



# **Balance de Gestión Integral**

## **Año 2019**

Ministerio de Hacienda

Servicio de Tesorerías

# Índice

---

<b>1</b>	Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo	3
<b>2</b>	Resumen Ejecutivo Servicio	7
<b>3</b>	Resultados de la Gestión año 2019	10
	3.1 Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio	
	3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía	
<b>4</b>	Desafíos para el período de Gobierno	16
<b>Anexo 1</b>	Identificación de la Institución	18
<b>Anexo 2</b>	Recursos Humanos	
<b>Anexo 3</b>	Recursos Financieros	
<b>Anexo 4</b>	Indicadores de Desempeño año 2017 - 2019	24
<b>Anexo 5</b>	Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	26
<b>Anexo 6</b>	Evaluaciones	27
<b>Anexo 7</b>	Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019	28
<b>Anexo 8</b>	Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022	30
<b>Anexo 9</b>	Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022	33
<b>Anexo 10</b>	Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019	34
<b>Anexo 11</b>	Premios y Reconocimientos	43

# 1 Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

## Ministerio Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía y generar condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea fue encomendada por el Presidente de la República y es llevada a cabo a través de los Servicios dependientes y relacionados del Ministerio de Hacienda: Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Tesorerías, Dirección de Compras y Contratación Pública, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Casinos de Juego, Consejo de Defensa del Estado y Comisión para el Mercado Financiero.

Durante el año 2019 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento a sus 5 objetivos estratégicos:

1. Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal. Para ello, promoveremos una modernización y simplificación tributaria, que otorgue mayor certeza jurídica.
3. Reducir el déficit fiscal estructural, avanzar hacia la estabilización de la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
5. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

En este contexto el Ministerio de Hacienda, ha trabajado para elevar la capacidad de crecimiento de largo plazo de la economía, promoviendo el fortalecimiento institucional, trabajando en la consolidación de nuestras finanzas públicas, profundizando la apertura comercial, promoviendo la competencia, modernizando el Estado y el sistema tributario, desarrollando el mercado de capitales y diversificando la economía, entre otras materias. A su vez, el Ministerio ha avanzado en responder tanto a la crisis social, como a aquella derivada del COVID-19.

En el año 2019, hemos dado pasos importantes para fortalecer la institucionalidad económica y fiscal. Por un lado, se logró aprobar la Nueva Ley General de Bancos que constituye el mayor cambio a la legislación bancaria en treinta años y que permitirá alcanzar los estándares internacionales en materia de capitalización de la industria, institucionalidad y herramientas de prevención temprana, además de permitir un mayor acceso a las Pymes al financiamiento bancario. Por otro lado, se aprobó la Ley que crea el Consejo Fiscal Autónomo (CFA), organismo que cuenta con la independencia, funciones y responsabilidades recomendadas por organismos internacionales y especialistas en el tema.

Hemos continuado participando activamente en el proceso de modernización del Estado. El 11 de noviembre de 2019, se publicó la Ley de Transformación Digital, la cual modifica la ley que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos en materia de documentos electrónicos, y se convierte en el cimiento para la transformación digital del Estado presentada por los Ministerios de Hacienda, Secretaría General de la Presidencia y de las Culturas, las Artes y el Patrimonio.

Adicionalmente, junto a la Dirección de Presupuestos, durante el año 2019 dimos importantes pasos para aumentar la transparencia de las finanzas públicas, con la creación de la Plataforma Presupuesto Abierto y el aumento de la frecuencia de publicación de los Informes de Finanzas Públicas desde dos a cuatro veces al año. Este informe también contiene más información relacionada a las proyecciones de deuda de mediano plazo.

El 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores.

La Modernización Tributaria es el resultado de amplios acuerdos alcanzados por el Gobierno, los que han permitido avanzar en la modernización de nuestro ordenamiento tributario. En materia de recaudación, se

estima que esta reforma tributaria aumenta los ingresos fiscales en 2.204 millones de dólares anuales en régimen.

En paralelo, la agenda de mercado de capitales que estamos implementado es amplia. El año 2019 se aprobó la Ley sobre Bolsa de Productos, que promueve la inclusión financiera y la competencia en el mercado de créditos. Además, estamos trabajando en una profunda transformación de la industria de medios de pago, la portabilidad financiera y en un proyecto que aumenta la transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de mercado.

También estamos trabajando en materias vinculadas con la dimensión macro-financiera del cambio climático. Publicamos la primera estrategia nacional financiera frente al cambio climático y lideramos la mesa público-privada de finanzas verdes, cuyo objetivo es definir una agenda de diálogo y trabajo conjunto entre el Gobierno, reguladores e instituciones del mercado financiero, para incorporar los riesgos y oportunidades del cambio climático en la toma de decisiones.

Asimismo, el año 2019 nos convertimos en el primer país de América en emitir bonos verdes soberanos, fortaleciendo nuestro liderazgo global en finanzas internacionales y en la acción climática, lo que ha sido reconocido con varias distinciones internacionales.

Durante los últimos meses, la economía mundial ha sufrido una fuerte contracción producto de las restricciones de movilidad, proyectándose una caída del Producto Interno Bruto mundial para el 2020 del 4,9%, la peor de los últimos 50 años. Si bien, para el 2021 se proyecta una recuperación, todavía existe una alta incertidumbre mientras no exista una vacuna para el virus Covid-19.

La economía chilena no ha estado ajena a los devastadores efectos del virus, lo que se ha expresado en una inédita caída del Producto Interno Bruto en el segundo trimestre del 14,1% interanual. Junto con la caída de la actividad económica (IMACEC), en lo que va del año se han destruido alrededor de 1,8 millones de puestos de trabajo.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, los que contemplan una movilización inédita de recursos fiscales en torno a US\$ 30.000 millones en el tiempo. Dentro de estas medidas se destaca el Ingreso Familiar de Emergencia, que a la fecha ha beneficiado a más de 8 millones de personas; la Ley de Protección del Empleo, que ha permitido a más de 700.000 trabajadores suspender sus contratos de trabajo y evitar perderlos; y el programa de créditos con garantía estatal FOGAPE-COVID, el que a la fecha ha apoyado a empresas con más de 240.000 colocaciones comerciales, inyectando alrededor de US\$ 12.000 millones a la economía, y contribuyendo a que el crédito se haya expandido significativamente en lugar de contraerse por primera vez en un contexto de crisis.

En momentos en que el escenario internacional se vuelve más adverso e incierto, no cesaremos en nuestros esfuerzos por instalar las bases para un país más próspero y que recupere su capacidad de crecer en el mediano y largo plazo. Continuaremos trabajando en el fortalecimiento institucional, el desarrollo del mercado de capitales, la apertura y diversificación de nuestra economía y la modernización del Estado y del sistema tributario. Al mismo tiempo, ratificamos nuestro compromiso con un manejo serio y responsable de las finanzas públicas, que prioriza las necesidades más urgentes de la ciudadanía y contribuye a la estabilidad macroeconómica, la prosperidad y el desarrollo integral de todos los chilenos.



### Servicio Servicio de Tesorerías. Avances de la Gestión 2019

En el periodo 2019, la Tesorería General de la República (TGR), basó su gestión en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, cuyos ejes centrales son: aumentar la recaudación; gestionar eficaz y eficientemente los servicios de custodia, inversión y distribución de los recursos del Estado; entregar un servicio de excelencia en todos los canales de atención, mejorando la experiencia e interacción con los usuarios y contribuyentes; modernizar la institución con procesos ágiles, eficientes y seguros e instalar una cultura organizacional, con foco en contar con una gestión de riesgo activo, trabajo colaborativo y calidad de servicio.

En el ejercicio, el monto de recaudación total recibida en la Tesorería General de la República fue de 52,72 billones de pesos, lo que representa un aumento de 4,9% en relación a 2018. A su vez, la recaudación espontánea – que representó 96,9% de la recaudación total - ascendió a 44,12 billones de pesos, esto significa un aumento de 2,2% respecto del periodo anterior, lo que confirma el alto nivel de cumplimiento de la ciudadanía con sus compromisos fiscales. En relación a la recaudación coactiva, se produjo un incremento en los segmentos de deudores que presentan demandas asociadas (medianos y grandes deudores). El desglose es el siguiente:

- Para el segmento de Medianos Deudores, se recaudaron 444 mil 904 millones de pesos, con un crecimiento de 2% en relación a 2018.
- En el segmento de Grandes Deudores, la recaudación aumentó en 37,5% durante 2019, con un total de 170 mil 690 millones de pesos.
- Respecto a la Recaudación Coactiva Total, es decir, la Deuda Morosa recuperada en Cobranza (DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de un millón 407 mil 774 millones de pesos, esto es 32% superior a 2018 (un millón 66 mil 202 millones de pesos).

Para lograr estos resultados, la Tesorería General de la República ha potenciado las estrategias de pronto recupero, aumento en las acciones de embargo de activos financieros y mejoras en la caracterización de la cartera morosa, que han permitido una gestión focalizada en la recuperación.

En relación a la gestión de inversiones, el principal desafío del año 2019 fue realizar procesos eficientes, en busca de generar mayor rentabilidad para los fondos del Tesoro Público. También en el área de Finanzas Públicas, este servicio avanzó en la digitalización de la distribución del Fondo Común Municipal, al que aportan las comunas de más ingresos del país y que permite focalizar los recursos por concepto de impuestos territoriales en las comunas de menores recursos, para financiar así sus proyectos sociales en beneficio de la población más vulnerable.

En materia de devolución de impuestos, el servicio ha potenciado los medios electrónicos. Es así como 95,4% de las devoluciones asociadas a Operación Renta 2019 fueron efectuadas por depósitos en cuentas corrientes, facilitando el acceso de los usuarios a esos recursos, con mayor seguridad de los procesos y un ahorro de 300 millones de pesos en los últimos 5 años, sólo por concepto de operación.

En cuanto a servicios y trámites, se implementaron proyectos que incorporan tecnología e interoperabilidad en línea con la optimización y seguridad. Así, hoy Tesorería es el principal ente pagador del Estado, integrando los procesos de 34 instituciones públicas, junto con la implementación, este año, del nuevo Portal de Pago a Proveedores del Estado, que permitirá terminar este 2020 cumpliendo a cabalidad el compromiso de pagar a 30 días a las empresas proveedoras del fisco; la integración de la clave única tributaria para sus trámites online, el pago de finiquitos electrónicos y automatización de pago de Bonos.

## 2 Resumen Ejecutivo Servicio

La Tesorería General de la República (TGR) es una institución dependiente del Ministerio de Hacienda cuyo objetivo es recaudar, custodiar y distribuir los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión moderna, eficiente y segura, que facilite la interacción con los usuarios y ciudadanos, contribuyendo así al desarrollo del país. En Tesorería General de la República estamos contribuyendo decididamente al desafío de contar con un Estado al servicio de las personas. Buscamos hacer más fácil, cercana, eficiente y segura la relación de los usuarios y contribuyentes con nuestro servicio. El público principal de TGR son usuarios privados; usuarios públicos; Gobierno y ciudadanos.

La iniciativa de modernizar TGR tiene impacto global en la gestión institucional y la relación con la ciudadanía: una nueva forma de hacer las cosas, gestionar proyectos, con cambio de foco hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos, con herramientas y metodologías ágiles y aplicadas por nuestros funcionarios y funcionarias.

