Campañas
correos masivos

986.087

Seguidores
en Redes Sociales

28.851

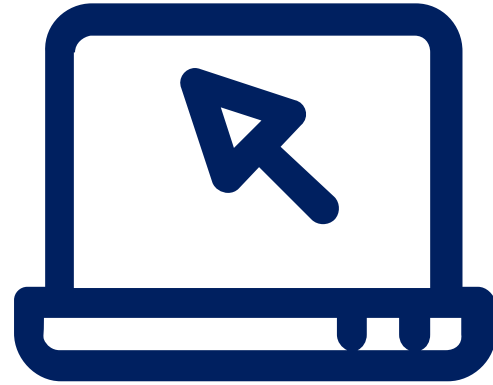


Vía kioscos
autoatención

434.708

Formulario
web / mes

37.159



Visitas a **tgr.cl**
11.943.269



Atención Presencial

1.359.439

Atención Telefónica

426.324



Caja Vecina

36.037

Atención en
Municipios

8.416





 Conservadores Digitales

Somos el Recaudador del Estado

Más cerca de las personas, servicios e instituciones públicas

webpay plus

VISA MasterCard MAGNA     Red compra

transbank.

Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones



SANTIAGO Ilustre Municipalidad



BancoEstado

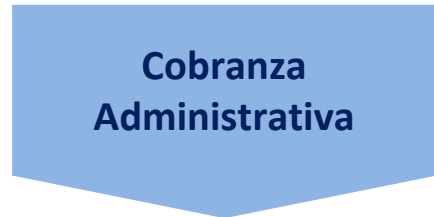
ChileCompra MercadoPúblico

sence
Súmate a los nuevos empleos

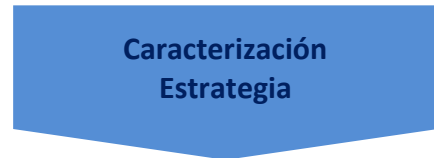
 Ministerio de Bienes Nacionales
Gobierno de Chile

Somos los recaudadores de más de **34 instituciones** con más de **23 medios de pago**

