



Balance de Gestión Integral

AÑO 2021

Ministerio de Hacienda

Servicio de Tesorerías





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	6
.3. Resultados de la Gestión año 2018-2021	10
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2022	22
.5. Anexos	24
.Anexo 1: Identificación de la Institución	25
.Anexo 2: Recursos Humanos	31
.Anexo 3: Recursos Financieros	39
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	40
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	43
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	44
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	44
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	45
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	47
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	48
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	49
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	58
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	61

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

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; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promueva un crecimiento sustentable e inclusivo. En el cumplimiento de esta labor participan los Servicios dependientes y relacionados que forman parte del Ministerio de Hacienda: la Secretaría y Administración General del Ministerio de Hacienda, la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio Nacional de Aduanas, el Servicio de Tesorerías, la Dirección de Compras y Contratación Pública, la Dirección Nacional del Servicio Civil, la Unidad de Análisis Financiero, la Superintendencia de Casinos de Juego, el Consejo de Defensa del Estado, la Comisión para el Mercado Financiero y la Defensoría del Contribuyente.

Para cumplir con su misión, durante el año 2021, el Ministerio de Hacienda ha desarrollado diversas acciones relacionadas con sus 4 objetivos estratégicos:

1. Fomentar el crecimiento económico, promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2. Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3. Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4. Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

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 estos años de Gobierno, como Ministerio se han dado pasos relevantes para avanzar en un desarrollo inclusivo y sostenible. Se destaca, en primer lugar, la Modernización Tributaria, que, entre otras cosas, entregó una serie de apoyos a las Pymes, facilitando su crecimiento. En dicho contexto se creó la Defensoría del Contribuyente, un servicio público que tiene por objetivo velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, especialmente de los más vulnerables y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente, la Modernización Tributaria permite recaudar una mayor cantidad de recursos para las arcas fiscales, lo que permite financiar mejores prestaciones sociales, al mismo tiempo que simplifica y digitaliza el sistema tributario nacional.

En el marco de avanzar hacia un desarrollo inclusivo y sostenible, también se suma el Ingreso Mínimo Garantizado, el cual corresponde a un subsidio estatal que permite complementar los ingresos de los trabajadores dependientes. Durante el periodo 2018-2022 también destaca el despliegue de una batería de medidas laborales inéditas para mitigar los efectos en el mercado laboral producto de la crisis sanitaria. En una primera instancia, estas medidas estuvieron enfocadas en la protección del empleo mediante la Ley N° 21.227 (también conocida como Ley de Protección del Empleo) y de los ingresos de los trabajadores ante el desempleo, mediante la flexibilización de los requisitos de acceso al Seguro de Cesantía. La primera iniciativa ha permitido mantener las relaciones laborales de los trabajadores, mediante la suspensión de los contratos de trabajo y la reducción de sus jornadas laborales. En segunda instancia, se han puesto a disposición una serie de instrumentos denominados Subsidios al Empleo, orientados a impulsar la recuperación del mercado laboral, en sus líneas Regresa, Contrata, Protege e IFE Laboral (en reemplazo del Subsidio al Nuevo Empleo).

Adicionalmente, hemos dado importantes pasos para avanzar en un Estado digital más eficiente, los cuales han sido complementados con avances considerables en transparencia y difusión de las finanzas públicas. Así mismo, en la búsqueda de incrementar la justicia en nuestros mercados, promulgamos la Ley N° 21.314, que establece nuevas exigencias de transparencia y refuerza las responsabilidades de los agentes de los mercados, regula la asesoría previsional, entre otras materias, fortaleciendo así el mercado financiero. A la vez que trabajamos en distintos aspectos internos de nuestro país, avanzamos en profundizar la relación comercial entre Chile y sus múltiples socios comerciales a lo largo del mundo. En paralelo, se modernizaron los procesos de exportación e importación, facilitando el comercio desde y hacia Chile, beneficiando a nuestros compatriotas y sus emprendimientos. Todo esto entrega a las familias chilenas un acceso más barato y generalizado a los bienes y servicios que pueden ofrecer distintos países alrededor del mundo.

En otro aspecto, el Ministerio de Hacienda ha liderado una ambiciosa y urgente agenda de finanzas verdes y sociales, estableciendo parámetros para la definición de dichas categorías, elaborando alianzas estratégicas y

hojas de ruta con distintos países y organismos del mundo, destacando también la emisión de variados bonos bajo estas clasificaciones. Todavía queda mucho por hacer, pero por cierto estos son pasos relevantes para avanzar en una recuperación sostenible.

Junto con las iniciativas ya puestas en marcha, existen diversos proyectos relevantes que se han presentado al Congreso durante esta Administración y que continúan en tramitación. Entre ellos, destaca una nueva Ley de Donaciones, que permita actualizar nuestra normativa y promover el financiamiento de iniciativas colaborativas de la sociedad civil e instituciones sin fines de lucro. Por otra parte, hemos propuesto crear una normativa para las Fintech y el Open Banking, que permita aprovechar responsablemente las bondades de las nuevas tecnologías, y que permita a los chilenos acceder en forma segura y a un menor costo a los servicios financieros. En el ámbito público, impulsamos proyectos que reforman la institucionalidad de diversas empresas públicas y Alta Dirección Pública, con la intención de incrementar el mérito, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos de todos los chilenos.

También, confirmando nuestro compromiso con las pensiones de los chilenos, la Pensión Garantizada Universal (PGU) es un beneficio del Estado que reemplaza a los beneficios de vejez del Pilar Solidario, que será pagado mensualmente por el Instituto de Previsión Social y al que podrán acceder todas las personas que cumplan los requisitos, independientemente de que continúen trabajando o de que reciban una pensión de algún régimen previsional (sea de capitalización individual o del antiguo sistema, con la excepción de las pensiones de Capredena y Dipreca). El monto de este beneficio asciende a un máximo de \$185.000, que se reajustará en julio de 2022 y todos los meses de febrero desde 2023.

Durante los cuatro años de este Gobierno se atravesaron contextos muy disímiles con la normalidad del país. Aun así, el balance que se hace es positivo, teniendo en cuenta el esfuerzo constante por estimular el crecimiento, cuidar las cuentas fiscales, y a la vez responder con determinación ante las crisis y desafíos que hace mucho no se enfrentaban en nuestro país. En conclusión, la labor del Gobierno y, en particular del Ministerio de Hacienda, ha respondido a las necesidades que ha presentado el contexto económico, político y social, manejando responsablemente las cuentas fiscales y ocupando un rol significativo en la recuperación del país.

Rodrigo Cerda Norambuena

2. Resumen Ejecutivo Servicio

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, contribuyendo así al desarrollo del país. Nuestra institución está impulsando decididamente el 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.

Con ese objetivo, Tesorería General de la República inició en 2018 un nuevo periodo de gestión, centrado en convertir a la institución en un referente nacional e internacional en materia de gestión, que cumple con todas sus obligaciones legales y reglamentarias, de manera moderna, eficiente y segura, con un fuerte foco en nuestros usuarios y contribuyentes, lo que ha tenido un impacto global en la gestión institucional y la relación con la ciudadanía: una nueva forma de hacer las cosas, gestionar proyectos, con una nueva mirada hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos, con herramientas y metodologías ágiles aplicadas por nuestros funcionarios y funcionarias.

TGR en 2021 alcanzó una base de 15,4 millones de usuarios y contribuyentes, representando un incremento del 22,3 % con respecto a 2020, lo cual corresponde principalmente a aquellos usuarios acreedores de algún beneficio materializado por Tesorería dentro del periodo. La base de usuarios está compuesta por personas naturales con 89,8% de ellos y por un 10,2% de personas jurídicas. Además, TGR tiene como usuarios las Municipalidades, Instituciones y Servicios Públicos conforme al rol de distribución del Fondo Común Municipal, Aporte Fiscal y también integraciones, con la finalidad aportar a la eficiencia en el estado, a través de la experiencia de TGR en su rol recaudador y pagador.

Tesorería General de la República tiene una estructura organizacional encabezada por la Tesorera General de la República en su calidad de Jefe Superior del Servicio. Se organiza a nivel central en 07 Divisiones, 02 Departamentos y 04 Unidades Asesoras. A nivel regional, cuenta con una red de 48 Tesorerías Regionales y provinciales distribuidas desde Arica a Magallanes. Su dotación efectiva al mes de diciembre de 2021 fue de 1.960 de funcionario(as) a nivel nacional. La dotación es equitativa entre hombres (48,4 por ciento) y mujeres (51,6 por ciento). En lo referente a la ejecución presupuestaria durante el periodo 2021 se logró una ejecución plena del 99,66 por ciento, considerando el presupuesto vigente del periodo que correspondió a M\$ 79.976.330, se devengó la suma de M\$ 79.707.241.

Durante el periodo, la Tesorería General de la República basó su gestión en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, obteniendo importantes logros en el cumplimiento de sus funciones, a través de una gestión moderna, eficiente y segura, registrándose avances en automatización de procesos, digitalización, eficiencia e Interoperabilidad con otros servicios, así como en los niveles de valoración de los usuarios, donde TGR obtuvo un nivel de satisfacción neta del 59%, aumentando en un 31,4% el resultado obtenido respecto al año anterior en el estudio realizado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

La institución ha seguido fortaleciendo su Modelo de Atención Multicanal, con énfasis en potenciar el uso de los canales virtuales, manteniendo una relación cercana, ágil, oportuna y confiable con sus usuarios. El canal con mejor nivel de satisfacción es la plataforma digital de trámites, con 67% de valoración positiva, seguido de los canales presencial y telefónico.