TGR tiene una estructura organizacional encabezada por la Tesorera General de la República en su calidad de Jefe Superior de Servicio. Se organiza en el nivel central en 07 Divisiones, 02 Departamentos y 03 Unidades Asesoras. A nivel regional, cuenta con una red de 19 tesorerías regionales, 29 tesorerías provinciales y 05 oficinas. Su dotación efectiva al mes de diciembre 2019 fue de 2.013 de funcionario(as) a nivel nacional. La dotación es relativamente equitativa entre hombres y mujeres, los hombres representan el 48,4 por ciento de la dotación y las mujeres 51,6 por ciento. En lo referente a la ejecución presupuestaria durante el periodo 2019 se logró una ejecución plena, ya que del presupuesto vigente del periodo (M\$79.014.949) se devengó la suma de M\$78.247.370, lo que representa el 99,02 por ciento de ejecución presupuestaria.

Durante el periodo 2019, la Tesorería General de la República basó su gestión en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, obteniendo logros importantes en el cumplimiento de su función 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 y los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo del país.

Entre ellos, destacan:

En cuanto a la Recaudación Total, el monto recibido en la Institución ascendió a la suma 52,72 billones de pesos, donde un 86% corresponde a recaudación por ingresos tributarios (45,53 billones de pesos), un 5% a recaudación extrapresupuestaria (2,55 billones de pesos) y un 9% a otro tipo de ingresos (4,63 billones de pesos). Este valor representa un incremento de un 4,9 por ciento respecto de la cifra recaudada a la misma fecha en el periodo 2018. En cuanto a la Recaudación Espontánea y Coactiva, ambas presentaron un aumento respecto del mismo periodo del año 2018. La primera tuvo un aumento de 2,2 por ciento y la segunda de un 32 por ciento, considerando la recaudación vinculada a la deuda morosa en cobranza (DFL N°1/2002). Estos resultados, han sido el reflejo de trabajar en forma continua en facilitar el pago de las obligaciones a nuestros usuarios y de realizar acciones de cobranzas cada vez más eficaces y oportunas.

En relación a la gestión de Inversiones, la Tesorería General de la República tuvo como desafío fortalecer sus plataformas para garantizar la seguridad, trazabilidad y agilidad en la administración de las inversiones del Tesoro Público, mantener bajo el millón de pesos, la sumatoria de los saldos promedio mensuales de la Cuenta Única Fiscal (CUF, cuenta en moneda nacional) y Cuenta Corriente en Dólares Banco Estado 506-5, con la finalidad de que los excedentes diarios de caja se inviertan en diversos instrumentos financieros, generando mayor rentabilidad del Tesoro Público, compromiso que fue cumplido ampliamente. En materia de devolución de impuestos, TGR ha potenciado que éstos se efectúen vía medios electrónicos (depósito en cuentas corrientes), ya que implica procesos ágiles, más rápidos, seguros y eficientes, es así como en el proceso

Operación Renta durante el 2019 un 94,61 por ciento de las devoluciones se realizaron por medios electrónicos.

La institución sigue fortaleciendo su Modelo de Servicio de Atención Multicanal, con énfasis en potenciar el uso de los canales virtuales, manteniendo una relación cercana, ágil, clara, oportuna y confiable con sus usuarios. En esta línea, destaca el trabajo conjunto realizado entre Tesorería General de la República y el Laboratorio de Gobierno que, utilizando metodologías de innovación, trabajo colaborativo y el conocimiento de nuestros funcionarios, encontraron soluciones concretas a problemas centrados en las necesidades de los usuarios. Además, Tesorería General de la República implementó un proyecto a nivel nacional para la implementación de módulos de auto atención, donde los contribuyentes pueden conocer, de manera fácil, cómo realizar sus trámites vía web.

En cuanto a los servicios y trámites que entrega TGR a sus usuarios, se implementaron proyectos que incorporan tecnología e interoperabilidad en línea con la optimización y seguridad, para entregar una atención de excelencia a nuestros usuarios.

En este ámbito destacan:

- La habilitación de ClaveÚnica en todos los trámites que las personas naturales efectúen en tgr.cl, junto al rediseño y facilitación de nuestros trámites más relevantes, como el pago de contribuciones, entrega de beneficios, devolución de impuestos, entre otros.
- Nuevas alianzas con servicios públicos para ampliar la cobertura de trámites de cara a los usuarios, entre los que destacan, el Convenio de Colaboración con SENCE, para facilitar pagos de OTEC; Convenio con ChileAtiende, para obtener certificados y cupones de pago de contribuciones, además de emitir certificado de deuda fiscal en kioscos de auto atención – lo que nos permitió extender nuestra presencia en localidades más alejadas del país con más de 200 nuevos puntos de atención-; con el Poder Judicial, donde se inició un sistema de pago electrónico de estampilla; Convenio con la Subsecretaría de Transportes, para efectuar los pagos TNE, entre otros.
- La implementación, en conjunto con la Dirección del Trabajo, del pago de Finiquito Electrónico, que tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los plazos legales para el pago de la indemnización por parte del empleador al trabajador. En el año 2019, se efectuaron 232 pagos de indemnizaciones, equivalentes a 78 millones de pesos.
- Digitalización del proceso de cobro, implementando la primera fase de generación de expedientes electrónicos, notificación electrónica a los contribuyentes y embargo electrónico, éstos proyectos permitirán reducir costos y tiempos del proceso y ampliar vías de comunicación con el ciudadano. Además, se implementó la publicación de remates en medios digitales, incorporando un aplicativo web para realizar avisos en un diario digital (COPESA), con los Tribunales Civiles y con todas las Tesorerías, lo que permite aumentar la difusión de los remates de inmuebles llevados a efecto por la Institución, sin quedar limitada al diario de circulación local.
- Automatización del Pago de Bonos, donde se desarrolló un módulo que busca asegurar el proceso de pagos de los Bonos de Tesorería en Pesos (BTP) y de los Bonos de Tesorerías en Unidades de Fomento (BTU), consiste en la implementación de un canal dedicado exclusivamente a la transmisión de la información de los tenedores de bonos y sus pagos entre Tesorería y Banco Estado, así como el procesamiento automático de esta información, mitigando los riesgos asociados a este proceso.
- Puesta en marcha del pago centralizado a proveedores del Estado. En un trabajo conjunto con la Dirección de Presupuesto, concretamos la primera etapa del proyecto para avanzar hacia el compromiso del Estado de pagar las facturas de sus compras en un máximo de 30 días. El proyecto se inició con la incorporación de 7 servicios públicos, junto con los pagos rezagados a los Servicios de Salud, totalizando el pago de 82 mil 756 facturas equivalentes a \$111 mil 600 millones. Un desafío que ha marcado la gestión del periodo 2020 para seguir avanzando en el objetivo de un pago oportuno a los proveedores de la administración pública.

Como desafío permanente, y en especial, en el contexto de contingencia sanitaria que vive el país, la Tesorería General de la República ha desplegado importantes esfuerzos para garantizar su continuidad operacional y seguir brindando una atención oportuna, cercana y segura a los usuarios y contribuyentes.



El proceso de transformación que iniciamos en 2019 nos ha permitido estar mejor preparados para escenarios muy desafiantes y cada vez más cambiantes, como los vividos en 2020, en orden a dar cumplimiento al Plan Económico COVID-19, anunciado por el Gobierno. En este contexto, la institución seguirá reforzando para los años 2020-2022, el Plan de Transformación Digital que potencia los canales de atención virtual. De esta forma, seguiremos cumpliendo nuestra labor central de recaudación, distribución y custodia de los recursos del Tesoro Público, garantizando en todo momento la seguridad de los procesos, salud y condiciones de trabajo de nuestros funcionarios y manteniendo la calidad de servicio entregada a los distintos usuarios que atendemos día a día.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'X' followed by the name 'Hernández Garrido' in a cursive script.

**XIMENA HERNÁNDEZ GARRIDO**

TESORERA GENERAL DE LA REPÚBLICA

# 3 Resultados de la Gestión año 2019

## Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

En este ámbito, la Tesorería General de la República (TGR) no tiene compromisos directos, sin embargo, existen proyectos gubernamentales que se relacionan con el quehacer de la Institución, donde destaca la implementación de Ley de Modernización Tributaria; el Proyecto para potenciar la participación ciudadana, cuyo objetivo es abrir espacios para promover y desarrollar la solidaridad entre las personas y apoyar y fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil, en éste ámbito TGR constantemente realiza acciones para acercar la Institución a los ciudadanos, realizando Consejos, Jornadas de educación, etc.; Proyecto de Modernización del Estado, el cual es un foco estratégico que tiene la TGR, de manera de modernizar no solo los procesos, sino que cambiar la cultura organizacional poniendo en el centro de la gestión las necesidades de nuestros usuarios.

## Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

A continuación, se presentan los principales resultados de gestión de la Tesorería General de la República (TGR) en términos de provisión de los Productos Estratégicos, así como aspectos que son de interés para la ciudadanía en el marco de la función que le compete al Servicio.

### Resultados obtenidos en el ámbito de Usuarios – Contribuyentes de TGR:

Durante 2019, se fortaleció el Modelo de Atención de TGR el cual tiene como foco principal entregar un servicio cercano, moderno, seguro y confiable, que facilite la interacción en cada punto de contacto que tenemos con los ciudadanos, servicios e instituciones, a través de canales de atención integrados y con plataformas ágiles, rápidas y robustas. En 2019 se definieron tres pilares de cambio, que permitieron avanzar en este desafío, los cuales son:

1. Alinear los canales de atención, para garantizar que los usuarios conozcan exactamente dónde y cómo efectuar sus trámites.
2. Contar con funcionarios motivados, comprometidos y capacitados para enfrentar los desafíos del Modelo de Atención.
3. Transformar experiencias de los usuarios. Este tercer pilar permite escuchar y conocer a los usuarios para reforzar la mejora continua en la atención ciudadana.

Paralelamente, se avanzó en potenciar el canal virtual de TGR para que sea de fácil uso, esté disponible y cuente con medidas de seguridad en forma permanente. En 2019 destaca la implementación de iniciativas que están en línea con la transformación digital, interoperabilidad con otras instituciones y modernización operativa:

- Rediseño del sitio web Institucional con foco en mejorar la experiencia de los usuario: El cual consideró nuevo home del sitio [www.tgr.cl](http://www.tgr.cl) logrando obtener una versión más interactiva, moderna y de fácil uso, donde se utilizó un lenguaje sencillo, cercano y comprensible para nuestros usuarios, reorganizando la información disponible e implementando un nuevo método de “búsqueda de contenido” que integra el Centro de ayuda al home de la página.
- Rediseño del trámite “pago de contribuciones” en el sitio web institucional: Se realizaron mejoras permitiendo la búsqueda de roles a pagar a través de dirección, facilitando la navegación y selección de propiedades, la posibilidad de guardar y recordar las propiedades para un próximo pago, envío de comprobantes de pago al correo electrónico de los usuarios y en los casos de morosidad en este tributo, la incorporación automática de la política de condonación vigente, en el caso que se cancele el total de deuda morosa vencida.
- Integración del sitio web a la Clave Única del Estado: Este hito se logró durante el segundo semestre del 2019 y permite a los usuarios navegar con clave TGR o con Clave Única, lo que facilita el acceso a las personas naturales a los diversos trámites que están disponibles en el canal virtual.