Modelo de Cobranza



GESTIÓN DE LA COBRANZA

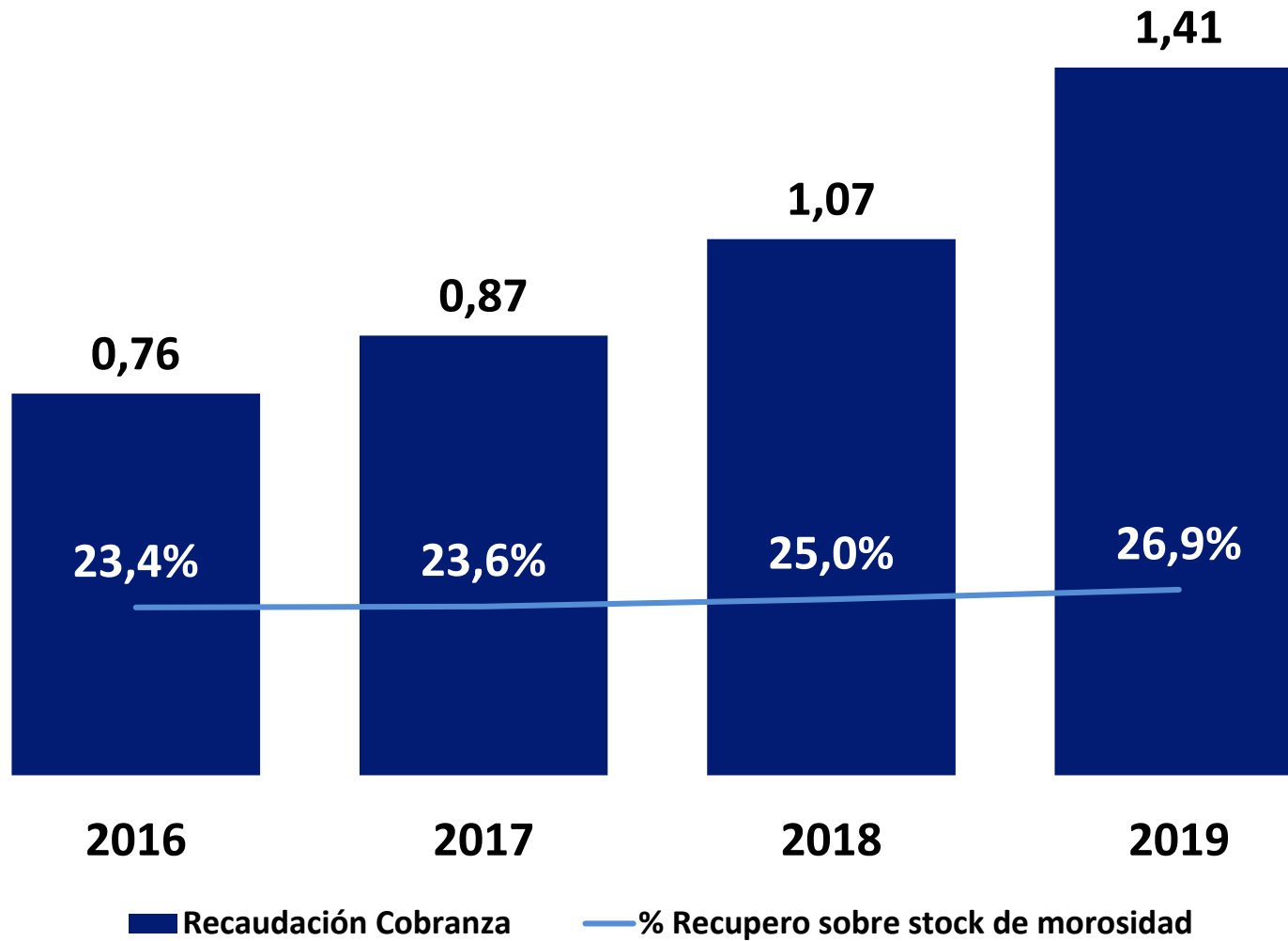


RESULTADO: INCREMENTO SISTEMÁTICO EN LOS NIVELES DE RECUPERO



Resultado acciones de cobranza: aumenta en 32.0%

(\$Billones)



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Cultura de Servicio

Personas que atienden
personas



Gestión y Desarrollo de Personas

Nuestros funcionarios y funcionarias frente al desafío del teletrabajo



Recaudamos
equidad y desarrollo para

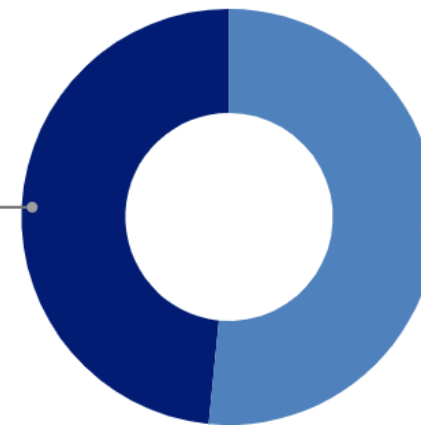
Gestión y Desarrollo de Personas

Nuestros funcionarios y funcionarias



2.013
funcionarios

Hombres
48,4%

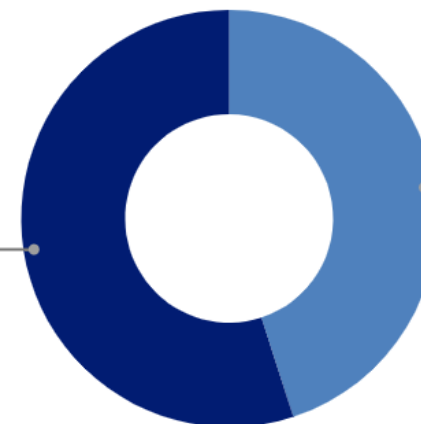


Mujeres
51,6%



Cargos de
jefaturas

Hombres
55,0%



Mujeres
45,0%

Líderes para una cultura de servicio

Modelo de Liderazgo TGR

Declaramos el **Liderazgo** que la Institución necesita para facilitar los procesos de **cambio institucional**, a través de un modelo diseñado por y para la TGR, el que se impulsará a través de acciones de formación y capacitación durante el 2020.