En Recaudación Total, el monto recaudado ascendió a la suma 93,3 billones de pesos, donde un 52,1% corresponde a recaudación tributaria y otros impuestos (48,56 billones de pesos), un 22,5% a recaudación financiera (neta) (21 billones de pesos) y un 25,4% a otros ingresos presupuestarios y extrapresupuestarios (23,73 billones de pesos). En cuanto a la recaudación espontánea tuvo un aumento del 23,4% con respecto a 2020, reafirmando el buen comportamiento tributario a pesar de las dificultades originadas por la contingencia sanitaria. Así también, la recaudación Coactiva presentó un incremento de un 11% respecto del 2020, 1,2 billones, 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 cobranza cada vez más eficaces y oportunas.

En materia de devolución de impuestos, TGR ha potenciado los medios electrónicos (depósito en cuentas corrientes), ya que implica procesos ágiles, seguros y más eficientes. Es así como en el proceso Operación Renta 2021, el 97,17 por ciento de las devoluciones se realizaron por medios electrónicos.

Uno de los desafíos en esta coyuntura fue la distribución de los beneficios del Plan Económico de Emergencia, en que TGR concretó más de 11 millones de pagos de bonos a ciudadanos y pymes, junto a los préstamos sociales para la clase media, lo que equivale a casi cuatro operaciones Renta. La entrega de beneficios del Fondo COVID-19, así como también los procesos habituales como Operación Renta fueron implementados con rapidez y eficiencia, gracias precisamente a la optimización de los procesos de recaudación y distribución de TGR, como también una adecuada y oportuna coordinación con otros servicios.

Todo lo anterior, se sustentó en una estrategia que buscó contar con mecanismos seguros para cada proceso, con metodologías ágiles,

focalizándonos en el mejor servicio para nuestros usuarios y contribuyentes; la integración de las Clave Única y Clave Tributaria en el sitio www.tgr.cl, las mejoras a nuestro sitio web y la implementación de la oficina virtual que permitió más de 18 millones de autenticaciones en 2021, lo cual consolida la digitalización y facilidades entregadas por la institución a personas naturales y jurídicas, para hacer sus trámites de manera virtual.

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.

En 2021 TGR logró importantes avances en interoperabilidad con otras entidades del Estado y servicios públicos, mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades incorporadas en el sitio web institucional como lo fue el nuevo aplicativo de autoatención para uso del botón de pago y registro de obligaciones, lo cual ha permitido agilizar la función recaudadora que cumple nuestra Institución, así como también el acceso por parte de los usuarios, con antecedentes, procedimientos y documentos técnicos, necesarios para incorporarse al servicio. Durante el 2021 se sumaron 11 nuevas instituciones a las que ya recaudábamos totalizando 45 servicios

Además, dado el proceso de modernización que nos encontramos avocados, durante el 2021 hemos automatizado y digitalizado la carga de Obligaciones Fiscales de otros servicios mediante la digitalización de cargos previos, lo que entrega seguridad y eficiencia a través de mejoras en los controles, de la reportería relacionada y contribuyendo positivamente al desafío de tener una gestión con cero papel, entre otros beneficios. Por otro lado, facilita el pago de nuestros contribuyentes y genera eficiencia en la manera en que las instituciones informan las obligaciones fiscales a recaudar por TGR, mejorando la experiencia en el pago y contribuyendo al proceso de recaudación del Estado. Fonasa, Sernac, Cochilco, Compin, CMF, entre otros, son parte de las 14 instituciones que ya están integradas con TGR.

Estos importantes logros se sustentan no sólo en la incorporación de las mejores herramientas y procesos, sino también en una gestión del cambio profunda, que ha permitido capacitar a nuestros funcionarios y funcionarias, logrando su compromiso y el fortalecimiento de habilidades para una mejor vinculación con la ciudadanía en cada uno de sus trámites e interacción con el servicio.

En este periodo, Tesorería General de la República (TGR) amplió ostensiblemente su oferta digital con 21 nuevos trámites bajo esta modalidad, alcanzando un 84% de trámites digitalizados, que han permitido que más del 96,6% de las transacciones realizadas fueran de forma digital. Este importante avance permite que los usuarios accedan a trámites de manera virtual que anteriormente sólo se podían realizar presencialmente, facilitando el cuidado personal de los usuarios, pudiendo efectuar sus

trámites desde la seguridad de su hogar u oficina, a través de su computador, Tablet o smartphone, logrando una mayor eficiencia, seguridad y facilidad en el acceso a los trámites.

En TGR tenemos la convicción de que no solo basta con ser una institución moderna y eficiente, sino que debemos tener un compromiso con el entorno. Es así que durante el 2021 se ejecutó el plan de acción de “TGR-Sustentable”, logrando la Pre-acreditación del Programa Estado Verde que coordina el Ministerio de Medio Ambiente y se concretó en forma exitosa la participación en el programa Huella Chile, obteniendo el Sello de Cuantificación para Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Considerando que cada año se hace más urgente y crítico mejorar la seguridad de los sistemas y nuestra información, en el año 2021 se materializó la externalización de nuestro Data Center secundario, el cual se migró a las dependencias de un proveedor de clase mundial (Certificación TIER III), con el objetivo de resguardar la continuidad operacional y brindar un servicio con los más altos niveles de seguridad, lo que forma parte de una estrategia permanente de actualización de nuestras tecnologías. Todo lo anterior sumado a la cultura de gestión de riesgo activa del equipo TGR, considerando ámbitos de ciberseguridad e identificación de riesgos, para mitigar elementos que puedan afectar la continuidad de nuestros procesos.

Ximena Hernández Garrido

3. Resultados de la Gestión año 2018-2021

3.1. 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 y necesidades emergentes que se relacionan con el quehacer de la Institución, donde destaca la entrega de los beneficios del Plan Económico de Emergencia, a través de la entrega de ayudas a personas naturales dependientes, independientes y empresas; los esfuerzos en materia de participación ciudadana, ámbito en que TGR ha aumentado sus acciones de vínculo con la sociedad civil, para acercar la Institución a los ciudadanos; el Proyecto de Modernización del Estado, que es parte del foco estratégico de TGR, en busca de modernizar no solo los procesos, sino que cambiar la cultura organizacional, poniendo en el centro de la gestión las necesidades de nuestros usuarios.

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

Tesorería General de la República continuó consolidando la profunda transformación de su quehacer, iniciada a fines de 2018, teniendo a los usuarios y contribuyentes como foco central y en busca de entregar respuestas oportunas, eficientes y seguras para cada uno de sus trámites, con el objetivo de cumplir adecuadamente las funciones de recaudar, distribuir y gestionar los recursos del Tesoro Público.

Este modelo se ha basado en las personas y en metodologías ágiles y herramientas modernas, para responder adecuadamente a los grandes desafíos sociales, sanitarios y económicos que ha enfrentado Chile en el último trienio. En los últimos dos años, TGR operativizó el pago de más de \$4,55 billones, a más de 7 millones 200 mil chilenos y chilenas que fueron beneficiados por el Plan Económico de Emergencia dispuesto por el Gobierno para apoyar a las familias, pymes y trabajadores. Se trata de volúmenes excepcionales en la historia de Tesorería, demanda a la que el servicio respondió satisfactoriamente desde cada una de sus áreas de negocios y soporte.

Durante el 2021 la institución avanzó en la digitalización de sus trámites. Así, más del 95% de las transacciones realizadas por los usuarios, fueron de manera virtual. Además, 84% de los trámites del servicio se encuentran disponibles en línea en el sitio tgr.cl. Estos resultados responden al compromiso de TGR por contribuir a un Estado más moderno, cercano y eficiente para la ciudadanía, adecuando sus operaciones a las necesidades del contexto de pandemia, con nuevas restricciones de movilidad y, por ende, una reducción de atenciones presenciales.

Como parte de este impulso, TGR renovó su sitio web, haciéndolo más intuitivo y con un lenguaje más cercano, junto con fortalecer la seguridad de sus procesos, completando la implementación de Clave Única y Clave Tributaria como mecanismos de autenticación de las personas naturales y jurídicas. De esta forma, nos integramos a las vías oficiales más masivas para la identificación de los contribuyentes.

También en este periodo, incluyó nuevas habilitaciones a nuestra cartola fiscal, que permite a los usuarios conocer en línea los pagos recibidos, tanto los relacionados con beneficios estatales como las facturas de los proveedores del Estado, como también sus retenciones o compensaciones.

Las mejoras incorporadas en la aplicación Mis Pagos Recibidos se implementaron luego del lanzamiento del Portal de Pago Oportuno a Proveedores del Estado, fruto de un trabajo conjunto con la Dirección de Presupuestos, ChileCompra, el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio de Modernización del Ministerio de Hacienda. Estas nuevas funcionalidades facilitan a los proveedores del Estado la información sobre sus facturas:

verificación de pagos, fechas probables de pago de sus documentos, endosos, entre otros que otorgan trazabilidad a cada empresa y permitió avanzar de manera sólida en el compromiso de pago dentro de los 30 días a los proveedores del Fisco. En efecto, en 2021, los tiempos de pago se redujeron ostensiblemente, llegando a 24.562 proveedores con un total de 2.149.454 facturas pagadas por un monto de MM \$4.895.344. Además, se incorporó al proceso de pago a proveedores la Retención de Facturas por órdenes de los distintos tribunales del país, así como también las rebajas de multas por incumplimientos de contrato.