- Transferencia electrónica de vehículos usados: Se habilitó una Interfaz de Programación de Aplicaciones (API) para efectuar la transferencia electrónica de vehículos usados. Esta interfaz permite el ingreso de declaraciones de pago del Impuesto Verde, que permite entregar un servicio expedito y seguro, facilitando con ello el trámite a compradores y vendedores de vehículos usados.
- Integración de pago móvil con otras instituciones recaudadoras: Con el fin de aprovechar al máximo la aplicación de la web institucional disponible en teléfonos móviles, en 2019 la TGR amplió la funcionalidad de esta herramienta para obtener cupones de pago de deudas de impuesto territorial y fiscal, los que pueden ser enviados por el usuario a su correo electrónico para su impresión y posteriormente pagar en cualquier Institución Recaudadora Autorizada (IRA). Antes de esta habilitación, los contribuyentes sólo podían pagar en línea las contribuciones de bienes raíces en su teléfono móvil.
- Mejoras en el envío de comprobantes de transacciones y cupones de pago de contribuciones o multas: Permite que los usuarios puedan recibir en sus correos electrónicos sus comprobantes para presentarlos directamente en entidades recaudadoras externas, tales como bancos comerciales, Sencillito y Caja Vecina, entre otros. De esta forma se evita que el usuario deba concurrir a una oficina del Servicio para obtener el documento impreso, contribuyendo adicionalmente a disminuir el uso de papel.
- Actualización del Centro de Ayuda al Usuario: Durante el año, se actualizó y disponibilizó más información que permite a los ciudadanos y contribuyentes aclarar dudas de los trámites y servicios que entrega TGR, sin la necesidad de ir en forma presencial a una oficina. Como resultado de esta iniciativa se crearon un total de 83 fichas de trámites dispuestas en el banner Centro de Ayuda al Usuario, los cuales además se actualizaron en el portal web Chile Atiende.

Para potenciar la migración de nuestros usuarios y contribuyentes hacia canales remotos, se realizó un proceso de diseño y búsqueda de soluciones utilizando metodologías de innovación, lo que fue realizando en conjunto con el Laboratorio de Gobierno. Este proceso, permitió implementar mejoras en la distribución de infraestructura y señalética de oficinas, definir nuevas competencias y roles de los funcionarios que atienden público, diseñar nuevos mensajes comunicacionales que refuercen el conocimiento en canales alternativos y apoyar el aprendizaje de nuestros usuarios. En esta misma línea, se completó el proceso de instalación de módulos de autoatención denominados "Islas Web", en todas las salas de atención del país. Estos módulos son computadores que están conectados al sitio web institucional y de otros servicios públicos, con el fin de agilizar la atención y dar autonomía al usuario, generando oportunidades de asistencia personalizada en el uso del sitio web por parte de los funcionarios de TGR.

Otra línea de trabajo consistió en generar alianzas con otros servicios públicos para ampliar cobertura de nuestros trámites en canales de terceros. Esta línea busca utilizar módulos (kioscos) de autoatención de otras instituciones para emitir comprobantes y certificados de Tesorería. A diciembre 2019 se pudo concretar la emisión del certificado de deuda fiscal, para personas naturales, por medio de la red de kioscos del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Segpres), a través de su Red de Oficinas de ChileAtiende, sumando 54 nuevos puntos de acceso para usuarios de Tesorería a lo largo del país, donde los contribuyentes pueden obtener certificados de deuda fiscal, para personas naturales, utilizando la Clave Única, más huella digital.

En el ámbito de reforzar la imagen institucional, se formalizó y difundió una nueva Política de Comunicación para la Tesorería General de la República, que pone énfasis en el uso de medios digitales propios, como es el sitio web y plataformas en redes sociales. En 2019 el Servicio sumó dos nuevas cuentas en estas plataformas, Instagram y LinkedIn, las que se sumaron a las dos existentes Facebook y Twitter. Para el caso de LinkedIn, se orientó como apoyo del proceso de reclutamiento y a su vez, Twitter y Facebook, se inició como un proceso de apoyo a nuestro Centro de Ayuda, contribuyendo a resolver las dudas y requerimientos de información de los usuarios y contribuyentes. De este modo, a diciembre de 2019, se registró un aumento de 34% en el número de seguidores, respecto del año 2018.

Se potenciaron las relaciones institucionales, registrando importantes avances centrados en el cumplimiento de la Ley 20.500, sobre participación ciudadana en las instituciones públicas. De este modo, la Tesorería mantuvo una estrecha relación con los integrantes del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) a nivel central y regional, constituyendo consejos en Temuco, Concepción, Rancagua, La Serena e Iquique, con el objetivo de entablar un diálogo directo con los representantes de la sociedad civil (gremios de pequeños y medianos empresarios, colegios profesionales y entidades académicas) y poder abordar temas coyunturales.

#### **Resultados obtenidos en el Producto Estratégico "Recaudación":**

La Tesorería General de la República (TGR) tiene por objetivo fundamental, ejercer las acciones que permitan la recaudación de los Tributos Nacionales. Los tipos de recaudación que son ejecutados por el Servicio

son: Recaudación espontánea, donde el contribuyente ejerce su responsabilidad tributaria de forma voluntaria sin acciones de cobro por parte del Estado, Recaudación de tipo coactiva, donde se ejercen acciones de tipo administrativo y judicial para apalancar el cumplimiento de los pagos tributarios, la recaudación financiera y de otros ingresos fiscales, que son producto de la emisión de deuda y de la gestión financiera de los saldos de la Cuenta Única Fiscal.

Durante el año 2019 el monto de recaudación total recibida en la Tesorería General de la República fue de 52,72 billones de pesos, lo que representa un aumento de 4,9 por ciento en relación a 2018. A su vez, la recaudación espontánea ascendió a 44,12 billones de pesos, esto significa un aumento de 2,2 por ciento respecto del periodo anterior. En relación a la recaudación coactiva, se produjo un incremento en los segmentos de deudores que presentan demandas asociadas (medianos y grandes deudores). La recaudación lograda fue:

- Para el segmento de Medianos Deudores se recaudaron 444 mil 904 millones de pesos, con un crecimiento de 2 por ciento en relación a 2018.
- En el segmento de Grandes Deudores, la recaudación aumentó en 35,4 por ciento durante 2019, con un total de 170 mil 690 millones de pesos.
- Respecto a la Recaudación Coactiva Total, es decir, la Deuda Morosa recuperada en Cobranza (DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de un millón 407 mil 774 millones de pesos, esto es 32 por ciento superior a 2018 (un millón 66 mil 202 millones de pesos).

Para lograr estos resultados, la Tesorería General de la República ha potenciado las estrategias de pronto recupero, aumento en las acciones de embargo de activos financieros y mejoras en la caracterización de la cartera morosa, que han permitido una gestión focalizada en la recuperación.

Además, una de las razones de este aumento se produjo por la aplicación de la Política de Mayor Condonación a los deudores de impuestos fiscales y territoriales, que aplicó la Tesorería entre el 1 de octubre y 31 de diciembre de 2019. Este plan ofreció a los deudores morosos acogerse al beneficio de ponerse al día con una condonación de hasta el 85% de los intereses y multas, si pagaban en línea. En el caso de los deudores que se acogieran a un convenio de pago hasta en 24 cuotas mensuales, el beneficio de la condonación de intereses y multas llegaba hasta el 65%. Al Plan especial de recuperación de deudas morosas se acogieron 149.242 contribuyentes, los cuales pagaron un total de \$131.751,2 millones. Esta suma corresponde tanto a los que pagaron al contado, beneficiándose de una importante rebaja de multas e intereses, y quienes lo hicieron mediante la suscripción de un convenio de pago a plazo con la Tesorería.

#### **Resultados obtenidos en el Producto Estratégico Gestión de Inversiones (Inversiones en Moneda Nacional y Extranjera)**

En relación a la gestión de Inversiones, la Tesorería General de la República tuvo como desafío de 2019 mantener la sumatoria de los saldos promedio mensuales de la Cuenta Única Fiscal (CUF, cuenta en moneda nacional) y Cuenta Corriente en Dólares Banco Estado 506-5, bajo el millón de pesos, con la finalidad de realizar correctamente las inversiones en las instituciones financieras y en los plazos planificados por la Tesorería General de la República. El principal impacto se percibe en el nivel de inversión de los recursos del Tesoro Público, toda vez que diariamente el saldo de la CUF disponible al cierre de las mesas de dinero es muy cercano a cero. De esta forma se espera que los excedentes diarios de caja se inviertan en diversos instrumentos financieros, generando mayor rentabilidad del Tesoro Público.

#### **Resultados obtenidos en el Producto Estratégico "Distribución":**

En materia de devolución de impuestos, la Tesorería General de la República ha potenciado los medios electrónicos. Es así como 94,6% de las devoluciones asociadas al proceso de Operación Renta 2019, fueron efectuadas por depósitos en cuentas corrientes. Para obtener estos resultados, se realizan campañas de difusión que incentivan a los contribuyentes a optar por una devolución de impuesto mediante depósito, lo que ha permitido disminuir los costos asociados a la emisión, distribución y almacenamiento de cheques. Desde 2015, la cantidad de cheques emitidos se ha reducido de 360.812 a 52.655 unidades en 2019, lo que equivale a un ahorro de 308 millones de pesos, sólo considerando conceptos de emisión y distribución.

Materializar al menos el 98,5% de las Solicitudes de Egresos a Contribuyentes en un plazo igual o menor a siete días hábiles. Durante el año 2019 se alcanzó un cumplimiento del 99,48%, mejora se viene dando año tras año y se relaciona directamente con la metodología implementada en el Nivel Central con el control mensual que se les realiza a las Tesorerías en cuanto, a fiscalizar su gestión y estar al verificando las desviaciones producidas.

Proyecto Reforma Previsional: Este proyecto es relevante dentro de las leyes sociales de los trabajadores independientes y considera que todos los trabajadores con boletas de honorarios (propias o de terceros), quedarán cubiertos por las leyes de protección social, como Licencias Médicas, pre y post-natal, y podrán acceder a pensiones. Producto de lo anterior, como Institución se debieron generar mejoras y ajustar procedimientos para generar el procesamiento de la información generada por Ley, para el pago de cotizaciones independientes, pago de Salud, Ley Sanna y Mutuales de Seguridad. De este modo, la Tesorería procesó 4.256.814 operaciones de este tipo en 2019, por un total de \$ 95.714,6 millones.

### **Resultados obtenidos en el ámbito del Fortalecimiento de los procesos:**

Fortalecimiento de los procesos de Cobro a través de la Digitalización: Durante el año 2019 se llevaron a cabo una serie de proyectos con la finalidad de mejorar el proceso de cobro de las obligaciones tributarias principalmente a través de la digitalización. Entre los proyectos que se desarrollaron se puede mencionar:

Proyecto Expediente Electrónico: Se desarrolló la fase inicial que aborda la generación de expedientes digitales con firma electrónica avanzada.

- Proyecto Notificación Electrónica: Se desarrolló la habilitación de una herramienta que permite realizar la notificación de demandas a través de correo electrónico. La finalización de este proyecto implicará mejorar los tiempos de proceso, reducir los costos y ampliar las vías de comunicación con el ciudadano.
- Proyecto Embargo Electrónico: Este proyecto se ha enfocado en mejorar los tiempos de procesos que se requieren para realizar los embargos de bienes. En una primera fase el trabajo estuvo orientado a los embargos de productos bancarios, conjugando desde la emisión de la documentación necesaria para realizar el proceso hasta la comunicación electrónica del embargo a los agentes retenedores y el posterior envío de los dineros embargados de forma electrónica a la TGR, con esto se obtiene mayor rapidez en los procesos, disminución de costos, mejoras en control de gestión.
- Proyecto Trámites Digitales: Este proyecto permitió que el ciudadano pueda realizar los siguientes trámites: Presentación de Excepciones, Sustitución, Reducción o Alzamiento de embargo a través de la página web de la Tesorería General de la República en forma amigable y sencilla.
- Aplicativo de Remates: Se puso en funcionamiento el aplicativo web de remates para avisos en medios electrónicos, con el medio digital en que se publican los avisos de remate (COPESA), con los Tribunales Civiles y con todas las Tesorerías país. Las mejoras que implica este avance tecnológico son maximizar el presupuesto destinado a publicaciones, ya que no existe limitación para el número de remates a publicar y aumento en la difusión de los remates de inmuebles llevados a efecto por la Institución, puesto que ya no queda limitada al diario de circulación local y cualquier interesado pueda acceder a las publicaciones desde cualquier lugar en que se encuentre incluso fuera del país.