Realizamos 180 actividades de capacitación con 10 horas promedio de formación

Liderazgo personal

Facilitación del desarrollo de personas y equipos

Vocación de servicio y valores TGR

Inspiración y sentido del trabajo

Solidez técnica

Fortalecimiento de equipos y ambientes laborales

Elaboración y aplicación de una encuesta de clima laboral propia, con 83% de participación



Fortalecimiento de equipos de trabajo basados en metodologías de la Psicología Positiva Organizacional

Un gran desafío 2019: hacer realidad el salto tecnológico, incorporando el teletrabajo a nuestra gestión



Gestión y desarrollo de personas

Reconocimiento a mujeres Líderes TGR

100 mujeres líderes de La Araucanía



Mujeres Líderes del Estado

TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Hitos 2019



Hitos 2019

tgr.cl

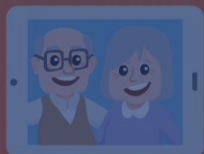
#Pontealdía

AUMENTO DE BENEFICIOS

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019

HASTA **85%** CONDONACIÓN* para deudas fiscales

*Aplica solo sobre multas e intereses de la deuda



Un alivio a los adultos mayores

1 millón de personas presenta deudas de contribuciones. **20% son mayores de 65 años.** Así, esta medida se alinea con los beneficios contemplados en el proyecto de **Modernización Tributaria**.



Un alivio a las MiPymes

De los **732 mil** deudores fiscales, **68% corresponde a micro, pequeñas y medianas empresas.** que acogiéndose a este beneficio especial podrán retomar licitaciones con el Estado y reactivar sus negocios.



Generando un círculo virtuoso

Este beneficio especial permite aliviar a miles de contribuyentes deudores, reestablece la posibilidad de **postular a trabajos o ser proveedores del Estado** y a su vez reactivar la economía.



Nuevo Portal

#PagoOportuno a proveedores del Estado

Ley Pago a 30 días



Te damos la bienvenida

Ingresa con:



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Hitos 2019

Transformación Digital



Transformación Digital

La transformación digital en la TGR ha sido un apoyo para estar #MásProtegidos



Transformación Digital




Están habilitados con **#ClaveÚnica** todos los trámites que las **personas naturales** efectúen en **tgr.cl**


56.197

contribuyentes hicieron algún trámite en **tgr.cl** con **ClaveÚnica**

Acá podrá solicitar

 Clave única
(código de activación)