En términos de control de riesgos informáticos, TGR cuenta con varios puntos de seguridad para el control y mitigación tanto para amenazas de tipo virus, spyware, ransomware, desastres tecnológicos y físicos. Sin embargo, sabemos que no es suficiente con las herramientas más potentes sin el componente de las personas: nuestros esfuerzos más importantes están en la capacitación y concientización a nuestros funcionarios y a los contribuyentes en temas de ciberseguridad, con mensajes claros que les permitan estar alerta ante eventuales intentos de fraude, entender las claves que permiten detectar un ciberataque y compartirnos información para difundir y crear conciencia sobre este fenómeno mundial.

Importantes Avances en Atención Ciudadana

Parte de los resultados obtenidos en 2021 y que reflejan la evolución que ha tenido la institución en línea con sus desafíos estratégicos, es la valoración positiva de nuestros usuarios en el estudio de satisfacción para servicios públicos, liderado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, obteniendo un 59% de satisfacción neta, destacando nuestro sitio web, con un 67% de valoración positiva.

El modelo de atención de TGR sitúa a los usuarios y contribuyentes en el centro de la gestión, potenciando el uso de canales virtuales con un servicio ágil, cercano, seguro y confiable, entregando atención y soluciones a sus requerimientos desde el canal de su preferencia. Para ello, se fortaleció la Oficina Virtual de Trámites, adecuándose a las nuevas necesidades y exigencias de nuestros usuarios, aumentando a 23 los trámites disponibles en este canal, los que se pueden realizar 100% de manera digital. Durante el 2021 se realizó un piloto de Video Atención con el objeto de prestar asesoría a los contribuyentes y ciudadanos que así lo requirieran, con respuestas concretas y oportunas.

En la misma línea de facilitar el acceso a información de los contribuyentes, hemos implementado la modalidad de landing específicas para los trámites de mayor demanda, como el pago de bonos y préstamos a personas, transportistas y pymes, a los vocales de mesa - en un año especialmente activo en materia electoral - como también para acceder a cartolas de contribuciones. También destaca la “Sección Personas Mayores”, que gracias a un trabajo conjunto de TGR con SENAMA, privilegió la accesibilidad con mensajes más simples y mayor tamaño de letra para este segmento menos digitalizado.

Integración e Interoperabilidad con otros Servicios Públicos

En 2021 el servicio lanzó un nuevo portal informativo y transaccional para su Botón de Pago con las instituciones públicas del Estado, que facilita la recaudación de sus ingresos propios no fiscales. De esta forma, los servicios ponen a disposición de los usuarios el acceso a pagos de manera digital, rápida y segura, delegando en TGR la recaudación de esos ingresos. Esta mejora eficiente y agiliza la integración; así como también la autoatención de las distintas instituciones adscritas, que pueden conocer directamente el estado de los pagos y rendición de fondos y los reportes de los egresos realizados por TGR hacia las cuentas de las respectivas instituciones. Algunos de los organismos integrados durante este periodo son: Dirección del Trabajo, Subsecretaría de Transporte, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Conservador de Bienes Raíces de San Miguel, Comisión Chilena de Energía Nuclear, Municipalidad de Calama, Departamento de Extranjería y Migración, la Gobernación de Isla de Pascua, NIC Chile, Chile compra, Policía de investigaciones de Chile, Registro Civil e identificaciones, Servicio Agrícola Ganadero, totalizando, al cierre del 2021, 45 instituciones integradas.

Otro importante paso en materia de interoperatividad fue la automatización de la recepción de cargos previos, pagos de multas, declaraciones y otros reintegros fiscales, que antes eran gestionados de manera manual para las instituciones públicas. Ello ha permitido no sólo mejorar la experiencia de los usuarios en el pago, ya sea en forma directa en los portales de cada organismo o mediante convenios, y aportar al proceso de recaudación del Estado, sino que también grandes eficiencias y reducción de riesgos en el proceso de cobro y recaudación, mejorando en reportabilidad, oportunidad y control. Algunas de las instituciones que se integraron son: Fonasa, Sernac, Cochilco, Compin, Subsecretaría de Economía, Subsecretaría de Salud Pública, las Superintendencias de Seguro Social, Medio Ambiente y de Educación Superior, Dirección General de Aguas, Contraloría General de la República, la Comisión para el Mercado Financiero y el Consejo Nacional de Televisión.

La Tesorería también en 2021 puso en marcha los pagos de finiquitos electrónicos, en un esfuerzo coordinado con la Dirección del Trabajo, para operativizar la nueva ley que digitaliza los pagos de indemnizaciones. En "Mis Pagos" del sitio tgr.cl, los trabajadores pueden tener acceso a la información de su finiquito, una vez procesada por su empleador ante la DT, y recibir su pago de manera electrónica. En su primer año de implementación, esta ley permitió concretar 138.852 pagos, equivalentes a MM \$88.272.

Gestión de Cobro y pronto recupero

La gestión del proceso de cobro tuvo importantes resultados, a pesar de las dificultades producto de la situación sanitaria y económica, las acciones

coactivas desarrolladas por TGR tuvieron especial cuidado de la recaudación, así como también en resguardar los objetivos de reactivación, manteniendo los incentivos de apalancar un correcto comportamiento tributario.

La conformación de la cartera de cobro de impuestos y otros créditos fiscales, tiene una estructura inversamente proporcional en lo que respecta a la relación entre montos demandados y número de deudores con demandas activas. Es por ello que la gestión de cobro se segmenta en 3 grupos:

- Grandes deudores, segmento que concentra a aquellos deudores con saldo de deuda sobre \$120 millones de pesos netos; esta cartera representa el 47,7% del saldo y sólo el 0,9% del total de deudores de la cartera; dado los montos involucrados esta cartera es gestionada por unidades de cobro especializadas en nivel central y unidades regionales.
- Medianos deudores, segmento de deudores con saldo de deuda desde \$10 millones a \$120 millones de pesos netos, que representa el 31,8% del saldo moroso y el 8,1% del total de deudores. La gestión de cobro de esta cartera se encuentra a cargo de las 48 Tesorerías a nivel nacional.
- Pequeños deudores, que corresponde al 20,5% del total del saldo moroso y concentra el 91% de los deudores. Esta cartera se conforma por aquellos deudores cuyo saldo deudor es inferior a los \$10 millones de pesos netos, lo cual requiere una gestión de carácter masivo que permita abordar esta gran cantidad de contribuyentes morosos de manera rápida y eficiente, siendo trabajado mediante gestiones de cobro extrajudicial (administrativo) a través de una plataforma de contact center de multicanal (teleoperadores, correo electrónico, SMS, telemensaje, entre otros).

En relación a la recaudación coactiva, la recaudación lograda en 2021 fue la siguiente:

- Para el segmento de Medianos Deudores, se recaudaron \$371.691 millones.
- Para el segmento de Grandes Deudores, se recaudaron \$198.054 millones.

Respecto a la Recaudación total de deuda Morosa, es decir, el recupero en Cobranza (DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de \$1.218.309 millones, 11% superior a la registrada el 2020.

Para lograr estos resultados, la Tesorería General de la República ha potenciado las estrategias de pronto recupero, promoviendo mejoras en la caracterización de la cartera morosa, eficientando y automatizando procesos, que han permitido una gestión focalizada en la recuperación en un contexto complejo como lo fue 2021.

En este mismo contexto, la Institución intensificó el uso de canales alternativos, logrando incrementar la recaudación a través del call center en

un 58% respecto a lo recuperado en el año anterior. Esta recaudación corresponde a la gestión de deudas de contribuciones y deudas fiscales, contactadas a través de call center que posee la institución.

La tasa de recupero fue de un 23,9%, equivalente a MM\$46.446. las acciones de cobro fueron realizadas consecuentemente al entorno dinámico y a los impactos económicos producto de la emergencia sanitaria, informando oportunamente a los deudores respecto de su situación tributaria y de los beneficios especiales vigentes en el escenario de pandemia (Covid-19), así como también difundir los canales de atención disponibles, incentivando el uso del sitio web tgr.cl, con el fin de proteger a nuestros contribuyentes de los riesgos de contagio.

La gestión a través de call center también abordó deudas de contribuciones, incrementando el monto recuperado de este impuesto bajo la gestión del canal en un 44% en comparación al año anterior.

Estos logros se explican principalmente por la estrategia de difusión permanente de los beneficios especiales durante 2021 para incentivar el pago oportuno o suscripción de convenios de pago.

Para el periodo de gestión 2021 se propuso incrementar la participación y gestión de cobro a través de canales digitales (EMAIL, TLM, SMS), logrando 4.431.814 gestiones por canales digitales, un 60% más que el año anterior.

En línea con la modernización de TGR, durante el 2021 se implementaron dos proyectos de innovación que fortalecen la eficiencia en el proceso de cobro. La nueva APP de Recaudador Fiscal que optimiza la recaudación en terreno, ya que nuestros funcionarios acceden a informes y certificaciones digitales, mediante firma electrónica simple, en sus teléfonos celulares. Actualmente dicha herramienta se puede utilizar para demandas fiscales de medianos y grandes deudores, con una más eficiente gestión de cartera. También el servicio lanzó la nueva herramienta de correspondencia de Notificaciones de cobranzas, que permite la generación automática de copias de resoluciones, certificaciones y notificaciones de cobro vía correo electrónico en las Tesorerías Regionales del país.

