



Balance de Gestión Integral

AÑO 2020

Ministerio de
Hacienda

Servicio de Tesorerías





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	22
.3. Resultados de la Gestión año 2020	26
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022	37
.5. Anexos	40
.Anexo 1: Identificación de la Institución	41
.Anexo 2: Recursos Humanos	47
.Anexo 3: Recursos Financieros	58
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	72
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	78
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	96
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	100

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

Presentación del Ministro

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

Durante el año 2020 el Ministerio de Hacienda llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento a sus 5 objetivos estratégicos:

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

En el año 2020 el impacto de la pandemia fue de proporciones históricas para nuestro país. El PIB de Chile se contrajo casi un 6% respecto al año anterior, alcanzando su punto más bajo durante el segundo trimestre, en el que la actividad cayó más de 14% respecto del mismo trimestre de 2019. En mayo de 2020, el Imacec mostró una caída histórica de más de 15%. Estas cifras importan, pues golpean directamente a nuestros compatriotas, a través de la pérdida de sus empleos y la caída en los principales ingresos de las familias. Así, cerca de 2 millones de chilenos perdieron sus trabajos producto de la pandemia, además de muchos otros compatriotas que vieron sus ingresos reducidos o sus emprendimientos en riesgo.

La crisis económica producida por la pandemia del Covid-19 ha llevado al Ministerio de Hacienda a cambiar las prioridades de la política fiscal hacia la pandemia, anunciando importantes medidas fiscales para apoyar a las familias y empresas, cuyos ingresos han sido golpeados por la crisis y situándose en una posición de política expansiva. Tras la llegada del virus a Chile en marzo de 2020, el Ministerio de Hacienda anunció la primera parte del Plan Económico de Emergencia, que se complementó posteriormente con más medidas y en lo más reciente con el acuerdo para enfrentar la pandemia sellado con los principales partidos de la oposición, llamado el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo. El plan inicial contempló medidas por 17 mil 150 millones de dólares, equivalentes a un 6,9 por ciento del PIB anual, mientras que el acuerdo implica una combinación de gastos e incentivos tributarios por hasta 12 mil millones de dólares en un horizonte de 24 meses.

El Ministerio de Hacienda ha ejercido un rol fundamental en el diseño e implementación de los planes económicos de emergencia para mitigar esta crisis, y a su vez, ha continuado trabajando en el fortalecimiento institucional, la modernización del Estado y del sistema tributario y avanzar sistemática y progresivamente en priorizar la asignación de recursos según las necesidades de la ciudadanía.

Respecto de la modernización del Estado. El 24 de febrero de 2020 se publicó la Ley N° 21.210, sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. La Modernización Tributaria es el resultado de amplios acuerdos alcanzados por el Gobierno, los que han permitido avanzar en la modernización de nuestro ordenamiento tributario. En materia de recaudación, se estima que esta reforma tributaria aumenta los ingresos fiscales en 2.204 millones de dólares anuales en régimen.

Asimismo, durante el año 2020 se promulgó el Decreto Supremo N°11 que crea la Comisión asesora Ministerial para mejorar la Transparencia, Calidad y el Impacto del Gasto Público, que tiene por objetivo asesorar en el diseño e implementación de una agenda de modernización del sistema presupuestario y del gasto público, para mejorar la transparencia, eficiencia, eficacia e impacto en el uso de recursos públicos.

Además, el Ministerio de Hacienda ingresó un Proyecto de Reforma Constitucional que faculta al Banco Central para comprar y vender en el mercado secundario abierto instrumentos de deuda emitidos por el Fisco, en circunstancias excepcionales. Las circunstancias excepcionales y transitorias descritas en el proyecto, aseguran que su atribución se utilice excepcionalmente y dentro del espíritu de la norma constitucional, evitando que sea empleada para financiar el gasto fiscal. El Consejo determinará mediante acuerdo fundado si se podrán realizar este tipo de transacciones.

En las circunstancias excepcionales por las que atraviesa la economía, es de vital importancia contrarrestar el shock negativo transitorio y entregar herramientas de estímulo fiscal y monetario que permitan dar un impulso a la actividad y el empleo, así como proteger los ingresos de las familias. El Ministerio de Hacienda se ha comprometido a redoblar los esfuerzos para entregar apoyo a todos los agentes que se han visto afectados por el Covid-19: trabajadores, empresas y familias. Las cifras inéditas del Plan Económico de Emergencia y el histórico Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo son factibles gracias al manejo fiscal prudente y responsable que ha mostrado Chile a lo largo de los últimos años. En el mediano plazo, una de las principales tareas del gobierno será velar por la sostenibilidad de las cuentas fiscales, para lo cual la recuperación económica será fundamental.

Secretaría y Administración General Ministerio de Hacienda

La Secretaría y Administración general del Ministerio de Hacienda ha estado trabajando para elevar la capacidad de largo plazo de la economía, lo que implica promover el fortalecimiento institucional, consolidar las finanzas públicas, profundizar la apertura comercial, promover la competencia, modernizar el Estado y diversificar la economía, entre otras materias.

Con el objetivo de contener la desaceleración de la actividad económica y hacer frente a la crisis sanitaria, En marzo del año 2020, el Gobierno, a través del Ministerio de Hacienda, lanzó un Plan Económico de Emergencia (PEE), cuyos ejes principales son la protección de los empleos e ingresos laborales, la inyección de liquidez para apoyar a las empresas, especialmente a las Pymes y el apoyo a los ingresos de las familias. Para cumplir tales objetivos, el PEE moviliza recursos por más de US\$ 17 mil millones, lo que equivale a 6,9% del PIB de 2020.

Entre las medidas para apoyar el empleo y los hogares se generaron avances en materias contenidas por el Plan de Emergencia por la Protección de los Ingresos y la Reactivación Económica y del Empleo, entre ellas la Ley de Protección del Empleo y la Flexibilización del seguro de cesantía, medida acompañada con un compromiso de inyección al seguro de cesantía que asciende a US\$ 2.000 millones por parte del Estado, a fin de salvaguardar los ingresos de aquellos trabajadores pertenecientes a las actividades económicas más afectadas por la pandemia. Esta medida está regulada por la Ley N° 21.227, promulgada el 1 de abril del año 2020. Otra de las medidas contenidas en este Plan son aquellas relacionadas con la liquidez para el sistema productivo, permitiendo a las empresas diferir el pago de impuestos mensuales (PPM e IVA), Rebaja transitoria, por seis meses (hasta septiembre), del Impuesto de Timbres y Estampillas hasta 0%, y el programa de garantías crediticias FOGAPE-COVID para incentivar el otorgamiento de préstamos frescos de capital de trabajo.

Por su parte, la agenda social del Plan Económico de Emergencia Covid-19 se ha centrado en disponer de instrumentos de política social que den respuesta a individuos que presentan una realidad muy heterogénea a través del Ingreso Familiar de Emergencia, Bono de Emergencia Covid-19, Aporte Fiscal Clase Media, Préstamo Estatal Solidario, Bonos Clase Media, y préstamos solidarios a transportistas.

En relación al contexto internacional, Chile volvió a los mercados internacionales en mayo de 2020 con la reapertura de un bono en Euros con vencimiento en 2025, por EUR500 millones, así como la emisión de un bono denominado en dólares y con vencimiento en 2031, por US\$ 1.458 millones. Las tasas obtenidas fueron de 1,165% en el caso de Euros, y de 2,454% para dólares, reafirmando la confianza de los mercados en el país, más aún en el contexto de pandemia

Respecto de materias en modernización tributaria, se publicó la Ley N° 21.210 sobre Modernización Tributaria que tiene como focos principales el incentivo a la inversión, el potenciamiento de las Pymes, la certeza tributaria, la simplificación del sistema tributario, la digitalización y el apoyo de los adultos mayores. En materia de recaudación, la Modernización Tributaria aumenta los ingresos fiscales en dos mil 204 millones de dólares anuales en régimen

Dirección de Presupuestos

La Dirección de Presupuestos (Dipres), como institución responsable de la formulación y ejecución del Presupuesto de la Nación, durante el año 2020 dio cumplimiento a las etapas del proceso de formulación presupuestaria correspondiente al Presupuesto 2021, considerando el ingreso del proyecto de ley dentro del plazo legal, hasta el despacho del erario nacional el 28 de noviembre de 2020, con su consecuente promulgación como Ley de la República. Lo anterior, en el contexto de la pandemia provocada por el Covid-19, significó esfuerzos importantes, tanto humanos, como de recursos fiscales, destinados a enfrentar las dificultades derivadas de la emergencia.