Permite una **TGR** más
accesible, eficiente y
moderna

 Certificados

Avanzando en la digitalización de nuestros trámites

En TGR más de un **70%** de los trámites se realizan **vía web**

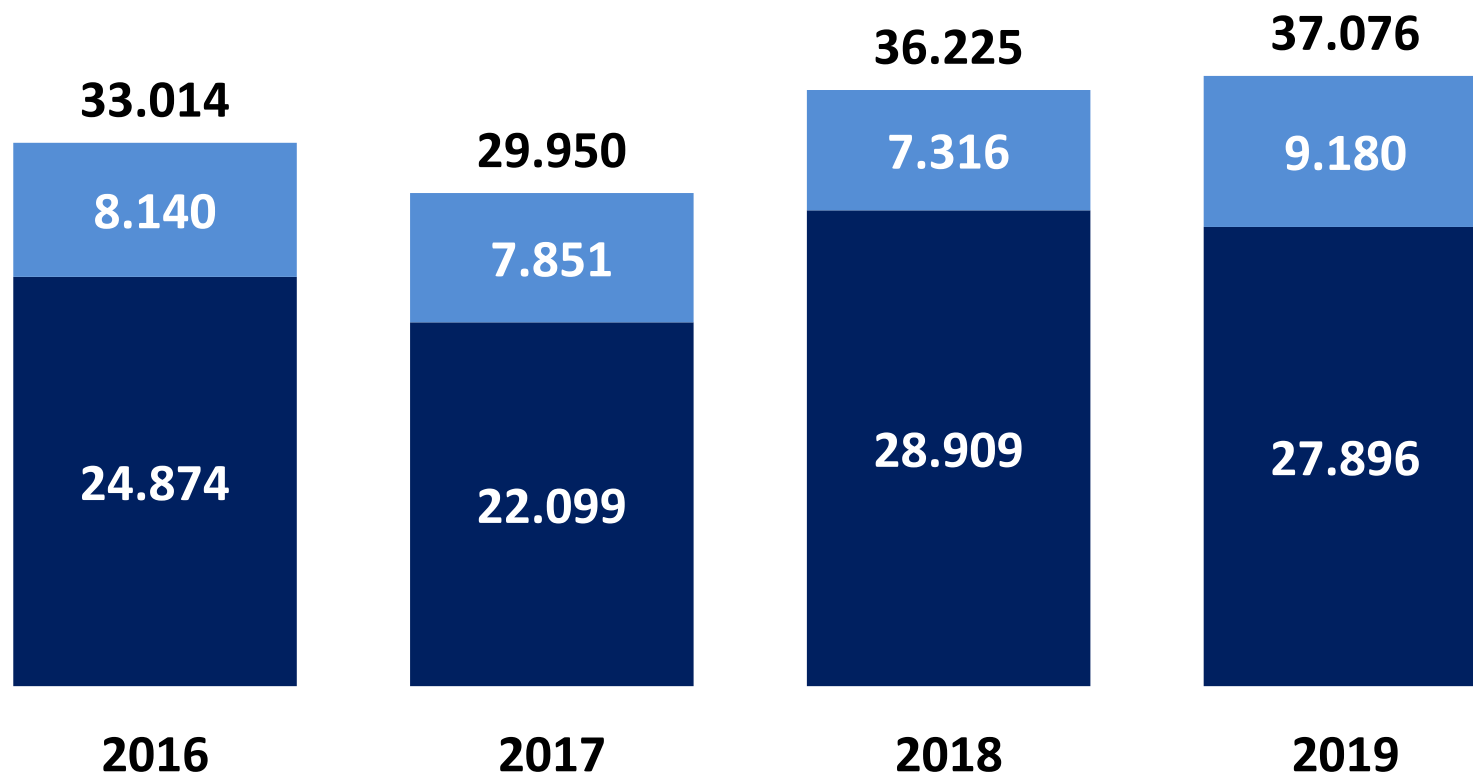
Digitalizados el 2019

- Solicitudes de alzamiento, reducción y sustitución de embargo
- Solicitud de regularización de pago no registrado en TGR
- Presentación de Excepciones
- **Pago Impuesto Aduana en paso Los Libertadores**



Pagos por canales: 75,2% corresponden a pagos por medios virtuales

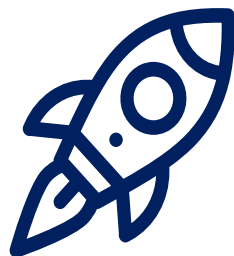
(Número de pagos en miles)