Automatización devoluciones parciales de Aduana: Este proyecto consistió en que el Servicio Nacional de Aduana envíe digitalmente a la Tesorería General de la República, los descargos y cargos del Formulario 15 (códigos o ítem relacionados con la devolución de los derechos de aduana). De esa manera, se puede realizar los movimientos de Cut de manera automática y posteriormente, generar una orden de pago que llega al proceso automatizado de devoluciones, resolviendo la manualidad de este proceso. Durante el año 2018, esta mejora considero las devoluciones totales, mientras que en el año 2019 se aumentó el alcance al total de devoluciones (parciales), lo que implica eliminar una gran cantidad de trabajo manual, mitigando el riesgo de efectuar mal el proceso y mejora la oportunidad del pago al contribuyente.

Proyecto Fondo de Retiro: Este proyecto buscó optimizar recursos mediante el pago directo a través de la Institución en su rol de organismo pagador del estado. Se destaca, la implementación de una plataforma fácil y de autogestión para todos los Servicios Públicos que tienen la necesidad de solicitar los fondos de bonificación para el retiro. De manera de disminuir los tiempos de disponibilización de los fondos, y centralización de los documentos de respaldo.

Pago Finiquito Electrónico: Durante el año 2019 y como un hito importante, se incorpora dentro de los procesos de la Institución el pago de los finiquitos electrónicos. El objetivo de este proyecto trabajado en conjunto con la Dirección del Trabajo, tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los plazos legales para el pago de la indemnización por parte del empleador al trabajador. De esta forma, en 2019 se alcanzaron a pagar 245 finiquitos por esta vía, la mayoría de los cuales (215) se depositaron en línea en cada cuenta bancaria del trabajador y los otros 30 mediante las cajas de Banco Estado.

Automatización del Pago de Bonos: Durante el 2019 se trabajó en el desarrollo de un módulo que buscó asegurar el proceso de pagos de los Bonos de Tesorería en Pesos (BTP) y de los Bonos de Tesorerías en Unidades de Fomento (BTU). Este módulo consiste en la implementación de un canal dedicado

exclusivamente a la transmisión de la información de los tenedores de bonos y sus pagos entre Tesorería y el Banco Estado, así como el procesamiento automático de esta información, mitigando de esta manera los riesgos asociados a este proceso crítico para el país.

Aumentar la optimización del proceso de pago a proveedores de la Institución, para disminuir los tiempos de pago y apoyar el pago oportuno, conforme a las instrucciones de Contraloría General de la República e iniciativa de gobierno para pagar en treinta días corridos, beneficiando a los proveedores y apoyando la actividad económica del país. Producto de lo anterior, en 2019 se estableció, en una primera fase, priorizar el pago relacionado con los servicios de salud que mantenían facturas rezagadas desde el año anterior. Al mismo tiempo, reforzó el proceso de optimización del sistema de Pago Centralizado, generando al término del ejercicio egresos por \$111.601 millones, correspondientes a 82.756 proveedores.

**Fortalecimiento del proceso de Fiscalización:** Uno de los logros importante de la gestión del año 2019, trata del continuo fortalecimiento de la fiscalización de egresos no tributarios mediante la firma de convenios de colaboración con instituciones relacionadas que permitirán hacer más expeditos los intercambios de información e inclusive generar fiscalizaciones conjuntas. Dentro de los convenios firmados se encuentran: Ministerio de Educación, Dirección del Trabajo y Servicio Nacional de Aduanas. Esta iniciativa conlleva beneficios importantes tanto en tesorerías como a nivel central ya que permite continuar con la optimización del proceso de fiscalización, la disminución de riesgos asociados, fortalecer la imagen institucional y posicionamiento de la fiscalización como una de las tareas importantes de la Institución.

**Automatización del Proceso de Registro de los Formularios de Inversión:** durante el periodo 2019 entró en funcionamiento un sistema de desarrollo interno que permitió la eliminación de la impresión de alrededor de 800 formularios contables mensuales ya que permite la extracción directamente desde la fuente de origen (Sistema de administración de Inversiones PLANES), lo cual a su vez agiliza el proceso de registro contable y protege la información de Tesoro Público.

**Desarrollo de un sistema automático para la emisión de los Estados Financieros de los Fondos Soberanos:** Durante el 2019 se llevaron a cabo mejoras en los procesos asociados a los Fondos Soberanos, una de estas mejoras fue la automatización de la Emisión de los Estados Financieros. Permitiendo realizar controles y auditorías de forma más eficientes con el objetivo de dar cumplimiento de mejor manera al mandato asociado a los Fondos Soberanos.

**Desarrollar una Política Institucional de Protección de Datos Personal.** La institución durante el mes de diciembre 2019, publicó la entrada en vigencia de la Política Institucional de Protección de Datos Personal la cual ya cual tiene como finalidad dar a conocer a todos los funcionarios sobre los derechos que tienen los ciudadanos en relación a la ley N°19.628 entre los que se encuentra, solicitar información sobre los datos relativos a su persona, de donde vienen (procedencia) y a donde serán destinados, el propósito de su almacenamiento, la individualización de las personas u organismos a los cuales sus datos serán transmitidos, entre otros.

#### **Resultados obtenidos en el ámbito del Fortalecimiento del Capital Tecnológico:**

Durante el periodo 2019, se implementó en la Institución la herramienta de Google Suite "G-Suite", siendo uno de los cambios tecnológicos y culturales más relevantes de los últimos años para nuestra institución. El objetivo principal del proyecto fue la migración de las cuentas de correo de todos los funcionarios a una plataforma icloud, lo que se realizó con gran éxito considerando que se migraron la totalidad de cuentas de correo electrónico, un total de 2350 funcionarios. Además, se dio inicio a una gran habilitación de herramientas que permiten el trabajo colaborativo y la disminución de tiempos en la revisión de documentación entre otros aspectos.

En agosto de 2019, se implementó el primer datacenter que opera fuera de Tesorería, uno de los proyectos clave para avanzar hacia un modelo híbrido y flexible, que permita reforzar los procesos más críticos a través de esta infraestructura tecnológica de alta seguridad, mientras que todas las operaciones cotidianas de correos electrónicos, compartir documentos en línea y comunicación a través de videollamadas y chat, fueron migradas a la nube, en línea con los procesos más avanzados y robustos a nivel internacional.

#### **Resultados obtenidos en el ámbito del Fortalecimiento de nuestros funcionarios:**

En 2019 se trabajó en el diseño e implementación de programas de formación de habilidades conductuales y de competencias técnicas, apalancando el fortalecimiento de personas y equipos. Junto con ello se desarrollaron programas de acompañamiento de carácter transversal en la Institución, para impulsar la gestión del cambio, con foco en la modernización de procesos y la transformación digital.

Proceso de encasillamiento: De acuerdo con lo establecido en el DFL N° 1, emitido por el Gobierno el 30 de enero de 2019, en noviembre del mismo año comenzó el concurso de encasillamiento para los funcionarios a contrata que hubieran cumplido 10 años de permanencia en esta situación, al 1 de enero de 2017, culminando este primer proceso con 525 funcionarios(as) traspasados a planta a mediados de 2020.

Junto con lo anterior, se definió un modelo de liderazgo propio para TGR, que permitió establecer las competencias, habilidades y actitudes esperadas de las personas que ocupan funciones de coordinación y dirección de equipos, con la finalidad de fomentar su desarrollo y alinearse a los desafíos trazados por la Institución. Este modelo consideró tres ejes relevantes: 1) revisión de perspectivas, antecedentes y evidencias sobre liderazgo; 2) levantamiento de información con jefaturas con resultados positivos en clima, desde un enfoque de indagación apreciativa para documentar buenas prácticas; y 3) realización de coloquios abiertos con funcionarios (as) de la Región Metropolitana, bajo el título de "Café Conversado". Estos encuentros abrieron un nuevo canal de participación, con el fin de extraer información relevante desde las diferentes perspectivas de quienes trabajan en la TGR.

Fortalecimiento de Competencias de Probidad Administrativa: La Institución ejecutó un programa que tenía como función el contribuir en la prevención de conductas contrarias a la ética y probidad mediante la difusión de cartillas informativas de conductas investigadas y sancionadas por infracción a las normas de probidad administrativa. De este modo a través de 6 cartillas didácticas, referidas a procedimientos administrativos disciplinarios afinados se pretendió que los funcionarios de la institución se interiorizaran del actuar que se espera de todo funcionario público en temas de probidad.



## 4 Desafíos para el período de Gobierno 2020 - 2022

Los principales desafíos para los años siguientes son continuar reforzando el Modelo de Atención, incentivando la migración de los usuarios a canales de atención distintos del presencial, considerando como marco conceptual el Modelo de Atención definido. Para lo cual se ha determinado trabajar en diferentes líneas de acción y de éstas podemos señalar:

- Elaborar una guía metodológica orientada a reconocer y aplicar todos los servicios y canales remotos disponibles en la web [www.tgr.cl](http://www.tgr.cl), en las zonas de autoatención y en otras instituciones en convenio con el Servicio de Tesorerías.
- Actualización del Centro de Ayuda al Usuario.
- Potenciar el rol de Anfitrión y Facilitador a nivel transversal en la Red de Tesorerías.
- Actualizar el protocolo de atención al usuario en la Red de Tesorerías.
- Integración de la Clave Tributaria: El proyecto consiste en incorporar en el sitio [www.tgr.cl](http://www.tgr.cl), la autenticación a través de clave tributaria (SII) para lo cual se trabajará conjuntamente con el Servicio de Impuestos Interno y beneficiará a las personas jurídicas para que puedan realizar sus trámites digitalmente.

En el ámbito de los distintos productos Estratégicos, se han establecido los siguientes desafíos:

- Recuperar el 12% del monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año 2019.
- Mantener un Saldo Promedio Mensual de la Cuenta Única Fiscal (Cuenta Pesos Chilenos) y de la Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos en \$800.000 pesos: Con este desafío, se espera disminuir en un 20% la meta respecto al año 2019, lo que aumenta la exigencia para la División de Finanzas Públicas de garantizar condiciones óptimas para el desarrollo de los procesos operacionales en la ejecución de las inversiones del Tesoro Público.
- Realizar el 94% de Egresos por Operación Renta a través de Transacciones Electrónicas: Se seguirá realizando esfuerzos con el objeto de aumentar el número de contribuyentes que solicitan su devolución anual de impuestos a través de medios electrónicos. Esto se realizará mediante la entrega de información que contenga todos los beneficios que reporta la transacción electrónica, como son: la oportunidad en el pago, disminución del costo de transporte y disminución del tiempo para realizar el trámite y finalmente, mayor seguridad.
- Nuevos Trámites Digitales de Cobranza: Se espera poner a disposición de la ciudadanía la posibilidad de efectuar 8 nuevos trámites de cobranza, de forma digital. Con esto se aumentará la cobertura y accesibilidad con el ciudadano requirente. Adicionalmente, se dispondrá del 80% de los trámites en modalidad digital a 2021.
- Incorporar estructuras de modelos de datos a los sistemas de la División Finanzas Públicas: Lo que se busca es poder cargar en la herramienta institucional los modelos de datos de sistemas de la División Finanzas Públicas, tales como: Sistema de Administración de Inversiones (PLANES), Sistema de Gestión de la Deuda del Tesoro Público, Sistema de Registro Contable (AIX) y Sistema para la administración de información de los Estados Financieros de los Fondos Soberanos. Con el objetivo de contar con modelos de datos que provean información sistémica para los procesos de la División de Finanzas Públicas, brindando inteligencia de negocios para la toma de decisiones de los altos directivos tanto de la División Finanzas Públicas como del resto de la institución.
- Portal autoservicio integraciones: Se estableció como objetivo el implementar un portal de autoservicio de integración para otras Instituciones Públicas. En concordancia con nuestros focos estratégicos, se hace necesaria una plataforma o herramienta de autoservicio que favorezca una mejor interoperabilidad entre la Tesorería General de la República y otras instituciones, apuntando de esta forma a la transformación digital, la generación de valor para nuestros usuarios/clientes y la optimización de nuestros procesos.
- Implementar Proyecto Pago a Proveedores a Nivel Institucional: se ha definido como desafío implementar a nivel Institucional la automatización del pago centralizado a proveedores. Proyecto que se inició el año 2018 con la integración Mercado Público-SIGFE (asociado a la afectación presupuestaria), luego el año 2019 la integración de SII-SIGFE-Mercado Público (la contabilización para pago de facturas), y para el periodo 2020 se espera poder cumplir con: realizar compras con disponibilidad presupuestaria mediante interoperación con Mercado Público, automatización del



proceso de recepción y devengo para generar la orden de pago, pagar centralizadamente vía transferencia a las cuentas corrientes de los proveedores del estado y minimizar los fondos retenidos en las cuentas corrientes de las Instituciones optimizando el flujo de pago de obligaciones.