En la formulación para el año 2021, se priorizó el cumplimiento de los compromisos del programa de gobierno del presidente Sebastián Piñera, así como aquellos adquiridos durante el año 2020, derivados de las emergencias sanitaria y social, incluyendo el Fondo de Emergencia Transitorio, mediante el cual se consignaron recursos extraordinarios para atender materias de empleo, inversión en infraestructura, apoyo a pymes, apoyo a sectores específicos como la cultura, el turismo, etc., entre otros. Cabe destacar que la formulación 2021 se realizó en base a una metodología de base cero ajustada, la que, en base a criterios de evaluación, eficiencia y priorización, permitió redirigir gasto hacia el manejo de la pandemia y hacia medidas económicas tendientes a mitigar los efectos económicos de la crisis sanitaria y cimentar el camino de la reactivación.

La ejecución del presupuesto 2020 involucró gastos del Gobierno Central Total por \$54.793.037 millones, en línea con lo proyectado para el año, e ingresos totales por un total de \$40.150.115 millones, lo que implicó un Balance Efectivo de -\$14.642.922 millones, es decir un déficit de 7,3% del PIB. Esto corresponde a un incremento del déficit efectivo de 4,4 puntos porcentuales del PIB con respecto al 2019, ya que en dicho año el déficit alcanzó un 2,9% del PIB. Cabe indicar, que para el año 2020 se ejecutaron \$5.056.404 millones asociados al financiamiento del Plan Económico de Emergencia y otras medidas para enfrentar la pandemia.

Con todo, al cierre del año 2020 el gasto del Gobierno Central Total alcanzó una tasa de variación real anual de 10,4%; siendo mayor a la del año 2019 que fue de un 4,2% y mayor que la tasa de crecimiento del PIB, cercano al -5,8%. La ejecución del Gasto del Gobierno Central Presupuestario al mes de diciembre del 2020 llegó a un 106,5% con respecto a la Ley Aprobada, incluyendo tres ajustes fiscales necesarios para redestinar recursos hacia las áreas prioritarias de la emergencia.

En términos del Balance Estructural, en 2020 se alcanzó un déficit de 2,6% del PIB. El saldo de Deuda Bruta del Gobierno Central (DBGC) totalizó \$65.167.462 millones al cierre del ejercicio 2020, equivalente al 32,5% del PIB.

Por último, también se destaca que durante 2020 finalizaron un total de 17 evaluaciones ex post: 13 evaluaciones en la línea Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG), 3 evaluaciones en la línea Evaluación Focalizada de Ámbito (EFA) y una Evaluación de Impacto (EI), todas comprometidas durante procesos previos de formulación del Presupuesto.

Servicio de Impuestos Internos

La situación actual que vive nuestro país ha generado grandes desafíos a nuestras instituciones, lo que nos ha obligado a cambiar la forma de relacionarnos con los ciudadanos, a optimizar el presupuesto y a hacer más eficientes cada uno de los procesos. Como país enfrentamos profundas necesidades y esto hace aún más preponderante el rol del Servicio de Impuestos Internos, para continuar contribuyendo a que el país cuente con los recursos que la ciudadanía requiere.

En este sentido, el Servicio desplegó sus mayores esfuerzos en innovación de procesos, adaptación de sistemas y capacidad técnica, para cumplir en muy breve periodo, con la entrega masiva de beneficios sociales destinados a los sectores más afectados por la pandemia. El Servicio impulsó distintas iniciativas y acciones tendientes no solo a facilitarles a los ciudadanos el acceso a los beneficios en el marco de la ley, sino también apoyando el cumplimiento a sus responsabilidades tributarias.

Junto al anterior desafío, durante el año 2020 se sumó la implementación de la Ley de Modernización Tributaria, que significó grandes esfuerzos para cumplir de forma íntegra con cada una de las medidas, como lo fue la generación de la respectiva Normativa, la implementación de procesos y procedimientos, adaptación de sistemas, capacitaciones internas.

Dentro de las medidas, encontramos la creación de los nuevos Regímenes Tributarios, donde se traspasaron de forma automática, de acuerdo con sus características, 1.800.000 contribuyentes. Otra de las grandes medidas fue la obligatoriedad del uso de la Boleta Electrónica de Venta de Bienes y Servicios, que entró en vigencia en enero de 2021, para los facturadores electrónicos, y en marzo, para los demás contribuyentes. Para facilitar el proceso de adaptación, en septiembre de 2020, el Servicio habilitó un sistema gratuito para la emisión de estos documentos tributarios, además de una App gratuita para dispositivos móviles y una sección especial en sii.cl. Otras medidas que se implementaron fueron el IVA a los Servicios Digitales y la Sobretasa a propietarios de Bienes Raíces cuyos avalúos fiscales, en suma, excedan los \$400 millones de pesos.

Todas estas medidas, sumado a los beneficios a los ciudadanos producto de la emergencia sanitaria, llevó al Servicio a replantear la forma en que nos relacionamos al interior de la organización y también con nuestros contribuyentes, con el fin de asegurar el cumplimiento tributario. Esto ha implicado disponer de diversas medidas que permitan continuar entregando los servicios habituales a los contribuyentes, además de facilitar su cumplimiento con mayores opciones de servicios online.

Estos esfuerzos se han evidenciado en distintos reconocimientos al Servicio, como el primer lugar del Premio Nacional de Satisfacción de Clientes ProCalidad 2020, en la categoría Servicios Públicos; el resultado de satisfacción neta en el Índice Nacional de Satisfacción de Clientes; la obtención del mejor resultado entre los 37 organismos públicos participantes en la primera versión del Índice de Innovación Pública 2020.

Por su parte, para generar conciencia en la ciudadanía respecto de la importancia que tiene hoy más que nunca el pago de impuestos en el desarrollo de nuestro país, el Servicio puso a disposición de la ciudadanía una rendición de cuentas del Gasto Público. Este consiste en un reporte personalizado que detalla el monto pagado de impuestos y cómo se utilizaron dichos recursos, por tipo y área del gasto público.

Para el año 2021, se trabajará fuertemente en el Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario (PGCT), que permitirá recaudar \$1,7 billones de pesos. Los focos del PGCT 2021 estarán centrados en apoyar decididamente a los contribuyentes para que cumplan con sus obligaciones tributarias con especial énfasis en los pequeños; entregar nuevas herramientas que contribuyan a mantener actualizada la información que el SII tiene sobre los contribuyentes; orientar y asistir a los emprendedores para incentivar su

formalización, y focalizar las acciones de fiscalización en Grandes Contribuyentes, Multinacionales, actualización del catastro de bienes raíces, contribuyentes de comportamiento agresivo y contribuyentes de Alto Patrimonio, además de controlar el uso correcto de las franquicias y exenciones del Impuesto Territorial.

Servicio Nacional de Aduanas

El Servicio Nacional de Aduanas, cumple con fiscalizar y facilitar el comercio exterior, para contribuir a la recaudación fiscal, al desarrollo económico, a la competitividad y la protección del país y las personas, a través de procesos sinérgicos, efectivos y transparentes, sustentados en una gestión estratégica e inteligente de los datos e información.