■ Virtual ■ Presencial

tgr.cl

Nueva página web
en la nube

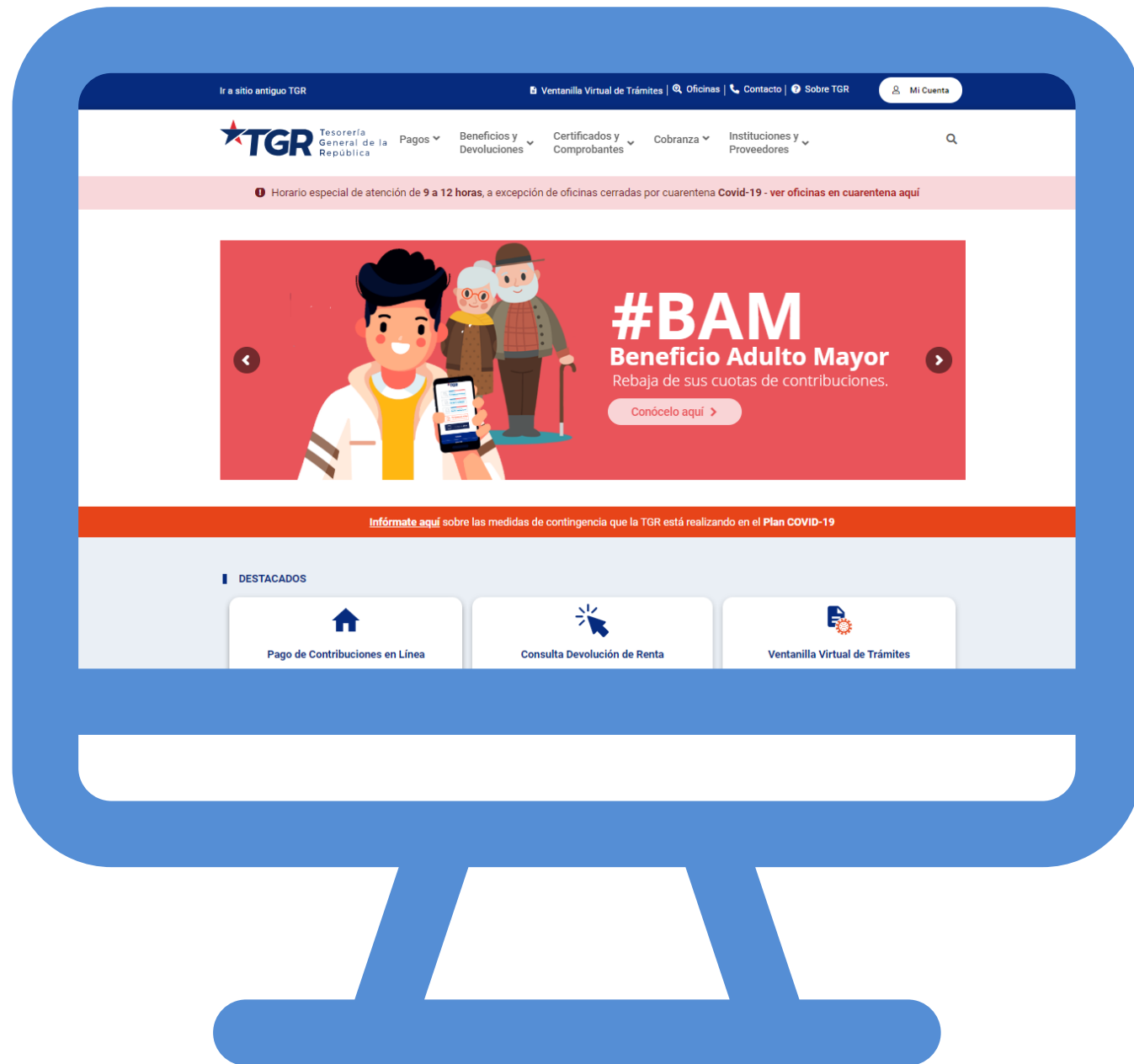


Nuevo Centro de
Ayuda al Usuario

Nueva Búsqueda de
Recaudadores Fiscales



En marzo 2020 se
estrenó nuevo sitio web



Mejoras en canales de atención



Seguimos el 2019
potenciando y
mejorando las
aplicativos desde
el teléfono móvil





REMATES TGR

INICIO PUBLICACIONES REMATE

Marzo 2020			
LUN	MAR	MIÉ	JUE
2	3	4	5
9	10	11	12
16	17	18	19
23	24	25	26
30	31		

SIN PUBLICACIONES VIGENTES P

3 / 2020

DE LINARES - TERRITORIAL

PUBLICACIÓN: 19/03/2020 | FECHA DF

Publicación de avisos de remate en medios digitales

\$ 2.791



Costo promedio por aviso publicado



28.660

propiedades publicadas

Costos y Cobertura

- Valor único mensual
- Publicaciones sin límite de presupuesto

Automatización

- Evita errores por digitación manual
- Actualización automática si hay pago o convenio

Acceso a la Información

- Información consolidada en un único lugar
- Información a nivel nacional, garantizando así la transparencia

Pago centralizado a proveedores

En su rol de principal pagador del Estado, la **TGR** asume el pago a todos los proveedores que prestan servicios a Instituciones Públicas

\$111.601
millones

82.756
pagos

**Pago relacionado a
Servicios de Salud**



Consultoría Laboratorio de Gobierno

Demo 3

Potenciando la migración de los contribuyentes hacia los canales remotos.

¡Hola! Bienvenido a la presentación de resultados del proceso de innovación del modelo de atención de la Tesorería General de la República.

Nos encontramos al final del 3er ciclo de trabajo colaborativo, donde pudimos avanzar en la resolución de las principales soluciones destinadas a brindar una mejor experiencia del servicio que potenciará a su vez la migración de los usuarios hacia los canales remotos de atención, como parte de la estrategia institucional y de modernización de la TGR.

A partir de ellos, en este último ciclo de trabajo avanzamos



Un nuevo enfoque colaborativo integral entre TGR y el SII de cara a los contribuyentes.

Los resultados del ciclo de trabajo anterior nos mostraron que muchos de los problemas para una correcta entrega del servicio son causados por una interacción confusa entre TGR y SII, tanto en los procesos de atención de cara al contribuyente, como en los procesos internos que soportan la atención a contribuyentes.

Se establecieron 3 grupos de trabajo con participantes de TGR y SII en cada uno de ellos abordando los siguientes desafíos:

GRUPO 1 Pago de contribuciones con enfoque en ciclo de vida de la relación propietario-propiedad.