- Emisión del 100% de los documentos institucionales en versión digital- electrónica (Gestión documental-cero papel): se ha definido como desafío la estandarización de la gestión documental, pasando por la emisión digital-electrónica del 100% de los documentos, como con la ampliación a otras áreas de la institución del proceso de transformación digital, cerrando con la integración entre plataformas interna y externa de administración de correspondencia.

# Anexo 1

## Identificación de la Institución

### a) Definiciones Estratégicas 2018-2022

#### Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

Decreto con Fuerza de Ley N°5 de 15 de Febrero de 1963, publicado en el Diario Oficial del 2 de Julio de 1963 y el D.F.L. N°1 de 1994, Artículo 5° letras a), g) e i).

#### Misión Institucional

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 y los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo del país.

#### Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2019

##### Nr Descripción

- 1 PROYECTO CORE TI: En el año 2018 culminó el ciclo de 4 años de renovación del núcleo tecnológico TGR, y en el año 2019 se inició un nuevo ciclo de renovación, que fue presentado en la formulación presupuestaria y aprobado en el presupuesto del año 2019. El núcleo de la plataforma tecnológica, sustenta los distintos procesos de negocio de la TGR, el cual requiere ciclos de renovación sistemáticos de 4 años para garantizar su continuidad operacional, la capacidad de procesar el volumen creciente de transacciones e incorporar nuevas políticas y servicios, como fue el caso de la Reforma Tributaria. La ejecución del proyecto durante el año 2019 se caracterizó por la continuidad del gasto iniciado en el año 2014, respecto a la renovación y fortalecimiento de los equipos y programas computacionales del Core TI.
- 2 La Dirección de Presupuestos (DIPRES) en conjunto con la Tesorería General de la República (TGR), lideraron durante el año 2019 el proyecto pago centralizado a proveedores del estado. Este proyecto se integra con las plataformas de mercado Público, SIGFE y Servicio de Impuestos Internos (SII) para la contabilización y pago automatizado, y persigue los siguientes objetivos: Realizar compras con disponibilidad presupuestaria mediante interoperación con Mercado Público; Automatizar el proceso de recepción y devengo para generar la orden de pago; Pagar centralizadamente vía transferencia a las cuentas corrientes de los proveedores del estado y Minimizar los fondos retenidos en las cuentas corrientes de las Instituciones optimizando el flujo de pago de obligaciones.

#### Objetivos Ministeriales

##### Nr. Objetivo

- 1 Retomar el crecimiento económico fomentando instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
- 2 Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
- 3 Reducir el déficit fiscal estructural, estabilizar la deuda pública y fortalecer la institucionalidad fiscal para recuperar la clasificación de riesgo.
- 4 Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.
- 5 Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.

#### Objetivos Estratégicos

##### Nr. Objetivo

Objetivos Ministeriales	Productos Estratégicos
-------------------------	------------------------

1	Mejorar la satisfacción de nuestros ciudadanos(as), usuarios(as) públicos, privados y Gobierno, mediante una gestión orientada a la calidad de servicios, que permita generar Valor Público.	1, 2, 3, 5	1,2,3,4
2	Asegurar la recaudación y recuperación de los ingresos fiscales, promoviendo el logro de resultados que permitan asegurar el financiamiento de las políticas públicas diseñadas por el Gobierno.	1, 2, 3, 5	1
3	Aumentar la eficacia y eficiencia de la distribución de recursos mediante el fortalecimiento de la calidad de los procesos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios(as) públicos, privados y Gobierno.	1, 5	3
4	Mejorar la calidad y oportunidad de la Información contable, mediante el fortalecimiento de los procesos, para promover el accountability público y privado.	1, 2, 3, 5	1,2,3,4
5	Gestionar eficientemente las inversiones del Tesoro Público, apoyando el proceso de rentabilización de los recursos del Tesoro, para cumplir con las obligaciones financieras.	1, 2, 3, 4, 5	2,4

### Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

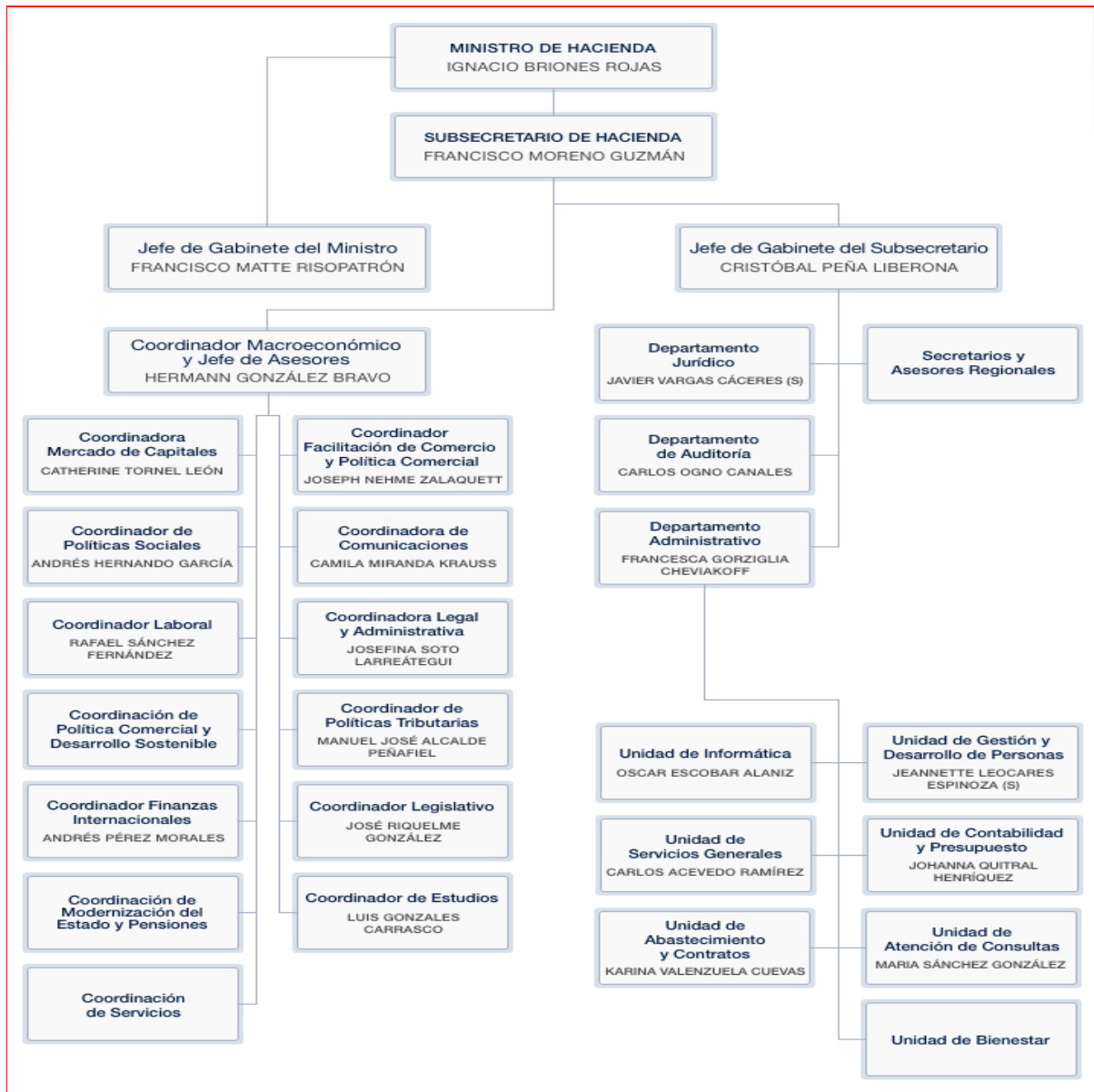
Nr. Producto	Descripción	Clientes
1	Recaudación Ingresos diarios del Tesoro Público que provienen de la recaudación espontánea, recolectados a través de diferentes canales y medios de pago y también de la recaudación coercitiva, siendo resultado de estrategias diferenciadas según la caracterización del deudor (pequeños, medianos y grandes deudores). La recaudación financiera corresponde al ingreso de fondos mediante la emisión de Títulos de Deuda Pública vía licitaciones de Bonos del Tesoro a través del Agente Fiscal, ya sean éstos externos (Bonos Soberanos) o Internos (Bonos en Unidades de Fomento (BTU) o Bonos en Pesos (BTP)), necesarios para financiar programas de caja de corto y/o largo plazo del país. La recaudación por cuenta de terceros corresponde a los ingresos diarios recaudados a través del canal electrónico (página web de la Tesorería General de la República) y que corresponden a ingresos propios de otras instituciones públicas.	1,2,3,4
2	Gestión de Inversiones Ejecutar, recuperar y registrar correctamente el proceso de Inversiones Financieras de los excedentes diarios de caja del Tesoro Público y del Fondo para la Educación, de acuerdo a las instrucciones emanadas por las Autoridades Económicas del país, con el objetivo de apoyar el proceso de rentabilización de los recursos del Tesoro y así proveerlos oportunamente, para cumplir con la distribución de los fondos y las obligaciones financieras y presupuestarias del Estado. Controlar los límites de riesgo (compliance), las posiciones y transacciones de los Fondos Soberanos del país: Fondo de Reserva de Pensiones (FRP) y Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES).	1,2,3
3	Distribución 1) Distribución a terceros de los fondos recaudados por la Tesorería General de la República, tales como: devoluciones de impuestos, pago de subsidios o beneficios a diversos usuarios y servicio de deuda a acreedores de Deuda. 2.a) Transferencias de aportes a Organismos Públicos y Privados: corresponde a la distribución de fondos en moneda pesos y/o dólares a los distintos organismos públicos u otros definidos por Ley de Presupuesto de la Nación, para el debido cumplimiento de sus compromisos, según Programa de Caja Mensual y Calendario de Pago Mensual enviado por la Dirección de Presupuestos. 2.b) Transferencias a Municipalidades: corresponde a la distribución de fondos en moneda pesos a las Municipalidades del país de acuerdo a la Ley de Rentas Municipales. 3) Servicio de la deuda corresponde a la ejecución de pagos de cupones, comisión y/o amortización de bonos de Tesorería, ya sean estos internos (BTU-BTP) o externos (bonos soberanos), según tablas de desarrollo por bono emitido.	1,2,3,4