En el año 2020, se presentó un panorama extremadamente difícil en el ámbito económico, social y sanitario en todo el mundo, que significó una variación negativa del 8,3% en nuestro intercambio comercial respecto del año anterior. Esta disminución representó 11.011 millones de dólares en valor FOB. Asimismo, la recaudación tributaria nacional totalizó un monto de 40.775 millones de dólares, alcanzando un nivel de participación del 81,0% respecto del total de los ingresos percibidos por el Gobierno Central durante el año 2020, y representó un 16,4% del PIB global del país. Estos ingresos por concepto tributario registraron una variación negativa del 17,1%, lo que generó una reducción en los impuestos recaudados a nivel nacional de 8.439 millones de dólares, respecto del año 2019. En relación con la participación exhibida por el Servicio Nacional de Aduanas dentro del total de gravámenes percibidos por el país, fue del orden del 29,2%, es decir, 11.912 millones de dólares (4,8% del PIB), cifra que registró una disminución del 12,2% en comparación al recaudo aduanero del año anterior.

Los resultados anteriores permitieron visualizar espacios para que Aduanas fuera capaz de adecuarse con celeridad a los nuevos desafíos, estableciendo en forma inmediata una serie de acciones concretas para simplificar y asegurar las operaciones en todos los puertos marítimos, aéreos y terrestres de Chile, que posibilitaron mantener activas la cadena logística y las operaciones de comercio exterior del País, destacándose especialmente las facilidades concedidas para el ingreso preferente de mercancías declaradas como insumos críticos y donaciones efectuadas al Gobierno de Chile por instituciones de beneficencia u organismos gubernamentales extranjeros para enfrentar la emergencia sanitaria. Al respecto, puede indicarse que se importó por concepto de donaciones un monto 20.036 millones de dólares en valor CIF, y por insumos críticos un monto de 2.155 millones de dólares en valores.

En la misma línea, el Servicio dispuso una serie de medidas que facilitaron el comercio exterior lícito, mejorando e integrando los procesos asociados a trámites, reduciendo demoras y trámites innecesarios, logrando durante el

año contar con el 81% de los trámites digitalizados del Registro Nacional de Trámites.

Finalmente, cuando el escenario internacional se ha vuelto más adverso e incierto por la pandemia y estado de la economía mundial, el Servicio Nacional de Aduanas no ha cesado en los esfuerzos de combatir el comercio ilícito, con destacados hallazgos en la incautación de drogas, cigarrillos, armas, fuegos de artificio, contrabando y propiedad intelectual, que se traducen en un incremento del 27,7% en las denuncias por contrabando respecto del año anterior. Todos estos esfuerzos deben sumarse a las medidas de reimpulso económico que el Gobierno definió para instalar las bases de un comercio exterior lícito que permita el desarrollo y fomento de la economía, escenario en el que Aduanas tiene un rol fundamental que evidentemente debe cumplir en forma coordinada con otros organismos y entidades, tanto públicas como privadas.

Servicio de Tesorerías

En el periodo 2020, Tesorería General de la República (TGR) consolidó la estrategia de modernización y transformación iniciada a fines de 2018. Un proceso profundo que ha movilizado a toda la institución en su compromiso con un Estado más cercano, eficiente y ágil, para responder a las necesidades de la ciudadanía. El trabajo sobre tres pilares esenciales es el que ha permitido avances sostenidos en este desafío: los usuarios y contribuyentes como el centro de su quehacer, en busca de entregarles una atención de excelencia; lo que a su vez exige contar con equipos de trabajo comprometidos, capacitados e innovadores y, en tercer término, la modernización de sus procesos, para garantizar procesos ágiles y una operación segura y eficiente, que a su vez permita una respuesta más rápida a los contribuyentes.

Esta transformación del servicio permitió que TGR pudiera responder adecuadamente a la implementación del Plan Económico de Emergencia, implementado por el gobierno, a raíz de la pandemia del COVID - 19. Al servicio le correspondió la entrega directa de los beneficios a más de 4 millones 300 mil personas, que recibieron montos directos en sus cuentas bancarias por \$1,6 billón (unos US\$ 2.000 millones), a los que se sumaron 230 mil bonos y préstamos a pequeños y medianos transportistas.

En el ámbito de la recaudación, se registraron 6,1 millones de pagos realizados por los contribuyentes a través del sitio web institucional; en distribución el Servicio concretó el pago de 1.667.365 bonos de clase media; la transferencia de ayuda monetaria a más de 100 mil pequeños y medianos transportistas; y la entrega de 930 mil préstamos blandos a microempresarios y trabajadores independientes.

En el ejercicio 2020, el monto de recaudación total recibida en la Tesorería General de la República fue de 68,51 billones de pesos, lo que representa un aumento de 30% en relación a 2019. A su vez, la recaudación espontánea ascendió a 53,31 billones de pesos, esto significa un aumento de 21% respecto del periodo anterior, lo que confirma el alto nivel de cumplimiento de la ciudadanía con sus compromisos fiscales, ya que representa 78% de la recaudación total.

En relación a la gestión de inversiones, el principal desafío del año 2020 fue realizar procesos eficientes y que aseguraran en todo momento la continuidad operacional, con el fin de garantizar la disponibilidad de los fondos del Tesoro Público. Como nuevas iniciativas en el área de Finanzas Públicas de TGR, se implementó la contabilidad automática para las inversiones de los Otros Activos del Tesoro Público y Fondos Especiales en Moneda Nacional; la optimización en conjunto a la Dirección de Presupuestos (DIPRES) del Programa Caja, cuyo objetivo es optimizar el uso de los recursos públicos, generando una mejor gestión del Aporte Fiscal Libre y, a partir de abril de 2020, se dio inicio a la subasta de dólares por parte de DIPRES a través de la plataforma DATATEC, la que fue materializada en forma exitosa por el área de Finanzas Públicas en coordinación con las distintas contrapartes, generando subastas de dólares por un total de 15.178 millones de dólares.

También como parte de las medidas de la Modernización Tributaria, se inició la recepción de impuestos digitales, con la implementación de una herramienta que permite registrar automáticamente en las arcas fiscales, los pagos efectuados por concepto de "Impuesto Digital" dando así cumplimiento a lo dispuesto por la reforma tributaria vigente. Esta recaudación de impuesto, a beneficio fiscal, es aplicado a empresas digitales o servicios de streaming, prestadas por personas o entidades domiciliadas o residentes en el extranjero.

En el marco de la Operación Renta, hasta entonces uno de los procesos más masivos que lleva a cabo TGR, durante 2020 se efectuaron 2,8 millones de devoluciones a contribuyentes, de los cuales 2,7 millones solicitaron su pago de manera electrónica, lo que equivale a un 96,8% del total. Debido a las medidas gubernamentales que se adoptaron en 2020, hubo dos procesos de devolución de renta extraordinarias (renta anticipada 2020 y 2021), que hicieron que en total se efectuaran 3,6 millones de devoluciones a contribuyentes por este concepto.

Dirección de Compra y Contratación Pública.

La plataforma Mercado Público que administra la Dirección ChileCompra mantuvo plena continuidad operacional el 2020, con un monto total transado de US\$12.365 millones, que representó un 7,8% más que el mismo periodo del 2019 por parte de entidades públicas. El sector salud es el que

más creció en términos de montos con un 24% (US\$ 4980 millones) y Obras Públicas con un 22% (US\$1.439 millones). A su vez se emitieron 1.622.611 órdenes de compra, lo que equivale a un 29% menos de las emitidas por los organismos en 2019.

El total de proveedores transando fue de 107 mil proveedores, el 96% de los cuales son Mipymes. A nivel nacional, la participación en montos transados de las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPymes) alcanzó más de US\$ 7.295 millones.

También destacan entre las cifras del año 2020, importantes avances en materia de modernización y eficiencia en las compras públicas gracias a la agregación de demanda en compras coordinadas entre algunas instituciones, las que permitieron ahorros por mejores precios que superaron los US\$ 21 millones, equivalentes a un 33% en relación al presupuesto estimado para estas compras.