En conjunto con la banca, TGR puso en marcha blanca una iniciativa que hace más ágil el proceso de embargo de activos financieros, con la automatización del proceso de ingreso, en la Cuenta Única Tributaria (CUT), de los embargos a las cuentas corrientes de deudores del Estado. Esta mejora viene a apoyar el proceso de eliminación de los vales vista que emiten los bancos y reemplazarlos por transferencias LBTR directamente a la CUT, evitando que los Recaudadores Fiscales deban ir a retirarlos e ingresarlos a través de un proceso manual en las Tesorerías. El piloto se inició con los Bancos Santander, de Chile y Estado en la región Metropolitana, y esperamos masificarlo durante este 2022.

Eficiencia en el manejo de Caja

Un hito importante que marcó este 2021, correspondió a la implementación del modelo de Programa de Caja de Óptimo, desarrollado conjuntamente entre TGR y la Dirección de Presupuestos (Dipres), el cual entrega una mayor eficiencia al automatizar la ejecución de los pagos autorizados de Aporte Fiscal a todos los Servicios Públicos, Municipalidades, Instituciones de Educación Superior, entre otros. Por tanto, este mecanismo electrónico permite generar instrucciones de transferencias a BancoEstado vía web to web por parte de TGR, disminuyendo el riesgo de digitación, llegando a generar la contabilización en línea de los movimientos del Tesoro Público.

Digitalización de procesos administrativos

En su compromiso con la eficiencia y modernización de la institución, TGR incorporó mejoras también en sus procesos administrativos, en la coordinación con otras instituciones y la gestión documental de sus procesos internos, reforzando la sostenibilidad de su labor. Entre los avances 2021 se encuentran la implementación total de Firma Electrónica Avanzada y la integración del Gestor Documental del Estado, DocDigital, que permite facilitar las comunicaciones entre instituciones públicas.

Plan Económico de Emergencia y Medidas de Apoyo

En el contexto de la pandemia sanitaria mundial, TGR tuvo un rol fundamental para concretar las medidas del Plan Económico de Emergencia, a raíz de la pandemia sanitaria por COVID-19. Sólo en el último año, concretó la entrega directa de bonos y préstamos estatales equivalentes a \$4,55 billones, a más de 7 millones 200 mil ciudadanos, principalmente familias, pymes y trabajadores afectados por la contingencia, destacando entre otros, el Bono Clase Media, los préstamos para este segmento con tasa cero, como también los beneficios especiales para PYMES, transportistas y pensionados.

Para el ámbito del transporte, en un trabajo coordinado con el Ministerio del ramo, TGR realizó un total de 196.442 pagos equivalentes a MM \$89.105, tanto por concepto de Bono como de Préstamos Solidarios.

Otros de los beneficios entregados producto de la crisis sanitaria, corresponde al reembolso del remanente IVA crédito fiscal, para todas las empresas que hayan generado un remanente de IVA en las declaraciones realizadas en julio, agosto y septiembre 2021, correspondiente a los períodos tributarios junio, julio y agosto 2021. En total se realizaron 74.515 pagos, por un total de MM\$ 241.167

Adicionalmente, se incorpora la aplicación de la Ley N° 21.339, que establece un nuevo bono de cargo fiscal (Bono Previsional) de hasta \$200.000 para todos aquellos ciudadanos que quedaron sin fondos en sus cuentas de capitalización, debido a los retiros realizados desde las AFP a nivel de cifras, durante el año 2021, se han realizado pagos para 3.672.662 solicitudes, equivalentes a MM \$654.743.

Otras de las áreas en que se enfocó el esfuerzo de entrega de beneficios fueron las MYPES (Micro y Pequeña Empresa), que a través de la ley 21.354 se entregó un aporte directo de \$1 millón, los cuales aumentaban en un 20% en el caso de personas naturales y dueñas de Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (E.I.R.L) de sexo registral femenino, y beneficiarios de las ferias libres. Adicionalmente, se consideraba un beneficio adicional variable para personas naturales y jurídicas y el pago de un Bono para el pago de cotizaciones y la posibilidad de solicitar un anticipo solidario por el mismo concepto. A nivel de cifras, se realizaron los siguientes pagos:

A nivel de Cifras, Tesorería General entregó los siguientes pagos por estos conceptos:

BENEFICIO	N° TRANSACCIONES	N° TRANSACCIONES		MONTO BENEFICIO (MM\$)
		RUT ÚNICOS POR BENEFICIO		
BONO CLASE MEDIA 2021	1.886.998	1.886.916		923.893
BONO REGISTRO SOCIAL DE HOGARES	633.270	633.270		98.653
PRESTAMO CLASE MEDIA 2021	2.177.354	1.107.821		898.643
BONO PENSIONADOS 2021	1.311.954	1.311.954		131.195
PRESTAMO PENSIONADOS RENTA VITALICIA	95.831	41.282		25.800
PAGO AFP BONO PREVISIONAL 2021	3.672.662	3.622.125		654.743
BONO TRANSPORTE MTT 2021	145.655	144.672		72.828
PRESTAMO TRANSPORTE MTT 2021	50.787	22.885		16.277
REMANENTE IVA 2021	74.515	74.515		241.167
BONO ALIVIO MYPES	914.133	914.133		973.418
ANTICIPO SOLIDARIO COTIZACIONES	1.795	1.795		3.850
BONO ADICIONAL VARIABLE MYPES	450.699	452.699		495.894
BONO PAGO COTIZACIONES	30.114	30.114		23.705
TOTAL	11.445.767	7.229.036		4.560.066

Asimismo, implementó medidas especiales de condonación y flexibilidad de pago a obligaciones fiscales y territoriales. En conjunto con el Servicio de Impuestos Internos, operativizó el Decreto N° 611, que permitió prorrogar los plazos para el pago de las cuotas del impuesto territorial con vencimiento el 30 de abril, 30 de junio, 30 de septiembre y 30 de noviembre del año 2021, las cuales se podrán pagar en cuatro cuotas, iguales y reajustadas, sin multas ni intereses, en los plazos de pago de las mismas cuotas correspondientes al impuesto territorial del año 2022, y con condonación extraordinaria de intereses penales y multas hasta el 31 de diciembre del año 2021. A este decreto se suma su extensión con el Decretos Supremos N° 1.223 y la ley N° 21353, que facilitaron la suscripción de convenios excepcionales en la historia de TGR, hasta en 4 años, con una condonación del 100% de multas e intereses a los contribuyentes incluidos en el beneficio.

Finalmente, en cuanto a Operación Renta Masiva, se incorporó un nuevo proceso de pago excepcional en junio de 2021. Este proceso adicional a los 3 realizado habitualmente en mayo de cada año, permitió una postergación en la declaración hasta el 31 de mayo, obteniendo así su devolución en junio 346.106 contribuyentes, equivalentes a MM\$ 677.648. Esta gestión hizo posible que en el total de la Operación Renta Masiva 2021, 2.993.058 contribuyentes recibieran su devolución de impuesto, por un total de MM\$ 2.094.061.

Eficiencia en gasto y compras

Tesorería General de la República mantuvo sus buenas prácticas en materia de gasto, ubicándose entre las 20 mejores instituciones con más eficacia en su gasto presupuestario, terminando el año con valores de 0,6% por este concepto. Asimismo, en virtud de gestionar mejor el gasto público, la institución ha generado una sostenida disminución de las compras vía Contratación Directa, pasando desde un 44,8%, en su peak, a un 27,5%. Esta baja de casi 20 puntos porcentuales ha sido reemplazada principalmente por el procedimiento de Compra Ágil, herramienta de contratación participativa y más competitiva.

Modificaciones Tributarias realizadas en 2020 y sus resultados 2021

La ley de modernización tributaria 21.210, promulgada en febrero de 2020, incorporó diversas modificaciones a la Ley de Impuesto a la Renta, de Impuesto a las Ventas y Servicios, Código Tributario, además de otros textos legales tributarios.

La nueva legislación incorporó perfeccionamientos a los regímenes tributarios de las empresas en Chile, con el correspondiente efecto tributario a sus socios o accionistas, tanto con domicilio en Chile como en el extranjero. Introdujo nuevos hechos gravados con el impuesto al valor agregado, a la vez que actualizó conceptos esenciales para la adecuada determinación de los impuestos, como en el caso de los gastos necesarios para producir renta.

Otro cambio importante fue la incorporación de una Sobretasa del Impuesto Territorial aplicable a los contribuyentes con propiedades cuyos avalúos fiscales, en total, excedan las 670 Unidades Tributarias Anuales (UTA), es decir, cerca de 400 millones de pesos. A través de esta medida, durante el año 2021 fueron recaudados un total de MM\$146.101 a un total de 56.459 contribuyentes.

Asimismo, el impuesto digital a las empresas del sector, que desde junio de 2020 deben pagar el 19% para continuar sus actividades en Chile, permitió la recaudación de MM\$233.812. a un total de 201 contribuyentes, ambas cifras superan las expectativas iniciales.