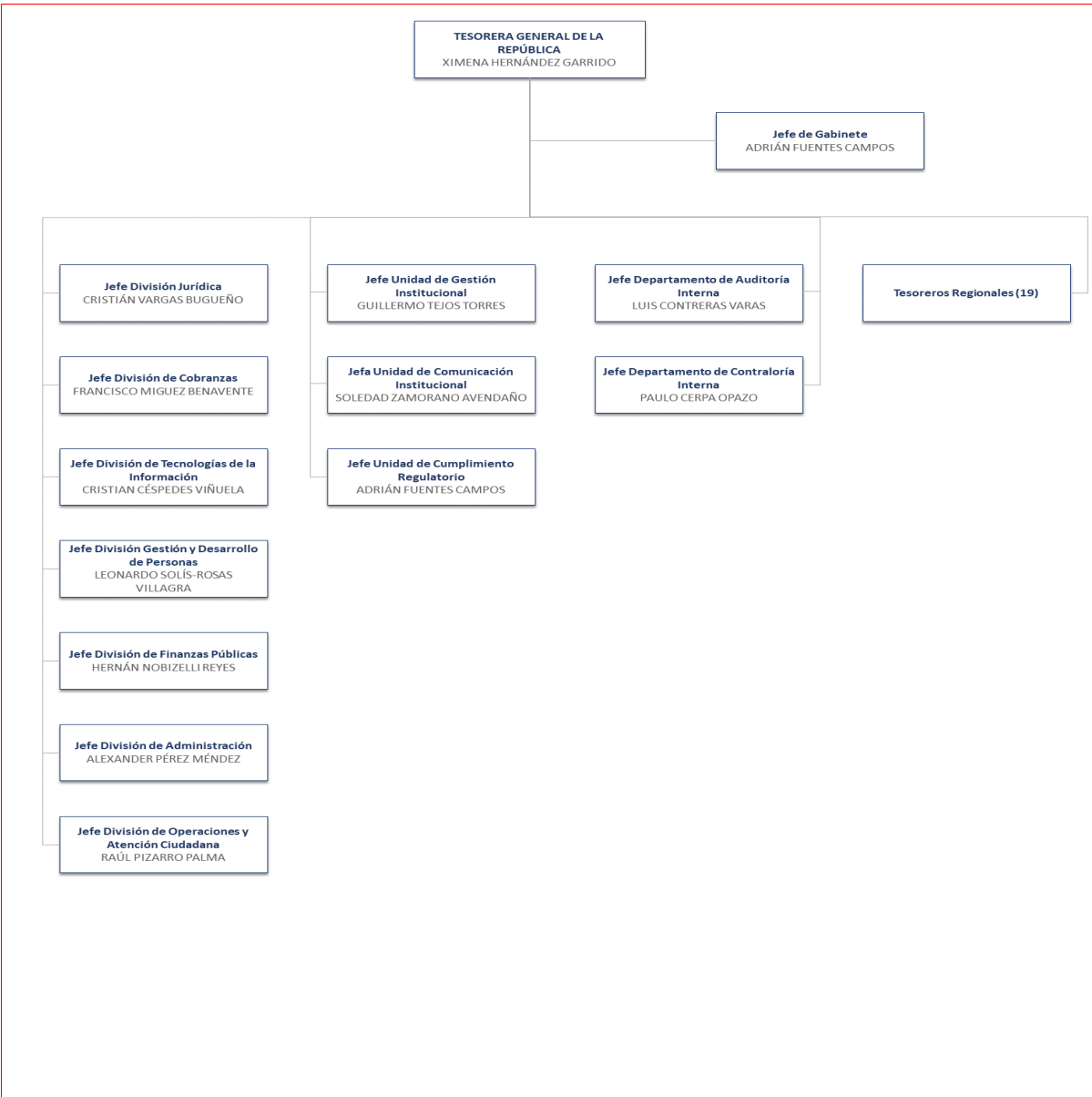
4	Contabilidad del Tesoro Público	Registrar y procesar los hechos económicos derivados de la ejecución del presupuesto anual del Tesoro Público, tanto en moneda nacional como moneda extranjera, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información para apoyar el control y decisiones de las autoridades (Informes contables) y para el conocimiento de terceros interesados en la gestión (Accountability), como una manera de otorgar mayor transparencia en el destino de los tributos pagados por los contribuyentes/ciudadanos/Gobierno. Ejecutar la contabilidad de los Fondos Soberanos de acuerdo a estándares de contabilidad reconocidos internacionalmente o su equivalente nacional, preparar estados financieros trimestrales y anuales de los Fondos Soberanos de acuerdo a dichas normas y encargar auditorías independientes de los estados financieros anuales.	1,2,3,4
---	---------------------------------	---	---------

#### Clientes / Beneficio / Usuarios

Nr.	Descripción	Cantidad
1	Usuarios Privados: Personas naturales y jurídicas, en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.	9.235.000
2	Usuarios Públicos: Municipalidades y Organismos, Instituciones y Servicios Públicos a los cuales se les transfieren recursos, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Presupuestos. Congreso Nacional, Contraloría General de la República, Corte Suprema, Cortes de Apelaciones, Defensoría Penal, Juzgados de Cobranza Laboral y Previsional, Tribunales de Primera Instancia, entre otros.	1.203
3	Gobierno: Autoridades económicas, administrativa y regionales, tales como: Presidencia de la República, Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Ministerio de Educación, Ministerio de Justicia, Ministerio de Defensa Nacional, Gobiernos Regionales, entre otros.	63
4	Ciudadanos.	18.552.218

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio





### c) Principales Autoridades

<b>Cargo</b>	<b>Nombre</b>
Tesorera General de la República	Ximena Hernández Garrido
Jefe de Gabinete	Adrián Fuentes Campos
Jefe División Jurídica	Cristián Vargas Bugeño
Jefe División de Cobranzas	Francisco Miguez Benavente
Jefe División de Tecnologías de la Información	Cristián Céspedes Viñuela
Jefe División Gestión y Desarrollo de Personas	Leonardo Solís-Rosas Villagra
Jefe División de Finanzas Públicas	Hernán Nobizelli Reyes
Jefe División de Administración	Alexander Pérez Méndez
Jefe División de Operaciones y Atención Ciudadana	Raúl Pizarro Palma
Jefe Unidad Gestión Institucional	Guillermo Tejos Torres
Jefe Unidad de Comunicación Institucional	Soledad Zamorano Avendaño
Jefe Unidad de Cumplimiento Regulatorio	Adrián Fuentes Campos
Jefe Departamento de Auditoría Interna	Luis Contreras Varas
Jefe Departamento de Contraloría Interna	Paulo Cerpa Opazo

# Anexo 4

## Indicadores de Desempeño año 2016 - 2019

**Resultado Global año 2019 : 100,00 %**

### Nombre del Indicador

Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas

### Producto Estratégico

Distribución

### Fórmula del Indicador

(Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t / Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t ) \* 100

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	92,80	94,10	94,60	93,00	100,00 %

### Nombre del Indicador

Porcentaje anual recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones)

### Producto Estratégico

Recaudación

### Fórmula del Indicador

(Monto recuperado de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva a través del Call Center (menor a 10 millones) en el año t / Monto total de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	26,20	31,40	27,50	27,10	100,00 %

### Nombre del Indicador

Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t

### Producto Estratégico

Distribución

### Fórmula del Indicador

(Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t / Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)

### Unidad de Medida

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
------	------	------	------	-----------	-------



99,30	99,20	99,50	98,50	100,00 %
-------	-------	-------	-------	----------

**Nombre del Indicador**

Saldo promedio mensual en Cuenta Única Fiscal Moneda Pesos Chilenos y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5

**Producto Estratégico**

Gestión de Inversiones<BR> - Inversión en Moneda Nacional y Extranjera

**Fórmula del Indicador**

Sumatoria en pesos de los saldos promedios mensuales disponibles en Cuenta Única Fiscal y Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos N° 506-5 en el año t/Número de meses del periodo evaluado en el año t

**Unidad de Medida**

\$

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	50.337,06	44.900,08	72.203,55	0,00	100,00 %

**Nombre del Indicador**

Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1

**Producto Estratégico**

Recaudación

**Fórmula del Indicador**

(Monto recuperado en el año t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial/Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1)\*100

**Unidad de Medida**

%

2016	2017	2018	2019	Meta 2019	Logro
	15,10	17,90	17,30	13,60	100,00 %

---

# Anexo 5 Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

## Estado de los compromisos

<b>Compromiso</b>	<b>Estado</b>
Nueva Ley que moderniza la legislación tributaria (Boletín N° 12043-05)	Terminado
Acelerar la aprobación de la Ley Única de Donaciones	En Proceso
Monitorear el correcto cumplimiento por parte del Estado de la Ley de Pago a 30 días	En Proceso
Perfeccionar e institucionalizar la regla fiscal para asegurar su credibilidad en el tiempo	Terminado

---

# **Anexo 6** Evaluaciones

No aplica a este Servicio

# Anexo 7 Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2019

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
Gestión Eficaz	3	45,00%	45,00%
Eficiencia Institucional	3	15,00%	15,00%
Calidad de los Servicios	5	40,00%	40,00%
<b>Total</b>		<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

## Detalles Compromisos

Nombre Indicador	COMPROMISO / META 2019	EFFECTIVO 2019	CUMPLIMIENTO	Ponderación comprometida 2019	Ponderación obtenida 2019
<b>Gestión Eficaz</b>				<b>45,00%</b>	<b>45,00%</b>
Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	93.00%	94.60%	101.72%	15.00%	15.00%
Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	100%	100.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Porcentaje recuperado en el año t, de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	13.60%	17.30%	127.21%	25.00%	25.00%
<b>Eficiencia Institucional</b>				<b>15,00%</b>	<b>15,00%</b>
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	100%	95.00%	105.26%	5.00%	5.00%
Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	18%	14.00%	128.57%	5.00%	5.00%
Índice de eficiencia energética.	Medir	110.17 kWh/m2	Cumple	5.00%	5.00%
<b>Calidad de los Servicios</b>				<b>40,00%</b>	<b>40,00%</b>
Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	90%	99.00%	110.00%	5.00%	5.00%

Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	40.00%	Cumple	15.00%	15.00%	
Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t		98.50%	99.50%	101.02%	10.00%	10.00%
Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1		14%	14.00%	100.00%	5.00%	5.00%
Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	4.00 días	Cumple	5.00%	5.00%	

**Porcentaje de Cumplimiento Global 100%**

**Porcentaje de incremento por desempeño institucional 100%**

**Porcentaje del bono 7.6%**

**Notas explicativas**

# Anexo 8

## Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 - 2022

Cuadro 11 - Cumplimiento de Desempeño Colectivo años 2018 - 2019

N°	Año	Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Número de Metas Comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
1	2018	División de Personal	93	5	100%	8%
2	2018	División de Cobranzas y Quiebras	74	7	100%	8%
3	2018	División de Estudios y Desarrollo	94	7	100%	8%
4	2018	División de Operaciones	89	8	100%	8%
5	2018	División de Finanzas Públicas	40	5	100%	8%
6	2018	División de Administración	67	6	100%	8%
7	2018	División Jurídica	36	4	100%	8%
8	2018	Departamento de Contraloría Interna/ Departamento de Auditoría Interna / Unidad de Cumplimiento	37	6	100%	8%
9	2018	Unidad de Comunicaciones / Unidad de Gestión Institucional	31	5	100%	8%
10	2018	Tesorerías Región Arica y Parinacota	29	8	100%	8%
11	2018	Tesorerías Región Tarapacá	39	9	100%	8%
12	2018	Tesorerías Región Antofagasta	52	8	100%	8%
13	2018	Tesorerías Región Atacama	34	8	100%	8%
14	2018	Tesorerías Región Coquimbo	74	8	100%	8%
15	2018	Tesorerías Región Valparaíso	174	9	100%	8%
16	2018	Tesorerías Región del Libertador Bernardo O'Higgins	87	9	100%	8%
17	2018	Tesorerías Región Maule	69	8	100%	8%
18	2018	Tesorerías Región Biobío	136	9	100%	8%
19	2018	Tesorerías Región Araucanía	64	9	100%	8%
20	2018	Tesorerías Región Los Ríos	41	8	100%	8%
21	2018	Tesorerías Región Los Lagos	78	9	100%	8%
22	2018	Tesorerías Región Aysén	20	8	100%	8%