En cuanto a los Convenios Marco, en el 2020 se instalaron nuevos convenios en aquellos rubros transversales, estandarizados y frecuentes del Estado, asegurando la obtención de precios de mercado e incluso ahorros para el Estado. Se generaron mayores niveles de competencia y apertura del mercado, disminuyendo los plazos (de 6 años a 2 años, e incluso a 1 año en algunos casos) y estandarizando productos, en búsqueda de la eficiencia y economías de escala. Se implementaron así los convenios de computadores, combustibles, mobiliario, artículos de escritorio y servicios para la emergencia, con ahorros en los precios obtenidos de entre 7% y 33,5% según los rubros.

Asimismo, se abrió el mercado para los rubros que no cuentan con las características mencionadas anteriormente, pasando a poder ser vendidos en forma abierta y competitiva por proveedores de todo el país, especialmente micro y pequeños, a través del nuevo canal de Compra Ágil, que permite un acceso abierto, transparente y competitivo, especialmente para las empresas de menor tamaño,; así como por la nueva modalidad de Bases Tipo de Licitación que entrega un formato estándar aprobado por la Contraloría General de la República. Estas nuevas modalidades con mayor competencia y flexibilidad se están aplicando para los rubros de neumáticos, producción de eventos, combustibles, perfiles de desarrollo, courier, avisaje y libros, entre otros.

En el año 2020, se transaron US\$ 82 millones en Compra Ágil en www.mercadopublico.cl a través de la emisión de 114.013 órdenes de compra. El 81% de los montos transados fueron a Mipymes en una amplia variedad de productos y servicios, la que ha ido aumentando a medida que los organismos utilizan esta herramienta que permite un amplio acceso a los proveedores, transparencia y menor burocracia.

En materia de transparencia, se facilitó la apertura de datos en las compras públicas través de la implementación de todos los procesos de compra disponibles en www.mercadopublico.cl en el Estándar Abierto de Contratación, también conocido como Open Contracting Data Standard (OCDS). Esto fue reconocido por el World Commerce & Contracting Association (WCCA) y Open Contracting Partnership (OCP), organismos destacados a nivel multilateral en materia de compras y datos abiertos, que recalcaron que la Dirección ChileCompra está en el grupo de países que han alcanzado los mayores avances en la construcción de un mercado público más abierto y accesible.

Finalmente, se ha trabajado en la próxima presentación del proyecto que moderniza la Ley N°19.886 de Compras Públicas, donde como Ministerio de Hacienda convocamos a la ciudadanía a través de una Consulta Pública participativa para que entregue su visión sobre el anteproyecto de ley, el que busca instalar más competencia y más transparencia en las compras públicas para que cada peso a través de las compras públicas se gaste de la mejor forma en bienes y servicios para la ciudadanía, buscando el mejor uso posible de estos recursos fiscales.

Dirección Nacional del Servicio Civil

Ante la crisis sanitaria, el Servicio Civil readecuó las líneas de trabajo en todas sus áreas y digitalizó todos sus procesos, dando cumplimiento al instructivo presidencial de transformación digital del Estado. El Sistema de Alta Dirección Pública (SADP) priorizó los concursos para proveer cargos críticos, especialmente en Salud, y adaptó su funcionamiento a través de reuniones telemáticas, para las sesiones del Consejo ADP, los comités de selección, la evaluación de candidatos/as por parte de empresas consultoras y la realización de entrevistas.

El año 2020, ADP terminó con 368 concursos finalizados y recibió 48.716 postulaciones. La duración de los concursos para cargos adscritos fue, en promedio, de 69 días corridos (en 2007 fue de 110 días), mientras que, en materia de costos, se registró una disminución del 20,1% con respecto a 2019, por un menor uso del servicio de búsqueda de candidatos y la rebaja de los costos promedio de las empresas consultoras.

En el ámbito educacional, se nombraron 261 directores/as de establecimientos educacionales, sumando un total de 2.075 directores/as con nombramiento vigente. De esta forma, siete de cada diez estudiantes de educación municipal cuenta con un director/a seleccionado con apoyo de la ADP. También se registraron 13 nombramientos de jefes/as DAEM de comunas de más de 1.200 estudiantes matriculados y 1 de menos de 1.200. En el marco de la Ley N°21.040, de 2017, que creó el Nuevo Sistema Nacional de Educación Pública, en 2020 se llevaron a cabo los nombramientos de los directores/as ejecutivos de los SLEP Gabriela Mistral, Valparaíso, Atacama, Andalién Sur y Chinchorro, haciendo posible que el

100% de los 11 SLEP creados en una primera etapa cuenten con un director/a nombrado por concurso ADP.

Como parte de su rol rector en materias de gestión y desarrollo de personas, el 2020 el Servicio Civil verificó el cumplimiento de las normas de aplicación general en ministerios y sus servicios dependientes o relacionados, observando un porcentaje promedio de cumplimiento del 81%. Las normas con mayor nivel de acatamiento fueron Concursabilidad y Carrera Funcionaria (100%) y Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral (98%).

Respecto a la concursabilidad en el Estado, durante 2020 el portal www.empleospublicos.cl difundió 4.124 convocatorias, cifra que representa una disminución del 35% respecto de 2019, por efecto de la pandemia y la Circular 15 del Ministerio de Hacienda. Asimismo, un total de 2.493 estudiantes fueron seleccionados por el Programa Prácticas Chile, para efectuar su práctica en el Estado.

En materia de capacitación y formación en el Estado, la plataforma Campus SC, capacitó a 6.493 funcionarios/as de 60 servicios públicos. Además, se llevó a cabo la segunda versión de la Red de Mujeres Líderes en el Estado, fortaleciendo el desarrollo profesional de 50 funcionarias de 25 servicios públicos, quienes fueron guiadas por 42 mentoras, y se realizaron dos versiones del programa de mentoring inverso Líderes Digitales, congregando a 174 funcionarios públicos de 52 servicios.

En cuanto a las acciones de reconocimiento la iniciativa Yo Sirvo a Mi País se focalizó en enfrentar la pandemia. De este modo, el Servicio Civil junto al Ministerio de Salud implementaron el portal Yo Sirvo a Mi País en la Emergencia Covid-19, para reclutar a personal sanitario, cerrando con 14 mil profesionales y técnicos inscritos, de los cuales 4 mil fueron contratados en distintos servicios de salud del país.

Como parte del trabajo surgido de la Agenda de Modernización del Estado, el año 2020 el Servicio Civil realizó un trabajo de coordinación con distintos actores del mundo público para impulsar, a través de coloquios, la reflexión sobre el futuro del empleo público y el perfeccionamiento del SADP. Asimismo, el Servicio Civil (DNSC) y el Consejo ADP modificaron las remuneraciones del Presidente de la República, Ministros de Estado, Diputados, Senadores y otras altas autoridades, encomendando al Consejo de Alta Dirección Pública la rebaja transitoria de las remuneraciones por una única vez, en cumplimiento de la Ley N°21.233.

Unidad de Análisis Financiero

En 2020, la pandemia de la COVID-19 fue vista por las organizaciones delictivas como una oportunidad para hacer crecer su negocio a través de

fraudes, estafas, falsificación de productos médicos o aprovechamiento de las medidas de estímulo implementadas por los gobiernos.

En este escenario, los esfuerzos globales para prevenir y combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y el de la proliferación de armas de destrucción masiva, tienen por objetivo lograr condenas que priven de libertad a los delincuentes y, además, golpeen duramente sus finanzas y su capacidad para reiniciar actividades ilícitas, a través de terceros.

La clave para aumentar el número de activos incautados es llevar adelante más y mejores investigaciones financiero-patrimoniales en delitos complejos tales como el narcotráfico, el contrabando y la corrupción.