Fortalecimiento infraestructura tecnológica, continuidad operacional y ciberseguridad

Considerando que cada año se hace más urgente y crítico mejorar la seguridad de los sistemas y nuestra información, en el año 2021 se materializó la externalización de nuestro Data Center secundario, el cual se migró a las dependencias de un proveedor de clase mundial (Certificación TIER III), con el objetivo de resguardar la continuidad operacional y brindar un servicio con los más altos niveles de seguridad, lo que forma parte de una estrategia permanente de actualización de nuestras tecnologías. Todo lo anterior sumado a la cultura de gestión de riesgo activa del equipo TGR, considerando ámbitos de ciberseguridad e identificación de riesgos, para mitigar elementos que puedan afectar la continuidad de nuestros procesos. Se implementan las etapas 2021 del plan de fortalecimiento institucional de la infraestructura tecnológica, con la finalidad de mejorar los tiempos de proceso y de respuesta hacia nuestros usuarios, al mismo tiempo, dotar de mayor flexibilidad y robustez a nuestras plataformas para enfrentar períodos de alta demanda. Este fortalecimiento se ha consolidado a través de un modelo híbrido que, en fase inicial, logró implementar un primer proceso de sincronización de datos desde los sistemas locales TGR (on-premises) hacia los servicios de Amazon Web Services (AWS).

Con la experiencia del proyecto anterior, se logró llevar a cabo el diseño e implementación de un proceso que permite de forma incremental mantener una copia de bases de datos on-premises, es decir ejecutar la sincronización de tierra a nube, disponibilizando una copia acotada de tablas de base de datos on-premises, de tal forma que en la nube se lean los datos de estas tablas. La implementación de este proceso permitirá ir incorporando tablas de manera progresiva para lograr una eficiencia operacional y una mejor utilización de los recursos de la nube. TGR después de evaluar muchas alternativas de administración de infraestructura seleccionó Nutanix como la herramienta que cumplía todos los requisitos, posee simplicidad en la implementación del cluster y además proporcionaba al equipo técnico encargado de administrar una herramienta de gestión de la infraestructura sencilla intuitiva y de fácil integración con el resto de la infraestructura. Además, otro factor decisivo fue el tiempo y la facilidad de impulsar la producción de las aplicaciones. Hoy TGR opera con más de 300 máquinas virtuales en 4 clústeres NUTANIX.

Sin embargo, sabemos que no es suficiente con las herramientas más potentes sin el componente de las personas: nuestros esfuerzos más importantes están en la capacitación y concientización a nuestros funcionarios y a los contribuyentes en temas de ciberseguridad, con mensajes claros que les permitan estar alerta ante eventuales intentos de fraude, entender las claves que permiten detectar un ciberataque y compartirnos información para difundir y crear conciencia sobre este fenómeno mundial.

Nuestros Funcionarios

Para la Tesorería General de la República contar con funcionarios motivados, capacitados e informados, ha sido un eje central del Plan Estratégico 2018-2022, así como generar ambientes laborales saludables y equipos colaborativos, que favorezcan el logro de los objetivos institucionales y promuevan una cultura de autocuidado y la gestión del clima organizacional. La institución cuenta con una dotación efectiva de 1.960 funcionarios, donde el 51,6% son mujeres y el 48,4% son hombres.

Dentro de los principales logros conseguidos por la institución en el ámbito de la gestión de personas, están:

- a. Implementación de la Ley 21.060 sobre Fortalecimiento Institucional. Luego de la publicación del DFL 1 del Ministerio de Hacienda que “Fija planta de personal del Servicio de Tesorerías”, se da inicio la implementación de la Ley 21.060 durante el año 2019. El último año, se realizó el concurso interno para funcionarios a contrata con más de 5 años de antigüedad anteriores al 1 de enero de 2017, según lo indica el artículo 2°, inciso 2°, del mencionado Decreto.
- b. Plan de formación para la transformación de TGR: Con la finalidad de potenciar el desempeño de los funcionarios y lograr el cumplimiento de los objetivos y desafíos institucionales, este plan buscó impactar a nivel de las competencias requeridas ante proyectos como el modelo de atención, incluyendo la nueva Oficina virtual, herramientas de la suite de Google, documentos electrónicos (exedoc), y ante el desafío del trabajo a distancia.
 1. Modelo de Atención: Se efectuaron capacitaciones en calidad de servicio, enfocados en los 59 funcionarios(as) de las áreas de operaciones y 54 analistas de la oficina virtual, en herramientas para un lenguaje simple y de liderazgo en las 48 jefaturas de los equipos de atención de público.
 2. Transformación digital: la formación consideró el uso de la suite de Google, requerida para el trabajo colaborativo, con 796 participaciones de funcionarios(as) en las diferentes actividades de capacitación. Adicionalmente, se reforzó el uso de los documentos electrónicos mediante Exedoc, sumando 173 funcionarios capacitados en esta temática. Cápsulas audiovisuales para el autoaprendizaje completan la oferta disponible para todos los funcionarios, en la plataforma moodle de capacitación a distancia.
 3. Trabajo colaborativo: 488 funcionarios(as) de 17 equipos de la institución aprendieron nuevas maneras de lograr un trabajo grupal efectivo en un ambiente mayormente digital.

TGR Sustentable

Con la convicción que no solo basta con ser una institución moderna y eficiente, sino que, también comprometida con su entorno, el servicio ejecutó el plan de acción de “TGR Sustentable” para suscribir al Programa Estado Verde. Entre otros hitos, el servicio logró la pre-acreditación del Programa Estado Verde, logrando un 100% de cumplimiento; el Sello de

Cuantificación del programa Huella Chile, la generación de cinco políticas medioambientales internas impulsadas con el apoyo de un Equipo Verde de voluntarios de TGR en todo Chile, capacitaciones y la gestión de proyectos sustentables por parte de los propios funcionarios.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2022

Los desafíos del periodo 2018-2022 fueron establecidos en el Plan Estratégico de TGR, que fijó los objetivos y ejes que permitieron impulsar la modernización de la institución e instalar una gestión moderna, cercana, eficiente, segura y confiable hacia los usuarios y contribuyentes. Uno de los focos estratégicos que se estableció fue generar una gestión centrada en nuestros usuarios, lo que nos llevó a implementar un nuevo Modelo de Atención Multicanal para potenciar la migración de los usuarios a los canales virtuales, y entregar un servicio ágil, cercano y confiable. En este ámbito, para el periodo de gestión 2022 seguiremos potenciando el sitio web institucional y aplicando el potencial de herramientas de analítica, que nos permita generar una mejor experiencia usuaria, simplificar la búsqueda de información y realización de los trámites.

La modernización es un eje prioritario y continuo para la institución, fortaleciendo los procesos mediante la optimización, digitalización y el uso de herramientas colaborativas. En el ámbito de la digitalización, aumentaremos la oferta de trámites que puedan ser realizados por los canales virtuales, comprometiendo llegar al 100% de aquellos factibles en modalidad digital.

Continuar con el fortalecimiento de la Oficina Virtual de Trámites (OVT) de TGR para mejorar la eficiencia y ampliación de esta herramienta, que permitió disminuir ostensiblemente los trámites presenciales y facilitar la interacción con nuestros usuarios que requerían ingresar documentos para sus consultas, en el periodo de pandemia.

En 2022 tendremos nuevas integraciones con más servicios, cumpliendo con la estrategia institucional de generar eficiencia en nuestros procesos y ser un actor clave en el compromiso de un Estado más eficiente y cercano. Es por ello que se desarrollará la automatización del Pago Tarjeta Nacional del Estudiante (TNE), la integración vía web del Financiamiento Público Electoral; otras integraciones de servicios con metodología estandarizada de nuestro botón de pago y la incorporación de al menos 5 nuevos cargos previos definidos en el primer trimestre, lo que permitirá que más instituciones cuenten con un formulario de cargo previo para informar de forma eficiente a TGR las multas, reintegros y otras obligaciones que deben ser cobradas a los contribuyentes.

En cuanto a los procesos de cobro, se proyecta profundizar las mejoras para el control de gestión e inteligencia de negocio para optimizar la gestión, con estrategias focalizadas de gestión y un control más eficiente y oportuno de los procesos diarios de la gestión de cobranza. En la misma línea, se potenciarán los nuevos canales de recaudación masivos (TLM, correo electrónico y Short Message Service -SMS), apuntando a una mayor

eficiencia como complemento a la gestión de los procesos de cobro en los distintos segmentos. También se concretará una segunda fase del proyecto para embargos de activos financieros, integrando la herramienta de recaudadores fiscales con el proceso de embargo de dinero en instituciones bancarias y aumentar la cobertura con otras instituciones, incluyendo todo el territorio nacional, respecto a la remisión electrónica de fondos embargados de productos bancarios.

La institución ha tenido un rol protagonista en las políticas públicas implementadas a partir del plan económico de emergencia. Esta importante experiencia permite al servicio no sólo estar mejor preparada para desafíos tan exigentes como los que impuso la pandemia global, sino mostrar la capacidad de sus equipos para responder con innovación, las mejores herramientas, buenas prácticas y un profundo compromiso social, a las demandas de los ciudadanos y ciudadanas.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	25
.Anexo 2: Recursos Humanos	31
.Anexo 3: Recursos Financieros	39
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021	40
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	43
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas	44
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	44
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021	45
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021	47
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021	48
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021	49
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021	58
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021	61

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.