23	2018	Tesorerías Magallanes y Antártica Chilena	Región	38	8	100%	8%
24	2018	Tesorerías Metropolitana Centro	Región Santiago	122	8	100%	8%
25	2018	Tesorerías Metropolitana Oriente	Región Santiago	207	8	100%	8%
26	2018	Tesorerías Metropolitana Poniente	Región Santiago	133	8	100%	8%
27	2018	Tesorerías Metropolitana - Santiago Sur	Región	100	8	100%	8%
28	2019	División Gestión y Desarrollo de Personas		93	5	100%	8%
29	2019	División de Cobranzas		78	5	100%	8%
30	2019	División de Tecnologías de la Información		96	5	100%	8%
31	2019	División de Operaciones y Atención Ciudadana		89	5	100%	8%
32	2019	División de Finanzas Públicas		38	5	100%	8%
33	2019	División de Administración		66	6	100%	8%
34	2019	División Jurídica		36	4	100%	8%
35	2019	Departamento de Contraloría Interna / Departamento de Auditoría Interna		37	6	100%	8%
36	2019	Unidad de Comunicaciones / Unidad de Gestión Institucional		29	6	100%	8%
37	2019	Tesorerías Región Arica y Parinacota		29	7	100%	8%
38	2019	Tesorerías Región Tarapacá		42	8	100%	8%
39	2019	Tesorerías Región Antofagasta		50	7	100%	8%
40	2019	Tesorerías Región Atacama		35	7	100%	8%
41	2019	Tesorerías Región Coquimbo		75	7	100%	8%
42	2019	Tesorerías Región Valparaíso		176	8	100%	8%
43	2019	Tesorerías Región del Libertador O'Higgins		61	8	100%	8%
44	2019	Tesorerías Región Maule		93	7	100%	8%
45	2019	Tesorerías Región Biobío – Tesorerías Región Ñuble		136	8	100%	8%
46	2019	Tesorerías Región Araucanía		63	8	100%	8%
47	2019	Tesorerías Región Los Ríos		41	7	100%	8%
48	2019	Tesorerías Región Los Lagos		79	8	100%	8%
49	2019	Tesorerías Región Aysén		20	7	100%	8%

50	2019	Tesorerías Magallanes y Chilena	Región Antártica	38	7	100%	8%
51	2019	Tesorerías Metropolitana - Centro	Región Santiago	126	7	100%	8%
52	2019	Tesorerías Metropolitana - Oriente	Región Santiago	199	7	100%	8%
53	2019	Tesorerías Metropolitana - Poniente	Región Santiago	131	7	100%	8%
54	2019	Tesorerías Metropolitana -	Región Santiago Sur	97	7	100%	8%

## Resumen

**Monto a Pagar (pesos \$)**  
\$ 2.053.776.120

**Monto promedio por persona (pesos \$)**  
\$ 996.012

**% del gasto total en subtítulo 21**  
3 %



---

## **Anexo 9**

### Resultados en la Implementación de medidas de Género 2018 - 2022

No aplica a este Servicio

---

# Anexo 10

## Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019 / Leyes Promulgadas durante 2019

### Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2019

**Boletín**

12264-31

**Descripción**

Modifica la ley N° 20.422, que Establece normas sobre igualdad de oportunidades e inclusión social de personas con discapacidad, en materia de capacitación de los funcionarios públicos para el uso de lengua de señas.

**Objetivo**

Establecer la obligación de cada funcionario público, perteneciente a los : Ministerios, Intendencias, Gobernaciones, órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, incluidos la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad pública, Gobiernos Regionales, Superintendencias, Municipalidades, empresas públicas creadas por ley, como asimismo quienes trabajen en establecimientos educacionales en todos los niveles, que pertenezcan a la administración del Estado y en los cuales éste tenga participación, la constante capacitación y enseñanza de la lengua de señas para que ellos se comuniquen con personas que presentan discapacidad auditiva, como una forma de brindarles mayor accesibilidad y como un mecanismo de fortalecimiento patente de inclusión.

**Fecha de Ingreso**

2018-11-27

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos**

Contribuyentes con algún grado de discapacidad.

**Boletín**

12.322-13; 12.327-13 y 9.476-13

**Descripción**

Incorpora al procedimiento de tutela de derechos fundamentales a todos los funcionarios públicos y municipales.

**Objetivo**

Hace aplicable a los funcionarios públicos y municipales el procedimiento de tutela laboral contemplado en el Código del Trabajo para la protección de garantías fundamentales, e introduce otras modificaciones al Código del Trabajo.

**Fecha de Ingreso**

2018-12-18

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Segundo Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos**

Funcionarios públicos.

**Boletín**

12.321-06

**Descripción**

Modifica la ley N° 19.880, que Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, en lo que respecta a la forma de efectuar la notificación personal.

**Objetivo**

Establece una nueva regulación de la notificación personal establecida en los artículos 45 y siguientes de la ley de bases de procedimiento administrativo N° 19.880, en el sentido de consagrar las siguientes condiciones que la notificación debe efectuarse al representante legal de la persona jurídica. Si se trata de una persona natural, a quien le afecte directamente las consecuencias del acto administrativo, debiendo dejarse constancia por el funcionario habilitado para el ejercicio de la notificación de que las personas recibieron el contenido del acto administrativo y las implicancias que de este acto se derivan.

**Fecha de Ingreso**

2018-12-17

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía.

**Boletín**

12.826-13

**Descripción**

Adecua el Código del Trabajo en materia de documentos electrónicos laborales

**Objetivo**

Facilitar la realización de ciertas gestiones cotidianas del mundo del trabajo, reconociendo la validez del finiquito, renuncia y mutuo acuerdo otorgados de manera electrónica en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo. Asimismo, se mandata al Servicio de Tesorerías y se faculta a otras entidades que se dediquen a estas actividades de acuerdo a la normativa vigente, para recibir, recaudar y, en su caso, resguardar, los pagos correspondientes y hacer entrega de los mismos o poner éstos a disposición del respectivo trabajador, solicitando que se habiliten los medios electrónicos que sean necesarios para asegurar la correcta ejecución de la transacción

**Fecha de Ingreso**

2019-08-05

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía.

**Boletín**

13041-13

**Descripción**

Crea un subsidio para alcanzar un ingreso mínimo garantizado.

**Objetivo**

Crea un subsidio mensual, de cargo fiscal, para los trabajadores y trabajadoras dependientes regidos por el Código del Trabajo, con contrato de trabajo vigente y afectos a una jornada de trabajo ordinaria de trabajo conforme al inciso primero del artículo 22 del Código del Trabajo y que sea superior a 30 horas semanales. El proyecto de ley, establece que corresponderá al Servicio de Tesorerías ejercer la cobranza judicial o administrativa de las cantidades pagadas en exceso o percibidas indebidamente del subsidio, de conformidad a las normas que regulan a esta entidad.

**Fecha de Ingreso**

2019-11-07

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía.

**Boletín**

12736-07

**Descripción**

Modifica la Carta Fundamental para radicar en la Corte Suprema la competencia para conocer y fallar el recurso de inaplicabilidad por inconstitucionalidad

**Objetivo**

El proyecto de ley pretende reformar la Constitución Política de la República, a efectos de hacer de que el Recurso de Inaplicabilidad por Inconstitucionalidad vuelva al ámbito de competencia de la Corte Suprema.

**Fecha de Ingreso**

2019-06-20

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General.

**Boletín**

12903-06

**Descripción**

Modifica la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y la ley N° 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, para prohibir y sancionar la celebración de éstos, con las ex autoridades y ex funcionarios que indica, durante el plazo que señala.

**Objetivo**

Establece la prohibición de suscribir a los ministros de Estado, los secretarios regionales ministeriales, los jefes de división, los jefes superiores de servicios y los jefes de departamentos que cesen en su cargo por cualquier motivo, por sí o a través de otras personas jurídicas en las que tengan participación o representación, contratos de provisión de bienes o prestación de servicios con el mismo órgano de la administración en la que hayan cumplido sus funciones o con servicios relacionados al mismo, hasta 2 años después del cese de sus funciones. Misma prohibición estipula para los funcionarios directivos de las empresas y corporaciones del Estado. El jefe de servicio que contrate, para la administración con las personas antes indicadas, dentro de los 2 años después de la fecha del cese de sus funciones, serán sancionados con multa de 50 a 100 UTM.

**Fecha de Ingreso**

2019-08-22

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

12940-07

**Descripción**

Modifica la Carta Fundamental para destinar un porcentaje mínimo del impuesto a pagar por las empresas que indica, al presupuesto de la región en que realicen sus actividades.

**Objetivo**

El proyecto de ley, agrega un nuevo inciso tercero al artículo 115 de la Constitución Política de la Republica, señalando que el presupuesto regional estará compuesto también por el tributo de las empresas que realicen sus procesos extractivos o productivos dentro del territorio de la misma región, el cual no podrá ser inferior a un 10% del monto total del impuesto a pagar.

**Fecha de Ingreso**

2019-09-10

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

13115-06

**Descripción**

Modifica la ley N°18.834, sobre Estatuto Administrativo, para promover la denuncia, por parte de los funcionarios públicos, de los delitos y otros hechos irregulares de los que tengan conocimiento.

**Objetivo**

Establece la prohibición de suscribir a los ministros de Estado, los secretarios regionales ministeriales, los jefes de división, los jefes superiores de servicios y los jefes de departamentos que cesen en su cargo por cualquier motivo, por sí o a través de otras personas jurídicas en las que tengan participación o representación, contratos de provisión de bienes o prestación de servicios con el mismo órgano de la administración en la que hayan cumplido sus funciones o con servicios relacionados al mismo, hasta 2 años después del cese de sus funciones. Misma prohibición estipula para los funcionarios directivos de las empresas y corporaciones del Estado que cesen en su cargo por cualquier motivo, no podrán suscribir contratos de provisión de bienes o prestación de servicios con las mismas empresas y corporaciones en las que prestaron estos servicios, hasta 2 años después del cese de sus funciones. El jefe de servicio que contrate, para la administración con las personas antes indicadas, dentro de los 2 años después de la fecha del cese de sus funciones, serán sancionados con multa de 50 a 100 UTM.

**Fecha de Ingreso**

2019-12-09

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

12092-07

**Descripción**

Modifica el sistema registral y notarial en sus aspectos orgánicos y funcionales.