En este contexto, el trabajo que realizan 16 entidades públicas lideradas por la Unidad de Análisis Financiero (UAF), en el marco de la Estrategia Nacional para Prevenir y Combatir el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (LA/FT), es y ha sido fundamental no solo para fortalecer la cooperación y el intercambio de información interinstitucional, sino también para sancionar y dismantelar económicamente a los criminales.

La implementación de diversas medidas contra el LA/FT, así como las capacitaciones y la coordinación interinstitucional, han generado un círculo virtuoso en el cual los sectores público y privado son cada vez más activos para prevenir, detectar y perseguir ambos delitos y, con ello, fortalecer el Sistema Nacional Antilavado de Activos y contra el Financiamiento del Terrorismo (ALA/CFT), que coordina la UAF. La efectividad de estas medidas se refleja en que, entre los años 2007 y 2019, los Tribunales de Justicia chilenos han dictado 167 sentencias definitivas condenatorias por el delito de lavado de activos, las que involucran a 368 personas condenadas (260 hombres y 108 mujeres).

Hasta el año 2014, el principal delito base de dichas sentencias era el tráfico de drogas, al representar más del 80% del total. Sin embargo, entre el 2014 y 2019, el narcotráfico redujo su participación hasta situarse en un 40,9%. En igual lapso, las sentencias por delitos precedentes relacionados con la corrupción, esto es, cohecho, fraude al fisco, malversación de caudales públicos y negociación incompatible, aumentaron hasta alcanzar un 46,9%.

Solo una comprensión integral de los riesgos de LA/FT permite establecer las estrategias y prioridades nacionales para combatir ambos ilícitos. De acuerdo con la Evaluación Nacional de Riesgos de LA/FT, elaborada por la UAF, los riesgos de lavado que tiene el país se relacionan, principalmente, con el narcotráfico, la corrupción, la trata de personas y el tráfico ilícito de migrantes.

Estos, y otros delitos base de lavado de activos, generan una vasta cantidad de ganancias todos los años. Según estimaciones de Naciones Unidas, el blanqueo de dinero equivale al 2,7% del Producto Interno Bruto mundial.

El objetivo de toda organización delictiva es ocultar el origen, identidad y destino del dinero o bienes obtenidos ilegalmente. Por eso es imprescindible contar con buenas prácticas de investigación financiera, que permitan identificar y localizar patrimonios ilegítimos que después se puedan incautar y, ojalá, restituir a sus verdaderos dueños y al Estado.

Mientras tanto, el Gobierno, a través de la UAF, seguirá promoviendo la implementación de sistemas preventivos antilavado y anticorrupción en el sector público, e impulsando la Agenda de Modernización del Estado, entre cuyos desafíos están avanzar hacia un Estado más moderno. Íntegro, transparente y que esté siempre al servicio de las personas.

Superintendencia de Casinos de Juego

El 27 de enero de 2020, el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género otorgó a la Superintendencia el “Sello Iguala-Conciliación Vida Laboral, Familiar y Personal”, convirtiéndose en el primer servicio público en obtener dicho reconocimiento, el cual se encuentra vigente, ya que durante el año la Superintendencia se recertificó en la norma NCH 3262-2012 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

El 27 de julio de 2020, la Superintendencia inició el proceso de otorgamiento de permisos de operación para doce casinos en Chile, que corresponden a los cupos que quedarán disponibles entre el 29 de julio de 2023 y el 14 de mayo de 2024. Este proceso se encuentra suspendido desde el año pasado, entre otras razones, debido a las condiciones sanitarias desfavorables, y a la operación reducida de los casinos de juego, por lo que se busca asegurar una adecuada e informada preparación por parte de los postulantes y renovantes de sus proyectos en sus respectivas ofertas técnicas y económicas.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia publicó la Circular N° 116 que imparte instrucciones de carácter general a las Sociedades Operadoras acerca del funcionamiento y operación del bingo electrónico, del uso de las salas del juego de bingo y el bingo electrónico interconectado, que se explota en casinos de juego autorizados de la Ley N° 19.995.

El 12 de noviembre de 2020 la Superintendencia emitió el Oficio Circular N° 40, a través del cual se informó la aprobación y vigencia del “Protocolo de Manejo y Prevención ante COVID-19 en casinos y establecimientos de juego y entretenimiento”, por parte del Ministerio de Salud, instruyendo la reapertura voluntaria de los casinos de juego que se ubiquen en las comunas ubicadas

en los Pasos 3 y 4, del Plan Paso a Paso, Nos cuidamos”, y recordando que es obligatoria para los recintos emplazados en el paso 5.

El 28 de noviembre de 2020 la Superintendente fue invitada a participar en la campaña denominada #Poderosas, a cargo del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y el Servicio Civil, la cual busca incrementar la participación de las mujeres en cargos de liderazgo en el Estado y aumentar la postulación de mujeres al Sistema de Alta Dirección Pública (ADP).

El 16 de diciembre de 2020, la Superintendencia amplió el alcance de la norma ISO 9001:2015, certificando el proceso de ejecución de la fiscalización de casinos de juego, junto con la puesta en marcha de la nueva plataforma tecnológica FISA para apoyar la ejecución del proceso.

Esta Superintendencia fue la primera institución pública en realizar una transferencia de documentos electrónicos al Archivo Nacional, usando la nueva plataforma de transferencia desarrollada por esa institución. Este fue el resultado de un proyecto piloto liderado por el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio y que contó con la colaboración de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

Durante el año 2020, la Superintendencia realizó tres estudios asociados a los procesos esenciales que se desarrollan en la institución, los que entregaron lineamientos para mejorar los mismos, así como sustentar propuestas de cambio regulatorio. Los estudios abordaron las siguientes temáticas: Tendencias en las homologaciones de implementos y material de juego; Mecanismos para integrar aspectos de Supervisión Basada en Riesgo en el proceso en el proceso de fiscalización; y Circunstancias modificatorias de responsabilidad en procedimientos administrativos sancionatorios con el objeto de incluir criterios de proporcionalidad.

Respecto a los productos estratégicos que brinda la Superintendencia, es posible señalar que entre el año 2014 y 2020, la Superintendencia ha reducido continuamente los tiempos de tramitación de los procesos sancionatorios (de 90 días a 75 días), respuesta a consultas (de 30 a 18 días), reclamos (de 90 a 75 días) y autorizaciones de cambios societarios (de 80 a 30 días).

Consejo de Defensa del Estado.

Durante el año 2020 el Consejo de Defensa del Estado (CDE) procuró mantener los más altos estándares de eficacia en la defensa judicial de los intereses patrimoniales y no patrimoniales del Estado.

El año 2020 el número de ingresos de nuevos litigios contra el Estado presentó una disminución del 16%, pasando de 5.831 a 4.925 ingresos. Por

otra parte, los ingresos judiciales no contenciosos presentaron un leve aumento del 2%, pasando de 1.893 a 1.922 y respecto de las gestiones extrajudiciales hubo una disminución del 2%, pasando de 14.018 a 13.757 asuntos.

En el contexto de los resultados alcanzados en litigio contra el Estado, en materia de indemnización de perjuicios, reclamos de monto de indemnización, entre otras materias, se logró evitar un 84,7% de pagos demandados al Estado, lo que equivale a US\$559 millones, considerando que la cuantía total demandada ascendió a US\$659 millones. En este contexto, el desempeño del CDE ante los tribunales permitió un importante ahorro de recursos públicos para ser destinados a fines comprometidos en beneficio de toda la comunidad.

Respecto los hitos más relevantes del año 2020 cabe señalar:

- El CDE asumió la defensa de autoridades y organismos en numerosas acciones constitucionales, principalmente, recursos de protección, deducidas ante diversas Cortes de Apelaciones del país por todo tipo de recurrentes en el contexto de las movilizaciones sociales y, luego, de la pandemia por Covid 19. Concluido el primer trimestre del año, con la llegada de la pandemia, se reactivó la presentación de acciones constitucionales y, en marzo, el Consejo dio curso a su coordinación judicial. Esta coordinación de sus defensas logró un 98% de efectividad.
- Durante 2020 se desarrolló un arduo trabajo para asegurar la reparación de daños provocados al medioambiente y proteger el patrimonio natural, histórico y cultural del país. En la definición de las estrategias judiciales contó con la asesoría de la Unidad especializada de Medio Ambiente y la participación de las Procuradurías Fiscales en aquellas regiones donde se ocasionaron los daños.