Objetivos Ministeriales

Nro.	Descripción
1	Fomentar el crecimiento económico promoviendo instituciones fuertes y políticas públicas de calidad.
2	Incentivar la inversión y hacer más eficiente la recaudación fiscal.
3	Modernizar el Estado, velando por entregar servicios de calidad a la ciudadanía.
4	Fomentar una economía libre, competitiva y abierta, con una sólida reputación internacional.

Objetivos Estratégicos

Nro.	Descripción
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.
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.
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.
4	Mejorar la calidad y oportunidad de la Información contable, mediante el fortalecimiento de los procesos, para promover el accountability público y privado.
5	Gestionar eficientemente las inversiones del Tesoro Público, apoyando el proceso de rentabilización de los recursos del Tesoro, para cumplir con las obligaciones financieras.

Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Recaudación	<p>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.</p>	1, 2, 4
2	Gestión de Inversiones	<p>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).</p>	1, 4, 5

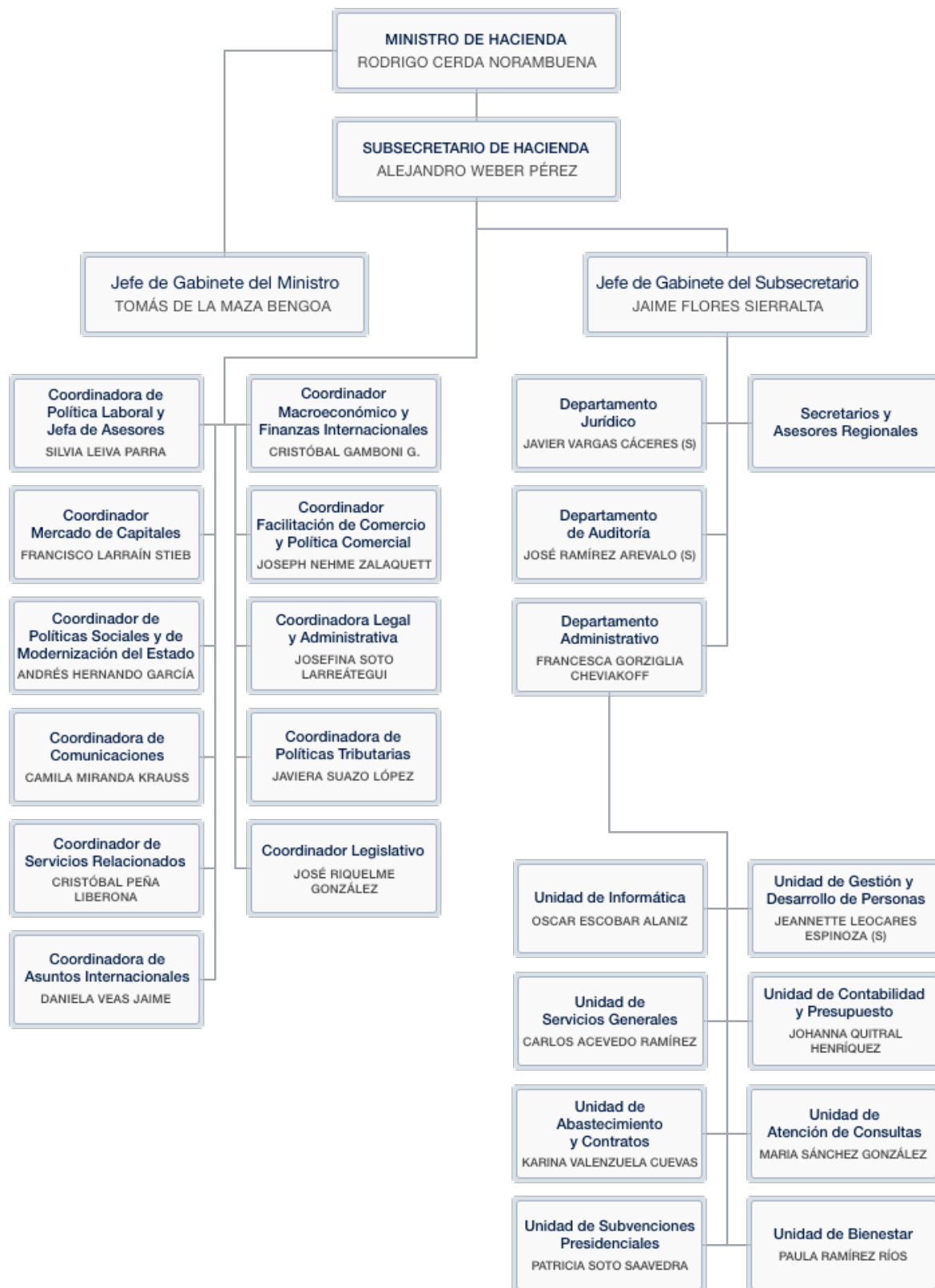
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Distribución	<p>1) Distribución a terceros de los fondos recaudados por la Tesorería General de la República, tales como: devoluciones de impuestos, pago de subsidios o beneficios a diversos usuarios y servicio de deuda a acreedores 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.</p>	1, 3, 4
4	Contabilidad del Tesoro Público	<p>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.</p>	1, 4, 5

Clientes / Beneficiarios / Usuarios

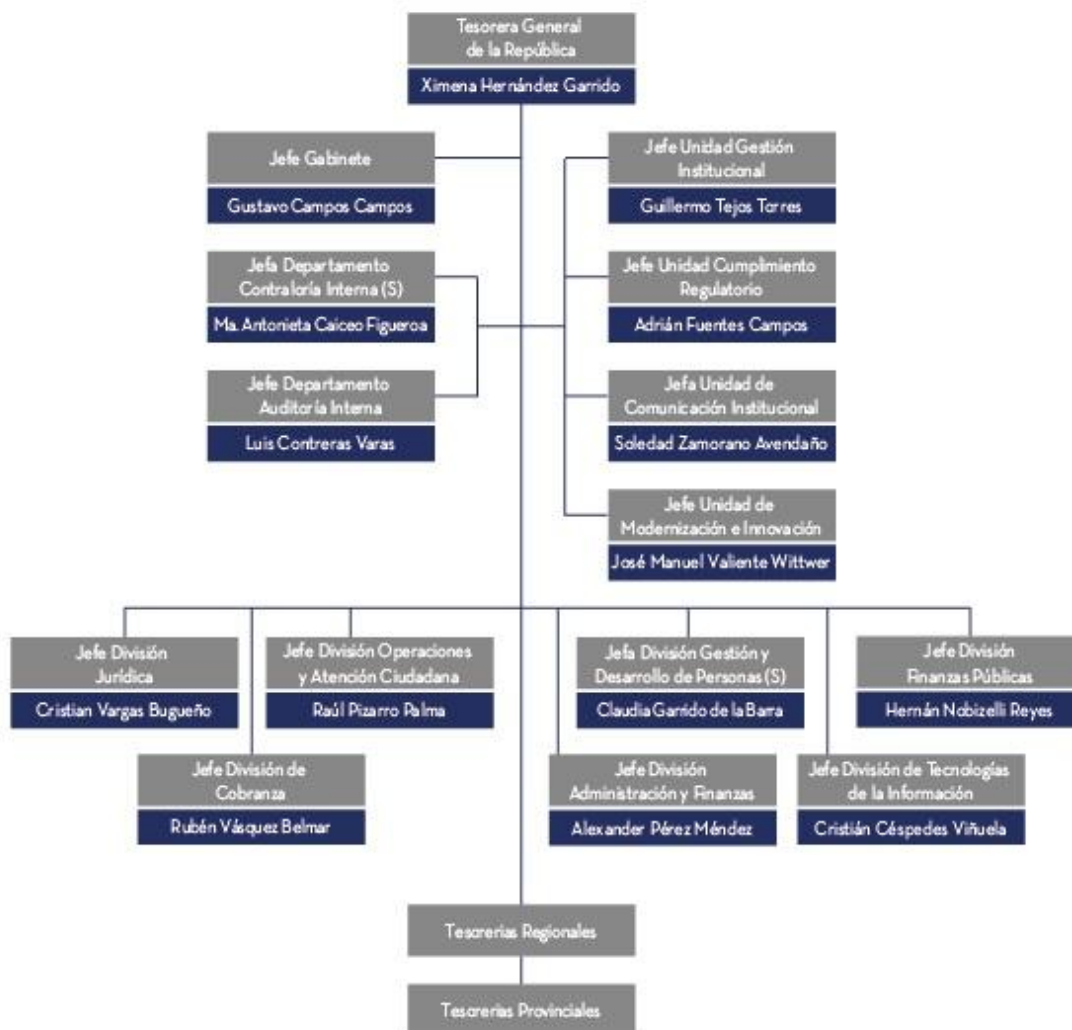
Nro.	Descripción	Cantidad
1	<p>Usuarios Privados: Personas naturales y jurídicas, en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.</p>	9.235.000

Nro.	Descripción	Cantidad
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



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Tesorera General de la República	Ximena Hernández Garrido
Jefe de Gabinete	Gustavo Campos Campos
Jefe División Jurídica	Cristián Vargas Bugeño
Jefe División de Cobranzas	Rubén Vázquez Belmar
Jefe División Operaciones y Atención Ciudadana	Raúl Pizarro Palma
Jefe División Finanzas Públicas	Hernán Nobizelli Reyes
Jefe División de Tecnologías de la Información	Cristián Céspedes Viñuela
Jefe División de Administración	Alexander Pérez Méndez
Jefe División de Gestión y Desarrollo de Personas (S)	Claudia Garrido de la Barra