Una
de c
cap

A part
timos
que c
gen
revis

En p
ofic

Tras meses de trabajo conjunto, estamos avanzando para potenciar la migración de nuestros usuarios hacia los canales remotos junto a nuestro nuevo modelo de atención en oficinas.



Convenios TGR y otras instituciones

SENCE:
convenio para facilitar
pagos de OTEC



Poder Judicial:
TGR inicia sistema de
pago electrónico de
estampillas del Poder
Judicial.



**Conservadores
de Bienes Raíces**
de Arica y Arauco



Aduanas:
convenio que refuerza
control sobre uso de
beneficios de Ley
Navarino



Chile Atiende:
certificado y cupones de pago
de contribuciones, además
de emitir certificado de
deuda fiscal en kioscos de
autoatención.



Dirección de Trabajo:
pago Finiquito
Electrónico



**Subsecretaría de
Transportes:**
pagos TNE



Política excepcional de mayor condonación

Como una medida de apoyo a la reactivación económica, se implementó una medida especial de **Condonación TGR** entre los meses de Octubre y Diciembre 2019



La campaña recaudó **\$131.751 millones**
84,3% al contado
15,7% en convenio



Benefició a **35.879 adultos mayores** en el pago de contribuciones



33.372 MIPYME pudieron ponerse al día



56,8% de los pagos se hicieron **vía virtual**



TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Hitos 2019

Participación ciudadana



Participación Ciudadana

Consejo de la Sociedad Civil TGR (COSOC)

Conformación COSOC en regiones:

- T. Regional de Tarapacá
- T. Regional del Lib. Bdo. O'Higgins
- T. Regional de Biobío
- T. Regional de Araucanía
- T. Regional de Coquimbo



Conformación COSOC Regional de Coquimbo

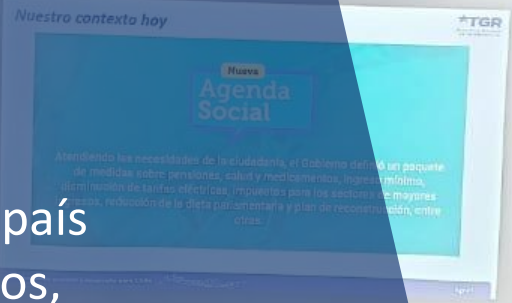


Plan de mayor condonación



Diálogos Ciudadanos

Las Tesorerías, a lo largo del país realizaron diálogos ciudadanos, en el marco del plan del gobierno denominado “El Chile que queremos”, destinados a entablar una relación más directa y expedita con usuarios y contribuyentes.





TGR Cauquenes participó en "Ruta del Empleo y Emprende Maule 2019"



Destacada participación de TGR La Ligua en "Gobierno en Terreno"



TGR en Terreno

Tesorería de Los Ángeles difundió Plan de Condonación en Yumbel y Cabrero



Tesorero Provincial de Melipilla ofreció charla en sede local de Sercotec



Centro de Entrenamiento Aduanero



CHILE ADUANAS CUSTOMS

Protegiendo las fronteras

TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Desafíos 2020



Respuestas ante el Covid-19



Medidas para enfrentar consecuencias de la pandemia

- Fortalecimiento de trámites digitales para facilitar la interacción segura y a distancia con nuestros usuarios
- Ventanilla Virtual en portal TGR para nuevo trámites remotos, los cuales hasta marzo eran totalmente presenciales
- Implementación de medidas especiales del Plan Covid-19 en tiempo y forma
- Nuevo plan de convenios flexibles, para deudores de impuestos fiscales y territoriales
- Reforzamiento de la red territorial para garantizar la mejor atención presencial, telefónica y virtual