**Objetivo**

El proyecto de ley, propone un nuevo sistema de nombramiento para proveer los cargos de notario, conservador y archivero, los cuales serán resueltos finalmente por un Consejo Resolutivo encargado de manera específica para esta materia. Con ello, se busca reducir las barreras de entrada y disminuye la discrecionalidad en el nombramiento. Asimismo, encarga la fiscalización del sistema a la Fiscalía Judicial, institución ya existente en el Poder Judicial. El proyecto también promueve la obligación de contar con sistemas tecnológicos y medios telemáticos que permitan realizar trámites y consultar información de forma remota, suscribir instrumentos mediante firma electrónica y su interconectividad con otros sistemas y plataformas. Además, se incorporan deberes de remisión y almacenamiento de los instrumentos que se

otorguen en un repositorio digital, al archivo digital de poderes o registro nacional de interdicciones, según corresponda; y se establece el deber de llevar el registro y la historia de los bienes raíces mediante un folio real, lo cual debiese reducir los costos y disminuir en general los tiempos asociados a todo el proceso.

**Fecha de Ingreso**

2018-09-11

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

11078-03

**Descripción**

Limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, en lo relativo a la responsabilidad del usuario y del emisor en casos de uso fraudulento de estos medios de pago.

**Objetivo**

El principal objetivo del proyecto es introducir diversas modificaciones a la ley N° 20.009, que limita la responsabilidad de los usuarios de tarjetas de crédito por operaciones realizadas con tarjetas extraviadas, hurtadas o robadas, con la finalidad, entre otras, de ampliar este régimen de limitación de responsabilidad a los titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas y de imponer mayores exigencias a los emisores.

**Fecha de Ingreso**

2017-01-04

**Estado de Tramitación**

Comisión Mixta por rechazo de modificaciones en Cámara Origen / Senado

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

12100-7

**Descripción**

Modifica la ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública

**Objetivo**

El proyecto de ley propone modificar 7 cuerpos legales distintos, en orden a fortalecer y aumentar los estándares de transparencia en el ejercicio de la función pública. Respecto de ello, se propone aumentar los sujetos obligados por la ley de Transparencia, para lo cual se crean direcciones de transparencia en los órganos autónomos constitucionales, con el objeto de velar por el cumplimiento del mencionado principio, como también del derecho de acceso a la información pública.

**Fecha de Ingreso**

2018-09-12

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Ciudadanía en General

**Boletín**

11120-05

**Descripción**

Modifica el Código Tributario con el objeto de establecer un plazo para informar al Servicio de Impuestos Internos las modificaciones importantes de los datos de la declaración de inicio de actividades.

**Objetivo**

Establece un plazo para informar al Servicio de Impuestos Internos las modificaciones importantes de los datos de la declaración de inicio de actividades, con el objeto de crear mejores condiciones de certeza en la relación entre contribuyentes y la Administración del Estado que favorezca el emprendimiento y la innovación. Por lo demás se establece una disminución del plazo en la devolución del crédito fiscal IVA para otorgar mayor liquidez a las empresas, se modifica procedimiento de incobrabilidad de la Tesorería General de la República proporcionando mayor eficiencia al Servicio; se establece una notificación electrónica que favorece la modernización de las instituciones y se establece una tasación preventiva del 10% del capital transitorio.

**Fecha de Ingreso**

2017-01-26

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Contribuyentes.

**Boletín**

7543-12

**Descripción**

Reforma el Código de Aguas.

**Objetivo**

Las reformas que se pretenden introducir al Código de Aguas, están relacionadas al carácter de derecho esencial que se da al agua para resguardar el consumo humano y el saneamiento, la preservación ecosistémica, la disponibilidad de las aguas, la sustentabilidad acuífera y las actividades productivas. Dentro de las más importantes están: el cambio en el tratamiento de las mismas, pasando de ser un derecho real de aprovechamiento sobre las aguas gratuito y perpetuo a una concesión de este derecho, que puede ser limitado en su ejercicio por la autoridad competente. Se modifica el procedimiento de cobro de patentes de agua, al pasar a ser un procedimiento de cobro de la patente morosa a sacar dicho derecho a remate público.

**Fecha de Ingreso**

2011-03-11

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Titulares de derechos de agua.

**Boletín**

11157-07

**Descripción**

Modifica el Código Tributario, en materia de cobro ejecutivo de las obligaciones tributarias de dinero.

**Objetivo**

Se propone que proceda el recurso de apelación contra la resolución del Abogado Provincial que declare inadmisibles las oposiciones del ejecutado.

**Fecha de Ingreso**

2017-03-15

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Contribuyentes

**Boletín**

10634-29

**Descripción**

Modifica la ley N° 20.019, que Regula las Sociedades Anónimas Deportivas Profesionales, en materia de fiscalización, de conflictos de interés, y de fomento de la participación de los hinchas en la propiedad de las mismas.

**Objetivo**

Modernizar el actual modelo de regulación a las Sociedades Anónimas Deportivas, estableciendo mayores facultades de fiscalización a todos los clubes por parte de la SVS (actual CMF), limitando los conflictos de interés y entregando la posibilidad a los clubes deportivos de capitalizar e inyectar nuevos recursos a los clubes a través del ingreso de los hinchas a la propiedad de las Sociedades y su respectiva administración real. Entre las indicaciones ingresadas posteriormente, se comprende la solicitada por la TGR que establece en la ley N°20.019, plazos perentorios para el pago de la deuda para las organizaciones deportivas que poseen concesionarias o bien se transformaron en sociedades anónimas deportivas profesionales. Asimismo, se propone estandarizar y aumentar los porcentajes de condonaciones de los recargos legales establecidos en los convenios firmados entre los clubes y la TGR, con la finalidad de incentivar el pronto pago, y por otra parte mitigar los efectos de ajuste de la deuda en los próximos años.

**Fecha de Ingreso**

2016-05-02

**Estado de Tramitación**

Senado, Segundo Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Sociedades Anónimas Deportivas Profesionales.

**Boletín**

11144-07

**Descripción**

Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.

**Objetivo**

Este proyecto de ley tiene como objetivo general actualizar y modernizar el marco normativo e institucional con el propósito de establecer que el tratamiento de los datos personales de las personas naturales se realice con el consentimiento del titular de datos o en los casos que autorice la ley, reforzando la idea de que los datos personales deben estar bajo la esfera de control de su titular, favoreciendo su protección frente a toda intromisión de terceros y estableciendo las condiciones regulatorias bajo las cuales los terceros pueden efectuar legítimamente el tratamiento de tales datos, asegurando estándares de calidad, información, transparencia y seguridad.

**Fecha de Ingreso**

2017-03-15

**Estado de Tramitación**

Senado, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Órganos de la Administración Pública y ciudadanía en general.

**Boletín**

11554-05

**Descripción**

Crea una sociedad anónima del Estado denominada `Intermediación Financiera S. A.



**Objetivo**

Se crea una sociedad anónima del Estado, denominada "Intermediación Financiera S.A.", denominada indistintamente "INFISA", que tendrá como objeto proveer, financiar y gestionar programas de cobertura de financiamiento crediticio a entidades financieras. Para lo anterior, podrá constituir y administrar fondos de cobertura de riesgos, contraer obligaciones indirectas, otorgar coberturas y comprometer subsidios con cargo a los fondos indicados, otorgar cobertura para emisión de títulos de deuda de securitización, otorgar préstamos a entidades financieras, cuyos recursos sean destinados al refinanciamiento de sus operaciones de crédito, adquirir títulos de deuda de entidades financieras. INFISA, se sujetará a las normas financieras, contables y tributarias de las S.A. abiertas. Sin perjuicio de lo anterior, se someterá al art. 3° del DL 1056, respecto a la autorización del Ministro de Hacienda para "...efectuar aportes de capital a sociedades o empresas de cualquiera naturaleza o hacer depósitos o adquirir instrumentos en el mercado de capitales..."; al art. 44 del DL 1263, en cuanto a solicitar también autorización de dicho Ministerio, respecto a actos que de cualquier modo pudiesen comprometer el crédito público, entre otras restricciones.

**Fecha de Ingreso**

2018-01-02

**Estado de Tramitación**

Cámara de Diputados, Tercer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Micro, pequeñas y medianas empresas.

**Boletín**

11822-04

**Descripción**

Crea un nuevo sistema de financiamiento solidario para estudiantes de la educación superior.

**Objetivo**

Crea un nuevo sistema de financiamiento solidario para estudiantes de la educación superior, establece normas generales del Sistema de Financiamiento Solidario, características del Crédito y condiciones de éste, regula los requisitos para acceder al Crédito, primeramente, por los estudiantes y luego por las instituciones de educación superior. Asimismo, sistematiza las normas para la exigibilidad, el plazo y las excepciones al pago, estableciendo cláusulas de contingencia de los beneficiarios y dando la posibilidad de ajustar el monto de sus cuotas o de suspender su pago. Por otro lado, establece causales de interrupción de la exigibilidad del pago, en virtud de estudios conducentes a un título profesional o grado académico de doctor o magister según las reglas y condiciones que establece el proyecto de ley. Además, regula las obligaciones de los beneficiarios que laboran como trabajadores independientes y dependientes, y respecto de éstos últimos, las obligaciones de sus respectivos empleadores. Enseguida, el proyecto de ley reglamenta las funciones de los órganos intervinientes del Sistema de Financiamiento Solidario, estableciendo las atribuciones de éstos y procurando su coordinación eficaz, para la determinación de los beneficiarios, el otorgamiento y administración del Crédito y su recaudación correcta y oportuna. Finalmente, el PDL regula la entidad administradora del Crédito, la que corresponderá a una sociedad anónima del Estado, que se está creando mediante el proyecto de ley contenido en el boletín N° 11.554-05. Para tales efectos, se presentarán indicaciones al citado proyecto que crea la Sociedad Anónima del Estado denominada "Intermediación Financiera S.A.", para que cuente con la autorización para desarrollar las actividades de financiamiento crediticio para los estudiantes de educación superior.

**Fecha de Ingreso**

2018-06-15

**Estado de Tramitación**

Senado, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Futuros estudiantes de educación superior. Ciudadanía en general.

**Boletín**

12043-05

**Descripción**

Moderniza la legislación tributaria

**Objetivo**

El presente proyecto de ley se funda en los principios de equidad y justicia en la distribución de los tributos, simplicidad de las normas y procesos tributarios, certeza y seguridad jurídica, competitividad, estabilidad y suficiencia

**Fecha de Ingreso**

2018-08-23

**Estado de Tramitación**

Comisión Mixta por rechazo de modificaciones / Senado

**Beneficiarios Directos**

Contribuyentes.

**Boletín**

11883-06

**Descripción**

Fortalece la Integridad Pública

**Objetivo**

Este proyecto presenta como fundamento la necesidad de fortalecer la valoración del mérito y de la idoneidad profesional como principios rectores del ingreso a la función y empleos públicos. Con ello, se pretende aumentar los estándares de transparencia, prevenir y sancionar la corrupción, fortalecer la integridad pública y la valoración del mérito personal y la idoneidad profesional de quienes ingresan a desempeñar funciones en el sector público, regulando la prevención y sanción de los conflictos de intereses en las tres instancias en que aquellos pudiesen ocurrir, es decir, al ingresar a la función pública, durante su ejercicio y con posterioridad al cese del mismo.

**Fecha de Ingreso**

2018-07-06

**Estado de Tramitación**

Senado, Primer Trámite Constitucional.

**Beneficiarios Directos**

Órganos de la Administración Pública y ciudadanía en general.

## Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2019

**N° de ley**

DFL N°1, de 2019, del Ministerio de Hacienda, que Fija Planta de Personal del Servicio de Tesorerías.

**Fecha de Promulgación**

2019-01-30

**Fecha de entrada en Vigencia**

2019-06-01

**Materia**

Fija Planta de Personal del Servicio de Tesorerías.

---

# Anexo 11

## Premios y Reconocimientos

Reconocimiento por participación en estudio internacional patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

Reconocimiento entregado por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG), por la participación de la Tesorería General de la República (TGR) en estudio internacional patrocinado por el (BID) y el Instituto de Auditoría Interna y Gobierno Corporativo.