Cargo	Nombre
Jefe Unidad de Gestión Institucional	Guillermo Tejos Torres
Jefe Unidad de Comunicación Institucional	Soledad Zamorano Avendaño
Jefe Unidad Cumplimiento Regulatorio	Adrián Fuentes Campos
Jefe Unidad de Modernización e Innovación	José Manuel Valiente Wittwer
Jefe Departamento Auditoría Interna (S)	Luis Contreras Varas
Jefe Departamento de Contraloría Interna (S)	Antonieta Caiceo Figueroa

Anexo 2: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2021, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	656	64.82%	580	61.18%	1.236
Planta	356	35.18%	368	38.82%	724
Total	1.012	100.00%	948	100.00%	1.960

Dotación efectiva año 2021, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	88	8.70%	67	7.07%	155
Directivos	25	2.47%	55	5.80%	80
Auxiliares	3	0.30%	38	4.01%	41
Profesionales	380	37.55%	404	42.62%	784
Administrativos	516	50.99%	384	40.51%	900
Total	1.012	100.00%	948	100.00%	1.960

Dotación Efectiva año 2021 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	1	0.10%	0	0%	1
ENTRE 25 y 34 AÑOS	88	8.70%	81	8.54%	169
ENTRE 35 y 44 AÑOS	337	33.30%	276	29.11%	613
ENTRE 45 y 54 AÑOS	365	36.07%	302	31.86%	667
ENTRE 55 y 59 AÑOS	106	10.47%	130	13.71%	236
ENTRE 60 y 64 AÑOS	79	7.81%	96	10.13%	175
65 Y MÁS AÑOS	36	3.56%	63	6.65%	99
Total	1.012	100.00%	948	100.00%	1.960

Personal fuera de dotación año 2021 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	7	50.00%	2	18.18%	9
Reemplazo	6	42.86%	2	18.18%	8
Suplente	1	7.14%	7	63.64%	8
Total	14	100.00%	11	100.00%	25

Personal a honorarios año 2021 según función desempeñada (mujeres y hombres)

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	0	0%	1	9.09%	1
Directivos	0	0%	1	9.09%	1
Auxiliares	0	0%	2	18.18%	2
Profesionales	4	28.57%	3	27.27%	7
Administrativos	10	71.43%	4	36.36%	14
Total	14	100.00%	11	100.00%	25

Personal a honorarios año 2021 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Más de 2 y hasta 3 años	2	28.57%	1	50.00%	3
Más de 3 años	5	71.43%	1	50.00%	6
Total	7	100.00%	2	100.00%	9

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

1 Reclutamiento y Selección

1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	29	4	18
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	7	19
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	54,72%	57,14%	94,74%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	27	4	4
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	29	4	18
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	93,10%	100,00%	94,44%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	127	85	85
(b) Total dotación efectiva año t	2.013	1.978	1.978
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	6,31%	4,30%	3,62%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2019	2020	2021
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	2	4	5
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	33	28	19
Otros retiros voluntarios año t	26	6	16
Funcionarios retirados por otras causales año t	66	47	31

Causales	2019	2020	2021
Total de ceses o retiros	127%	85%	71%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	64	14	22
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	127	85	71
Porcentaje de recuperación (a/b)	50,39%	16,47%	30,99%

3 Grado de Movilidad en el Servicio

3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	52	42
(b) Total Planta efectiva año t	471	738	724
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,00%	7,05%	5,80%

3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	65	10	16
(b) Total Contratos efectivos año t	1.542	1.240	1.236
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	4,22%	0,81%	1,29%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2.051	1.936	1997
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	101,89%	97,88%	101,89%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2019	2020	2021
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	6.372.975	13.704.856	44900
(b) Total de participantes capacitados año t	6.405	9.161	1943
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	995,00	1496,00	23,11

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	5	1	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	180	190	191
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	2,78%	0,53%	0,52%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Porcentaje de becados (a/b)	0,00%	0,00%	0,00%

5 Días no Trabajados

5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	3.129	2.148	2338
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,55	1,09	1,19

5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	726	690	546
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,36	0,35	0,28

5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	2.061	101	272
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	1,02	0,05	0,14

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	5.482	1.300	60
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	2,72	0,66	0,03

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2019	2020	2021
Lista 1	1.780	1.764	0
Lista 2	5	3	0
Lista 3	None	2	0
Lista 4	None	1	0
(a) Total de funcionarios evaluados	1.785	1.770	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.013	1.978	1.960
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	88.67%	89.48%	0.00%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2019	2020	2021
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2019	2020	2021
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	7	1	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	53	7	19
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	13,21%	14,29%	5,26%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	7	1	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	16	11	7
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	43,75%	9,09%	14,29%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2019	2020	2021
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	11	7	4
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	16	11	7
Porcentaje (a/b)	68,75%	63,64%	57,14%

Anexo 3: Recursos Financieros

La información financiera de las instituciones públicas, tanto en moneda nacional como en dólares, en los casos en que corresponda, se encuentra publicada en el sitio web de la Dirección de Presupuestos, www.dipres.gob.cl.

Específicamente, se debe ingresar al link “Presupuestos”; en “Presupuestos por año” se debe seleccionar el año “2021”; seleccionar “Ejecución Total”; seleccionar “Capítulo”; seleccionar el ministerio correspondiente; y dentro de cada servicio seleccionar el documento “Informe Ejecución Capítulo Cuarto Trimestre”, en “Pesos” o “Dólares” cuando corresponda

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2018-2021

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2021: 100,0%

Distribución
 - Egresos por Devoluciones y Distribución de Fondos a Terceros

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

Fórmula de cálculo: 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

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	94,10	94,60	95,10	97,20	94,50	100,0%
Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t	2891942,00	2927661,00	3802252,00	2970706,00	3208588,00	
Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t	3074803,00	3094589,00	3999654,00	3057059,00	3395331,00	

Gestión de Inversiones
 - Inversión en Moneda Nacional y Extranjera

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

Fórmula de cálculo: 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

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (\$)	344900,08	372203,55	360619,60	388398,58	750000,00	100,0%

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
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	4138800,92	4466442,58	4327435,14	4660782,91	9000000,00	
Número de meses del periodo evaluado en el año t	12,00	12,00	12,00	12,00	12,00	

Recaudación
 - Recaudación Tributaria
 * Recaudación Coercitiva

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

Fórmula de cálculo: Monto recuperado en el periodo 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

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	17,80	17,50	12,50	14,00	10,90	100,0%
Monto recuperado en el periodo t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial	551196,00	616439,20	460041,40	553993,40	430000,00	
Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	3090906,70	3513803,10	3677258,10	3948662,10	3948662,10	

Recaudación
 - Recaudación Tributaria
 * Recaudación Coercitiva

Porcentaje recuperado en el periodo t 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)

Fórmula de cálculo: 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 periodo t / Monto total 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 periodo t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	32,00	27,40	25,90	23,90	22,90	100,0%

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
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 periodo t	49470,10	39262,00	31216,30	46445,90	23337,70	
Monto total 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 periodo t	154483,80	143122,00	120575,80	194016,40	101927,70	

Recaudación
 - Recaudación Tributaria

Porcentaje de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de TGR en el año t, respecto del total de transacciones realizadas en canales de TGR en el año t

Fórmula de cálculo: N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de TGR en el año t / N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual y presencial de TGR en el año t

VARIABLES	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	% de Logro 2021
Valor efectivo (%)	78,90	79,20	0,00	97,80	79,00	100,0%
N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual de TGR en el año t	5634370,00	6111426,00		12330353,00	6671218,00	
N° total de transacciones asociadas a Recaudación realizadas por los contribuyentes por canal virtual y presencial de TGR en el año t	7143112,00	7719796,00		12612149,00	8444580,00	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
	Nueva Ley que moderniza la legislación tributaria (Ley N° 21.210)	Terminado
	Monitorear el correcto cumplimiento por parte del Estado de la Ley de Pago a 30 días	Terminado
	Perfeccionar e institucionalizar la regla fiscal para asegurar su credibilidad en el tiempo (Ley 21.148)	Terminado

Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas

Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2021

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2021

Ministerio Ministerio de Hacienda
 Servicio Servicio de Tesorerías

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	1	30	10
2.- Eficiencia Institucional	3	35	35
3.- Calidad de Servicio	4	35	55
Total	8	100	100

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					30%	10%
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	Medir	0.30 % (6.00 / 1991.42)*100	Cumple	10 %	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					35%	35%
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	135,06 %	118.30 % (14090489.00 / 11911013.00)*100	114.17 %	15 %	15%
3	Licitación con dos o menos ofertas	55,0 %	41.70 % (45.0 / 108.0)*100	131.89 %	10 %	10%
4	Índice de eficiencia energética.	Medir	56.89 kWh/m2 1898383.4 / 33369.00	Cumple	10 %	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	55%

N°	Indicador	Compromiso Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
5	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	94,5 %	97.20 % (2970706. 0 / 3057059.0)*100	102.86 %	20 %	20%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	96,58 %	99.60 % (246.00 / 247.00)*100	103.13 %	10 %	10%
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	59.00 % 73 -14	Cumple	15 %	15%
8	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	80,52 %	84.00 % (63.00 / 75.00)*100	104.32 %	10 %	10%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2021

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
28	72	5,5	99,99%	2061381

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2021

Medidas

Medidas	Resultados
---------	------------

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
------------	-----------

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2021

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: 13172-03

Descripción Proyecto de ley que agrega las deudas de educación superior al estado de cuentas que permite acogerse a la ley de reorganización y liquidación de empresas y personas.