Nueva **Ventanilla Virtual de Trámites**
#QuedémonosEnCasa

Nueva política de **Convenios y Condonaciones**
#PlanEconómicodeEmergencia

Nuevo Portal
#PagoOportuno a proveedores del Estado
Ley Pago a 30 días

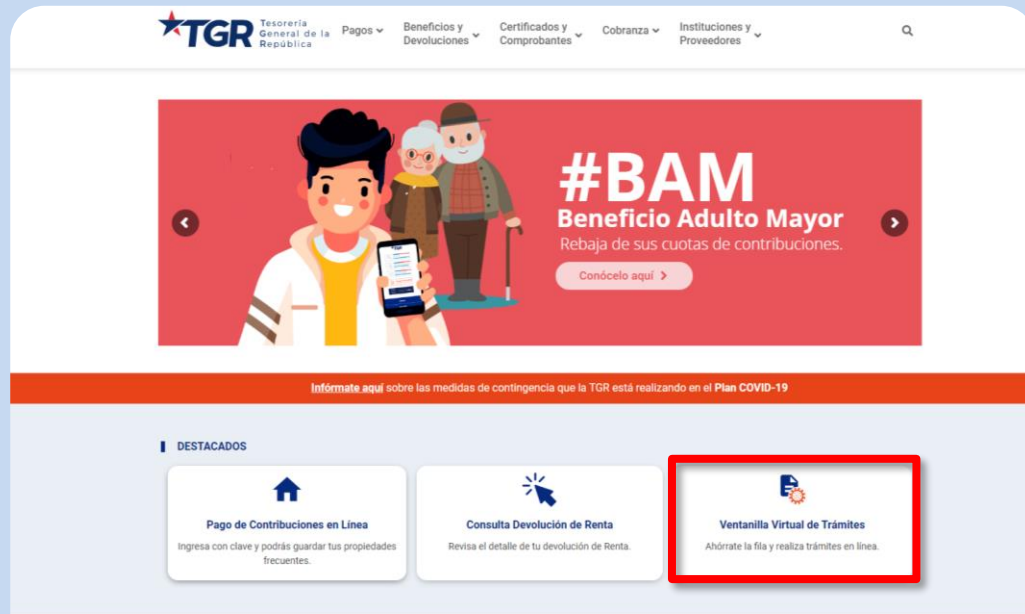
Plan Covid-19 | **TGR**
Devolución anticipada de enero y febrero
#PlanEconómicodeEmergencia

#BAM
Beneficio Adulto Mayor
Rebaja de sus cuotas de contribuciones.

más rápido

PLAZOS ESPECIALES PARA MIPYMES E INDEPENDIENTES			
SI declaro renta		MI devolución llega	
Desde	Hasta	Por depósito	Por cheque
1 de abril	10 de abril	21 de abril	Desde el 24 de abril
11 de abril	19 de abril	29 de abril	Desde el 4 de mayo
20 de abril	23 de mayo	13 de mayo	
24 de abril	29 de abril	18 de mayo	Desde el 29 de mayo
30 de abril	8 de mayo	26 de mayo	

Nueva Ventanilla Virtual de Trámites



Ventanilla Virtual de **Trámites**

Ahórrate la fila y haz tus trámites en línea

Los trámites presenciales que podrás realizar por internet a través de nuestro **formulario de contacto**. Los recibiremos con la brevedad en tu correo.

¿Qué debo hacer?

En el listado de trámites los documentos necesarios que debes adjuntar en tu solicitud.

Los documentos adjuntos deben ser en formato **PDF o de imagen** (jpg, png).

Al momento de ingresar al formulario deberás utilizar tu **Clave única**, si eres **persona Natural** e indicar un correo personal, o **Tributaria (SII)** si eres representante de una **persona Jurídica** y utilizar correo comercial.

¿Cómo enviar la documentación?

Trámites disponibles en Ventanilla Virtual

1. **Imprimir Cupones de Pago y Certificados**
2. **Solicitud de Reemplazo de Cheque Extraviado, Hurtado o Robado**
3. **Solicitud de Reemplazo de Cheques Devueltos**
4. **Solicitud de Reemplazo Pago por Caja Banco (pago cash) o Vales Vistas Caducados**