Respecto de la Mediación por daños en salud, las restricciones sanitarias adoptadas para el control de la pandemia provocaron la suspensión de esta función por cuatro meses, lo que impactó significativamente en la continuidad de la labor de mediación que desarrolla el Consejo por daños ocurridos en establecimientos públicos de salud. Hacia mediados de año, la Unidad de Mediación puso en marcha un plan de reactivación de un volumen de alrededor de 800 audiencias en todo el país, innovando en el uso de mecanismos telemáticos, cuya efectividad permitió asegurar la continuidad del servicio.

Comisión para el Mercado Financiero. Avances de la Gestión 2020

La Comisión para el Mercado Financiero consolida de sus predecesores casi 100 años de historia. Siempre con la misión de velar por el correcto funcionamiento, desarrollo y estabilidad del mercado financiero, facilitando la participación de los agentes de mercado y promoviendo el cuidado de la fe pública. A lo que se suma la visión de ser una institución técnica, confiable y de excelencia, con una mirada integral del sistema financiero y un actuar transparente frente a la sociedad.

Cumplir con esta tarea es un gran desafío, especialmente en los tiempos presentes, donde a la incertidumbre de la pandemia se suman sus efectos económicos, el descontento social y los desafíos de un nuevo proceso constituyente. En este ambiente es difícil percibir la labor rigurosa y silente del supervisor y regulador financiero, y sus importantes contribuciones al bienestar social.

La CMF supervisa más del 70% de los activos del sistema financiero. Al objeto de ejercer su labor, apoya su trabajo y estructura organizacional en tres pilares. Estos son el pilar prudencial, el pilar de conducta y el pilar de desarrollo del mercado financiero. El primero de ellos tiene como foco la solvencia, liquidez y gestión de riesgos de las instituciones financieras supervisadas, a objeto de resguardar su viabilidad y resiliencia. Lo que se busca es evitar que sus decisiones afecten a los clientes financieros, sean estos depositantes, tenedores de pólizas de seguros, comercios afiliados al sistema de pagos, entre otros. El pilar de conducta, por su parte, busca proteger a los inversionistas y usuarios que participan del mercado financiero, a través de promover la transparencia y un trato justo por parte de las instituciones financieras. El pilar de desarrollo responde a la necesidad de crear condiciones que faciliten la innovación y el acceso de los usuarios a productos financieros idóneos. Ello, como vía para alcanzar una mayor inclusión financiera.

La Comisión se estructura bajo un modelo de twin peaks (o cumbres gemelas), el cual permite alinear la estructura institucional con el mandato legal otorgado a la Comisión. Este modelo recoge las recomendaciones que nos hizo el Fondo Monetario Internacional (FMI) durante la asesoría prestada el 2018, además de la experiencia comparada con otros reguladores financieros a nivel global.

La agenda durante el 2020-21 estuvo marcada por iniciativas para hacer frente a los efectos de la pandemia tanto en el ámbito prudencial como de conducta y por la dictación e implementación de la normativa de Basilea III para la banca, especialmente el denominado Pilar 2, que busca asegurar que bancos mantengan capital en un nivel consistente con su nivel de riesgos y modelo de negocios. Se suman la modernización de los sistemas de pagos de bajo valor, la propuesta normativa que incluye nuevos requerimientos de información relativa a aspectos económicos medioambientales y sociales denominados ESG, avanzar en el Plan Institucional para hacer frente al cambio climático y continuar con la propuesta que permitirá cerrar brechas en materia de resolución bancaria y supervisión de conglomerados financieros.

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. En Tesorería General de la República estamos 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.

La 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, pero 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 cambio de foco hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos, con herramientas y metodologías ágiles aplicadas por nuestros funcionarios y funcionarias.

Los usuarios de TGR son personas naturales y jurídicas, en su calidad de contribuyentes y beneficiarios; Municipalidades, Instituciones y Servicios Públicos.

Tesorería General de la República, tiene una estructura organizacional encabezada por la Tesorera General de la República en su calidad de Jefe Superior de Servicio. Se organiza a nivel central en 07 Divisiones, 02 Departamentos y 03 Unidades Asesoras. A nivel regional, cuenta con una red de 19 Tesorerías Regionales, 29 tesorerías provinciales. Su dotación efectiva al mes de diciembre de 2020 fue de 1.978 de funcionario(as) a nivel nacional. La dotación es equitativa entre hombres y mujeres, hombres representan el 48,58 por ciento de la dotación y mujeres 51,42 por ciento. En lo referente a la ejecución presupuestaria durante el periodo 2020 se logró una ejecución plena, con una ejecución del 99.9 por ciento, considerando el presupuesto vigente del periodo que correspondió a M\$ 78.305.380, se devengó la suma de M\$ 78.264.178.

Durante el periodo 2020, la Tesorería General de la República basó su gestión en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, obteniendo logros importantes en el cumplimiento de su función de recaudar, custodiar y distribuir los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión moderna, eficiente y segura, registrándose importantes avances en digitalización y eficiencia, así como en los niveles de satisfacción de los usuarios, TGR fue una de las 5 instituciones que aumentó este índice, con un alza de 4 por ciento en la satisfacción neta en el estudio realizado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda.

La institución sigue 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 74% de satisfacción, seguido de los canales presencial y telefónico.

En Recaudación Total, el monto recaudado en la Institución ascendió a la suma 68,51 billones de pesos, donde un 57,8% corresponde a recaudación por ingresos tributarios (39,62 billones de pesos), un 20,2% a recaudación financiera (neta) (13,82 billones de pesos) y un 22% a otros ingresos presupuestarios y extrapresupuestarios (15,06 billones de pesos). En cuanto a la recaudación espontánea tuvo un aumento del 21% con respecto a 2019, reafirmando el buen comportamiento tributario a pesar de las dificultades originadas por la contingencia sanitaria. Así también, la recaudación Coactiva presentó un resultado 24,5% superior a la meta establecida para este periodo, considerando la recaudación vinculada a la deuda morosa en cobranza (DFL N°1/2002). Estos resultados, han sido el reflejo de trabajar en forma continua en facilitar el pago de las obligaciones a nuestros usuarios y de realizar acciones de cobranzas cada vez más eficaces y oportunas.

En materia de devolución de impuestos, TGR ha potenciado que éstos se efectúen vía medios electrónicos (depósito en cuentas corrientes), ya que implica procesos ágiles, seguros y más eficientes, es así como en el proceso Operación Renta 2020 el 95,06 por ciento de las devoluciones se realizaron por medios electrónicos. Como proceso extraordinario, en abril comenzó el pago de la Renta Anticipada 2021 y se adelantaron las fechas de pago de la operación renta 2020 (que normalmente se efectúa en mayo).

Uno de los desafíos en esta coyuntura fue la distribución de los beneficios del Plan Económico de Emergencia, en que TGR concretó más de 5 millones de pagos de bonos, junto a los préstamos sociales para la clase media, lo que equivale a dos operaciones Renta en solo cuatro meses. Tanto la Operación Renta como la entrega de beneficios del Fondo COVID-19 fueron implementados con rapidez y eficiencia, gracias precisamente a la optimización de los procesos de recaudación y distribución de TGR, así como también la excelente coordinación con otros servicios.