Objetivo El proyecto de ley consideran incluir explícitamente dentro de las deudas susceptibles de ser consideradas dentro del proceso de liquidación de la ley sobre Insolvencia y Reemprendimiento, las obligaciones impagas provenientes de las deudas contraídas con instituciones de educación superior de conformidad a la ley N° 18.591 (Ley de Crédito Universitario), ley N° 19.287 (Ley de Crédito Solidario), y ley 20.027 (Ley sobre Crédito con Garantía Estatal, CAE).

Fecha de ingreso:	2020-01-06
Estado de tramitación:	Senado, Primer Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Deudores de Créditos de Educación Superior.

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: 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:	Senado, Segundo 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: 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:	Senado, Segundo 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:	Comisión mixta.
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 inadmisibile la oposición del ejecutado.

Fecha de ingreso:	2017-03-15
Estado de tramitación:	Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Contribuyentes.

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: 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.

Boletín: 13408-07

Descripción Dispone la suspensión, por el período que indica, de las medidas judiciales de embargo de bienes y de lanzamiento, en razón de la emergencia sanitaria que vive el país.

Objetivo Proyecto de Ley que propone que durante la vigencia del estado de catástrofe, la suspensión de la realización de embargos, lanzamientos, subastas públicas, y los remates públicos a los que se refieren los artículos 482 y 485 del Código de Procedimiento Civil (CPC), de forma excepcional.

Fecha de ingreso:	2020-04-07
Estado de tramitación:	Senado, Segundo Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Ciudadanía en general.

Boletín: 13669-06

Descripción Modifica la ley N°20.285, Sobre acceso a la información pública, para reducir los plazos de respuesta por parte de los órganos obligados y aumentar las sanciones por su incumplimiento.

Objetivo El proyecto de ley tiene por objetivo reducir los plazos de respuesta que señala la ley a los órganos obligados proporcionar las respuestas, aumentando las sanciones por su incumplimiento.

Fecha de ingreso:	2020-07-22
Estado de tramitación:	Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Ciudadanía en general.

Boletín: 14032-06

Descripción Modifica diversos cuerpos normativos con el objetivo de perfeccionar la regulación relativa a la contratación, prestación y pago del servicio de extracción de residuos sólidos domiciliarios.

Objetivo Se modifica la Ley Orgánica de las Municipalidades, para permitir a los municipios celebrar convenios con la TGR para el pago de servicios básicos y concesionados con cargo al fondo común municipal. Además, se contempla la opción para los proveedores de servicios básicos y concesionados de los municipios, de requerir a la TGR el pago de dichos servicios, en caso de incumplimiento, con cargo al fondo común municipal. Asimismo, se modifica la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, específicamente en materia de licitaciones para la contratación de los servicios de recolección de residuos por parte de las municipalidades, en relación a la ponderación de los criterios que deben ser considerados en los respectivos procesos de contratación.

Fecha de ingreso:	2021-01-21
Estado de tramitación:	Senado, Segundo Trámite Constitucional.
Beneficiarios directos:	Proveedores de servicios básicos y concesionados de los municipios.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2018-2021

N° Ley: Ley N° 21.323, Establece un nuevo bono clase media y un préstamo solidario.

Fecha de promulgación: 2021-04-05

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-04-06

Materia: La ley estableció la entrega de un bono a las personas naturales, incluyendo aquellas que se encuentran organizadas como empresas individuales, denominado “Bono Clase Media” y un mecanismo de financiamiento denominado “Préstamo Solidario”. Al Servicio de Tesorerías se le encargó el pago préstamo solidario, el que no podía ser compensado ni embargado, salvo que se tratara de pensiones alimenticias. Igualmente, se le encomendó el ejercicio de las acciones de cobranza judicial y extrajudicial para obtener el reintegro del beneficio, siendo facultada para otorgar facilidades y suscribir convenios de pago, pudiendo condonar los intereses y sanciones por la mora, mediante normas o criterios de general aplicación.

N° Ley: Ley N° 21.314, que Establece nuevas exigencias de Transparencia y Refuerza las Responsabilidades de los Agentes de los Mercados, Regula la Asesoría Previsional, y otras materias que indica.

Fecha de promulgación: 2021-04-01

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-04-13

Materia: La norma en comento, en su artículo 7° modifica el decreto ley N° 3.538, de 1980, que crea la Comisión para el Mercado Financiero, agregando un nuevo Título VII, estableciendo la figura de denunciantes anónimos, que serán quienes de manera voluntaria y en la forma establecida por la Comisión mediante norma de carácter general, colaboren con investigaciones aportando antecedentes sustanciales, precisos, veraces, comprobables y desconocidos para la detección, constatación o acreditación de infracciones de las leyes que sean de competencia de la Comisión, o de la participación del presunto infractor de dichas infracciones. La norma, le entrega a TGR la atribución de pagar el porcentaje de la multa que sea determinada por la Comisión para el Mercado Financiero a favor del denunciante, así como de informar a la referida entidad una vez cursado el pago.

N° Ley: Decreto N°611, del Ministerio de Hacienda.

Fecha de promulgación: 2021-04-09

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-04-24

Materia: Otorga facultades en materias de índole tributaria a los Organismos que indica, para apoyar a las familias y a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas En lo que respecta la Servicio de Tesorerías, prorrogó el pago del impuesto territorial, otorgó una condonación extraordinaria de intereses penales y multas, y facultó a TGR para dar facilidades de pago a través de convenios especiales.

N° Ley: Ley N° 21.353, Establece nuevas medidas tributarias para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas, por la crisis generada por la enfermedad COVID-19.

Fecha de promulgación: 2021-06-11

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-06-17

Materia: Dentro de los beneficios que contemplaba la normativa, consideró el reembolso del remanente acumulado de IVA como crédito fiscal, lo que fue reembolsado por TGR, monto que no estaba afecto a ninguna retención de carácter administrativa ni podía ser compensado. Asimismo, contempló que hasta el 31 de diciembre de 2021, TGR podría otorgar facilidades de hasta cuatro años para el pago de los impuestos adeudados.

N° Ley: Ley N° 21.354, Otorga bonos de cargo fiscal para apoyar a las micro y pequeñas empresas, por la crisis generada por la enfermedad COVID-19.

Fecha de promulgación: 2021-06-11

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-06-17

Materia: La ley estableció la entrega de los bonos de alivio, bono adicional variable y el bono para el pago de cotizaciones, los que fueron pagados por TGR, los que no podían ser retenidos ni compensados. Asimismo, la norma contempló la entrega de un anticipo solidario para el pago de cotizaciones de seguridad social de trabajadores Mypes, el que era pagado y devuelto a TGR, otorgándosele el ejercicio de las acciones de cobranza judicial y extrajudicial para obtener el reintegro del anticipo, siendo facultada para otorgar facilidades y suscribir convenios de pago, pudiendo condonar los intereses y sanciones por la mora, mediante normas o criterios de general aplicación.

N° Ley: Ley N° 21.361, Adecua el Código del Trabajo en materia de documentos electrónicos laborales.

Fecha de promulgación: 2021-07-20

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-07-27

Materia: La norma facilitó la realización de ciertas gestiones cotidianas del mundo del trabajo, reconociendo la validez del finiquito, renuncia y mutuo acuerdo otorgado de manera electrónica en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo. La norma dispuso que la recepción, recaudación y, en su caso, el resguardo, de los pagos corresponde a TGR.

N° Ley: Ley N° 21.388, Modifica el Código Sanitario en lo relativo al cobro de multas.

Fecha de promulgación: 2021-10-19

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-10-28

Materia: La norma estableció que las resoluciones que establezcan las infracciones y determinen las multas tendrán mérito ejecutivo y se harán exigibles por la Tesorería General de la República, agregando que el retardo en el pago de las multas devengará intereses y reajustes establecidos en el Código Tributario, sin perjuicio que se podrán suscribir convenios de pago o condonación.

N° Ley: Ley N° 21.389, que Crea el Registro Nacional de Deudores de Pensiones de Alimentos y modifica diversos cuerpos legales para perfeccionar el sistema de pago de las pensiones de alimentos.

Fecha de promulgación: 2021-11-10

Fecha de entrada en Vigencia: 2021-11-18

Materia: Dentro de las diversas modificaciones que introdujo, se contempla la facultad de retener en el mes de marzo de cada año, la devolución anual de impuestos a la renta, siendo deber de TGR consultar en el Registro Nacional de deudores de Pensiones de Alimentos que crea la ley si el contribuyente aparece inscrito en la calidad de deudor de alimentos, incurriendo en responsabilidad disciplinaria en caso que se incumplan las obligaciones que contempla la ley.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2018-2021

- **TGR destacada como caso de éxito para Nutanix Customer Spotlight.**
- **TGR participa como institución experta en panel de seguridad en la nube, organizada por Google Chile**
- **Se logra Pre-acreditación del Programa Estado Verde del Ministerio del Medio Ambiente, logrando un 100% de cumplimiento de los compromisos.**
- **Obtiene Sello de “Cuantificación para emisiones de gases de efecto invernadero”, del programa Huella Chile.**