Desafíos estratégicos



Austeridad + recursos públicos



Modernizar la TGR, con procesos innovadores, eficientes y seguros

Contar con plataformas robustas y seguras

Contar con funcionarios motivados y capacitados

Foco en contribuyentes y usuarios, simplificando la interacción

Ciberseguridad

Registros en Cuenta Única Tributaria

Cantidad
Contribuyentes

11.731.436 ↑ **5,3%**

10,448,080 naturales
1,283,356 jurídicas

Cantidad
Cuentas

597.217.732 ↑ **10,1%**

Cantidad
Movimientos

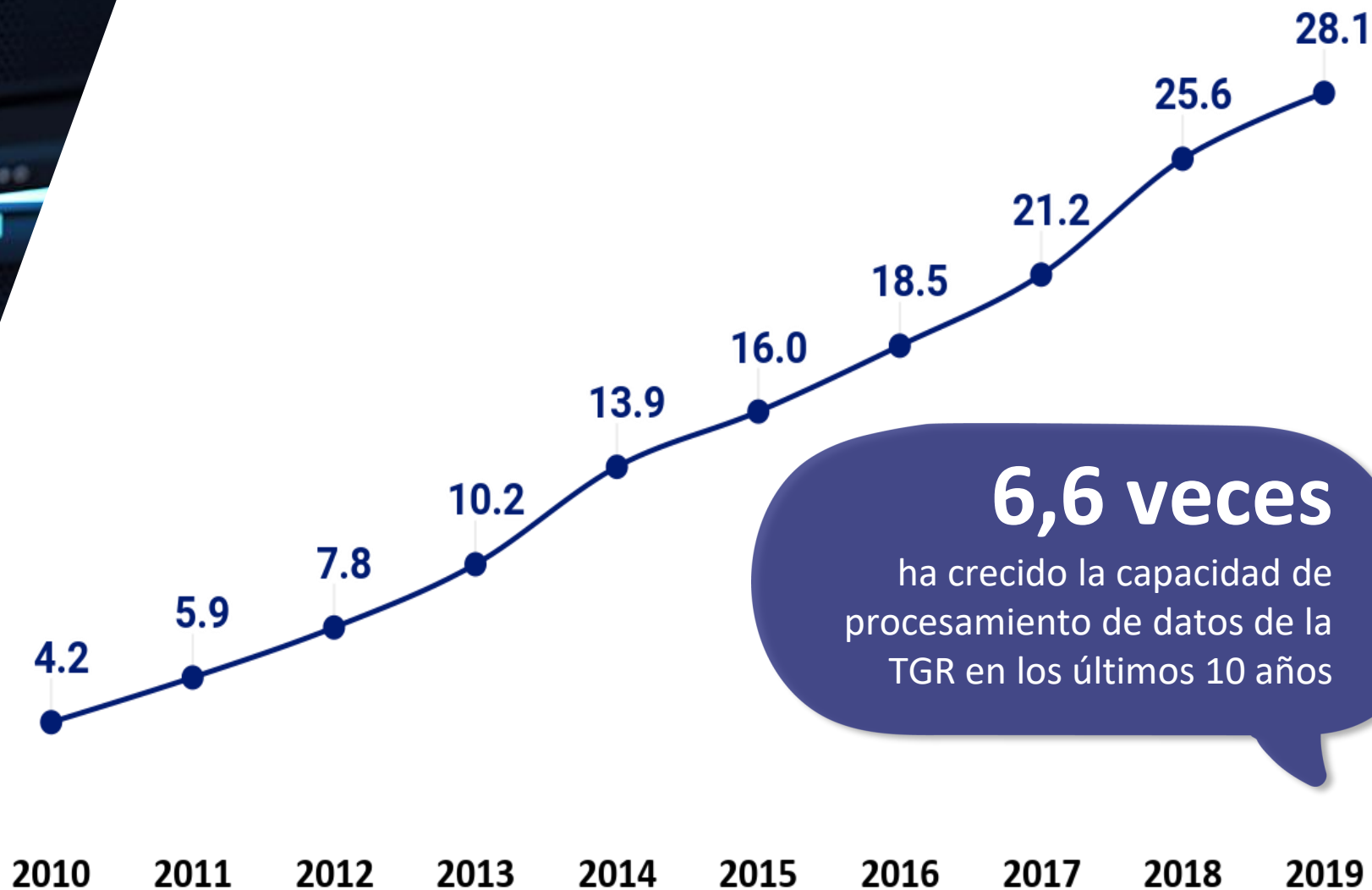
802.463.057 ↑ **10,3%**





Evolución en almacenamiento de datos

(Terabytes)



6,6 veces
ha crecido la capacidad de procesamiento de datos de la TGR en los últimos 10 años

¿Qué tenemos para 2020?



Implementación Ley
21.210

Portal de pago a
proveedores del Estado



Integración
botón de pago

Nuevo
sitio web



Consolidar nuestra
modernización con
más trámites
digitales, rápidos y
seguros para una
mejor servicio

NETFLIX

amazon

IVA

Ra

TESORERIA
GENERAL DE LA REPUBLICA

Nuestro principal desafío es hacer más **ágil, cercana y eficiente** la relación entre la **TGR** y los ciudadanos, para un Estado más cercano, abierto y transparente



Gobierno
de Chile

gob.cl

Gracias

Cuenta Pública
Participativa
Gestión 2019

 **TGR**
Tesorería General
de la República