Otra de los desafíos del servicio en esta contingencia fue adecuar los procesos de pago de contribuciones para la postergación de cuotas, como una forma de aliviar a quienes enfrentaron dificultades para cumplir con este compromiso, como también la puesta en marcha de los beneficios de exención de pago total o parcial de este impuesto territorial para adultos mayores. A ello se sumó la importante labor de gestión financiera desde la División de Finanzas Públicas, que administró satisfactoriamente los recursos del tesoro público.

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 la Clave Única, y posteriormente, de la Clave Tributaria en el sitio www.tgr.cl, amplió las facilidades de autenticación de personas naturales y jurídicas, potenciando la digitalización.

Junto con la modernización y fortalecimiento de los procesos institucionales, destaca la decisión tomada en 2018 de tener un modelo de infraestructura híbrido (cloud/on-premise), implementando nuestra migración a la nube el 2019, contar con funcionarios capacitados en herramientas colaborativas que facilitaron este proceso y el uso de metodologías ágiles en los equipos implementadores que como beneficio adicional nos ha aportado mayor flexibilidad y capacidad de respuesta frente a grandes volúmenes de operación y dar continuidad operacional a nuestro servicio.

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

Durante 2020 se implementó el nuevo Portal de Autoservicio, que permite mejorar y simplificar la integración e interoperabilidad entre TGR y otras instituciones públicas, para asegurar adecuados procesos de recaudación de estos servicios. Este nuevo modelo de integración y de recaudación en línea, permite operar de manera simple y segura, garantizando la integralidad de la información de los usuarios, con el fin de consolidar el concepto de trámite oportuno. Dentro de los nuevos servicios con los que interactúa están: Policía de Investigaciones (PDI) y Departamento de Extranjería y Migración (DEM), Dirección de Educación Municipal y el Ministerio de Transporte, para el subsidio al adulto mayor, además de 20 instituciones que ya comenzaron a trabajar para integrarse a este nuevo modelo.

Así, en este periodo, Tesorería General de la República (TGR) amplió ostensiblemente su oferta digital con 31 nuevos trámites bajo esta modalidad, alcanzando un 75% de trámites digitalizados, que han permitido que más del 90% 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.

También y como un gran aporte a la eficiencia del estado, en abril de 2020 se concretó el lanzamiento del Portal Centralizado de Pago a Proveedores del Estado, que busca pagar las facturas en un plazo de 30 días a quienes prestan servicios o venden sus productos a servicios públicos. Dicho portal ha experimentado importantes mejoras para entregar información detallada y oportuna a las Pymes que, en un contexto económico como el que vive el país, requieren liquidez y reglas claras para seguir invirtiendo. Durante el año, TGR concreto el pago de 1.276.605 facturas por un total de MM\$2.770.656.

Durante el año 2020, TGR emprendió el desafío de convertirse en una institución sustentable, proyecto que se enmarca en el Programa transversal “Estado Verde” promovido por el Ministerio del Medio Ambiente. A la fecha, TGR cuenta con más de 30 funcionarios voluntarios a nivel nacional que forman parte del Equipo Verde y se efectuó la primera auditoría por parte del Ministerio del Medio Ambiente, superando lo esperado (entre 40 y 60%) y obteniendo un 95%, resultado positivo que encamina a obtener la respectiva acreditación.

Como desafío permanente, y en especial, en el contexto de contingencia sanitaria que vive el país, la Tesorería General de la República ha desplegado importantes esfuerzos para garantizar su continuidad operacional y seguir brindando una atención oportuna, cercana y segura a los usuarios y contribuyentes, así como también de los debidos cuidados hacia ellos y nuestros funcionarios. El proceso de transformación que iniciamos en 2019 nos ha permitido estar mejor preparados para escenarios muy desafiantes y cada vez más cambiantes, como los vividos en 2020, en orden a dar cumplimiento al Plan Económico COVID-19, anunciado por el Gobierno. De esta forma, seguiremos cumpliendo nuestra labor central de recaudación, distribución y custodia de los recursos del Tesoro Público, de manera moderna, eficiente y ágil, resguardando en todo momento la seguridad de los procesos, salud y condiciones de trabajo de nuestros funcionarios y manteniendo la calidad de servicio entregada a los distintos usuarios que atendemos día a día.



XIMENA HERNANDEZ GARRIDO

TESORERA GENERAL DE LA REPÚBLICA

3. Resultados de la Gestión año 2020

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 beneficios relacionados con el plan económico de emergencia, a través de la entrega de ayudas a personas naturales dependientes, independientes y empresas otorgando estas medidas de protección en el marco de la emergencia sanitaria y el deterioro de la actividad económica; implementación de Ley de Modernización Tributaria con la recaudación de impuesto digital y Sobretasa del impuesto territorial para los contribuyentes con propiedades valuadas sobre las 670 UTA; el Proyecto para potenciar la participación ciudadana, cuyo objetivo es abrir espacios para promover y desarrollar la solidaridad entre las personas y apoyar y fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil, en éste ámbito TGR constantemente realiza acciones para acercar la Institución a los ciudadanos, realizando Consejos, Jornadas de educación, etc.; el Proyecto de Modernización del Estado, donde TGR ha impulsado iniciativas que apuntan a la interoperabilidad con otras instituciones.

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

Tesorería General de la República (TGR) ha impulsado en los últimos años un proceso de modernización y transformación profundo, movilizándolo a toda la institución en torno a tres pilares esenciales:

1. Nuestros usuarios en el centro de la gestión, para entregarles una atención de excelencia.
2. Contar con equipos de trabajo comprometidos, motivados e informados.
3. Generar una profunda modernización de sus procesos, para garantizar una operación ágil, eficiente, segura y confiable, que concluya en una respuesta más rápida a los contribuyentes.

Estos pilares han permitido avanzar en los objetivos y compromisos de gestionar de manera eficiente, oportuna, segura y confiable las responsabilidades de Tesorería asociadas a la recaudación, distribución de los recursos del Estado y Custodia del Tesoro Público; entregar un servicio de excelencia en todos sus canales de atención, mejorando la experiencia e interacción con los usuarios y contribuyentes; Todo esto fortalecido con la decisión de implementar desde hace algunos años el modelo híbrido y la utilización de las nuevas metodologías ágiles para el desarrollo de nuestros proyectos, que nos ha permitido enfrentar de manera rápida y eficiente todos los compromisos y desafíos que enfrentamos.

En este marco de gestión estratégica, se presentan las iniciativas e hitos que se han implementado durante el año 2020, que apuntan a nuestros usuarios, modernización de TGR, desarrollo de nuestros funcionarios, impulsando la innovación y escucha activa a los funcionarios para buscar soluciones o mejoras en los procesos institucionales, fortalecer la infraestructura tecnológica, ciberseguridad y avanzar en ser una institución con políticas de gestión sustentables.

En Tesorería General de la República estamos contribuyendo decididamente al desafío de contar con un Estado moderno y al servicio de las personas. Buscamos hacer más fácil, cercana, eficiente y segura la relación de los usuarios y contribuyentes con nuestro servicio. La iniciativa de modernizar TGR tiene un impacto global en la gestión institucional y la relación con la ciudadanía, que implica una nueva forma de hacer las cosas, gestionar proyectos, con cambio de foco hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos, con herramientas y metodologías ágiles y aplicadas por nuestros funcionarios y funcionarias.

Durante el 2020 TGR participó del índice de innovación del Laboratorio de Gobierno junto a otras 36 instituciones. El puntaje obtenido fue de 59.59 puntos, más de 30 puntos sobre la media y siendo la mejor institución en su categoría.

Modelo de atención: nuestros usuarios en el centro de nuestra gestión

La Tesorería General de la República (TGR) contribuye al desafío de contar con un Estado al servicio de las personas, buscando hacer más fácil, cercana, eficiente y segura la relación de los usuarios y contribuyentes con nuestro servicio. Esta nueva forma de hacer las cosas, implica tener un foco permanente hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos. En 2020 logramos:

Fortalecer el modelo de atención multicanal: TGR ha potenciado los distintos canales que tiene disponible, ofreciendo alternativas de atención adicionales al canal presencial, que permitan tener una TGR más cercana, moderna, eficiente, segura y confiable. En este sentido, se ha potenciado el sitio web institucional, aumentando la cantidad de trámites que pueden ser realizados en forma 100% digital directamente en nuestro sitio; se creó la oficina virtual de trámites y se potenció el canal telefónico.

Lanzamiento del nuevo sitio web: El año 2020, se realiza el lanzamiento del Nuevo sitio Web de TGR, con una versión actualizada, más amigable y con foco en facilitar la interacción con nuestros usuarios y contribuyentes con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario, tener un lenguaje sencillo, 100% orientado a los trámites y transacciones más requeridas, siempre conciliando simplicidad, rapidez y seguridad. Entre las mejoras más destacadas están:

- Trámites ordenados según categorías.
- Mejora en el acceso a trámites o información a través de secciones frecuentes.
- Se incorporó analítica al sitio, lo que permite administrar de mejor manera el contenido, dejando a la vista lo más usado por la ciudadanía.
- Se aumentó la oferta de trámites digitales, con 8 nuevos trámites asociados al proceso de Cobranza Coactiva.
- Se habilitó la Oficina Virtual, donde se sumaron 23 trámites que a la fecha eran de carácter presencial.
- Para mejorar la gestión del canal, se estableció un Comité Editorial, que constantemente evalúa la experiencia usuaria.
- Información dinámica asociada a procesos vigentes y de relevancia para la ciudadanía

La actualización del Sitio Web de TGR y las mejoras de usabilidad incorporadas, nos permitieron proporcionar continuidad operacional a nuestros usuarios en el canal virtual, en especial, en los aumentos de demanda producto de consultas y requerimientos asociados a los beneficios del plan de emergencia. Esto se tradujo en que nuestro Sitio Web aumentó en un 45% el número de visitas respecto al año 2019.

Islas Web disponibles en toda la Red de atención presencial: Como complemento a la actualización del sitio web, se implementaron espacios físicos en todas las tesorerías a nivel nacional, habilitado con un computador para que los funcionarios de TGR, apoyen y capaciten a los usuarios que asistían en forma presencial a realizar trámites que están disponibles en el canal virtual. Esta iniciativa surge en el año 2019 del trabajo colaborativo de los propios funcionarios de TGR, con el objetivo de apoyar la migración de nuestros usuarios. Esta implementación concluida en el año 2020, fue un factor positivo para enfrentar la emergencia covid-19, donde muchos usuarios que eran 100% presenciales conocieron e interactuaron con el sitio web guiados por los mismos funcionarios.

Para concretar la estrategia de migración, se fortaleció el rol de anfitrión en cada punto de atención presencial que, utilizando las Islas Web, enseñaron a los usuarios a realizar los trámites a través de los canales virtuales. Esta iniciativa nos ha permitido migrar a los canales de atención virtual, donde en el año 2020, el 90% de las transacciones fueron realizadas por esta vía.

Oficina Virtual de Trámites (OVT): Como una manera de mantener la continuidad operacional y poder atender a nuestros contribuyentes, sin que estos tengan que acudir presencialmente, se creó la oficina virtual de trámites, una innovación que nace desde los funcionarios en periodo de pandemia, y permite que la mayoría de los trámites de TGR puedan ser realizados de manera digital y segura. Este nuevo canal de atención disponible en el sitio web, habilita a los usuarios realizar trámites en forma 100% virtual. Uno de los primeros trámites en ser incorporado a la oficina virtual fue la Solicitud de pago de bono tarjeta nacional del estudiante (TNE), que sólo podía ser realizado en forma presencial, lo que permitió optimizar el proceso de solicitud, evitando que los usuarios asistan presencialmente a una oficina de TGR.

La oficina virtual cuenta con 23 trámites disponibles que pueden ser realizados online, recibiendo 153.467 tickets desde su puesta en marcha, logrando una satisfacción de 76,5%.

Durante el 2020 y como una manera de facilitar la digitalización y eficiencia, integramos la Clave Tributaria para la autenticación de todas las personas jurídicas, no cubiertas con la clave única: Esta integración fue impulsada por TGR para complementar la estrategia de accesibilidad de todo el universo de usuarios de la institución. Es así, como incorporar esta clave en el sitio web de la TGR, amplió la cobertura a personas jurídicas, donde esta nueva tecnología cuenta con las medidas de seguridad necesarias y, al estar centralizada facilita y simplifica a los usuarios el acceso y navegación por el sitio. En 2020 hubo 4,4 millones de autenticaciones con Clave Tributaria y 2,4 millones con Clave Única.

Mejora en el índice de satisfacción neta: En la encuesta de satisfacción coordinada por la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda, TGR fue una de las 5 instituciones que presentan mejoras en su evaluación ciudadana con respecto a 2019. Este estudio mide la satisfacción de las personas que han interactuado con el Estado, preguntándoles directamente por su experiencia con las instituciones públicas en evaluación, para el año 2020 TGR obtuvo una satisfacción neta del 44%, siendo el canal web el que obtuvo la mejor valoración con el 72% de satisfacción neta.

Iniciativas que complementan el Modelo de Atención: Durante el 2020, se fortalecieron alianzas con otras instituciones, que permiten ampliar la cobertura de trámites de cara a

los usuarios, es así como en CajaVecina se realizaron 45.467 pagos y 5.571 atenciones en municipios. Además, se avanzó en desarrollar un Piloto atención remota, el cual fue impulsado por funcionarios de tesorerías, que permitió dar respuesta a requerimientos de los usuarios que asistían presencialmente a realizar sus trámites, con funcionarios en modalidad de trabajo remoto.

Digitalización de trámites y uso de canales digitales

Durante el año 2020, 11,6 millones de trámites fueron realizados por el canal digital, de un total de 12,9 millones de trámites finalizados, representando el 90% del total de trámites. En esta misma línea, 4 de los 50 trámites más solicitados por los usuarios en canales virtuales a nivel nacional, corresponden a trámites que se realizan TGR, de acuerdo al registro nacional de transacciones del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).

En línea con el compromiso de la institución con la modernización del Estado, durante el año 2020 se digitalizaron 8 trámites vinculados al proceso de cobro, cuya habilitación permitió realizar 1.259 presentaciones vía digital, que sumadas a los 4 trámites que fueron digitalizados en 2019, hubo 4.951 trámites en total presentados vía remota, del área de cobranzas. Las grandes ventajas para la ciudadanía son: contar con un servicio habilitado y no tener la necesidad de acercarse a una oficina para solicitar el trámite.

Además de la digitalización de trámites, también se ha avanzado en la digitalización del proceso de cobro, incorporando la emisión de las resoluciones de embargo de productos bancarios estandarizadas y un sistema que permite el cálculo rápido de los montos a embargar lo que ha contribuido a disminuir los tiempos de generación, permitiendo teletrabajar cuidando la continuidad operacional del servicio y a nuestros funcionarios, en tiempos de pandemia que afectó fuertemente la movilidad.

Por otro lado, en la búsqueda de mejorar la experiencia de nuestros usuarios con la Institución, se disponibiliza la Nueva Cartola Fiscal, con la cual los usuarios puede acceder a información en un solo lugar referente a pagos, deudas, cobranzas y convenios, con una Interfaz amigable, clara e intuitiva. Reforzamos nuestro compromiso con la mejora continua, por lo cual se implementó Google analytics de manera de identificar oportunidades con el comportamiento del usuario en este sitio.

Sabemos la importancia de la comunicación entre instituciones del estado, para poder dar una mejor respuesta frente a las necesidades de la ciudadanía, es por ello que nos sumamos exitosamente al proyecto Doc Digital, que consiste en una herramienta que permite la comunicación digital entre servicios públicos, además de tramitar en línea todos los documentos que deben ser firmados por autoridades y jefaturas para procesos internos y externos. TGR se encuentra dentro de las 8 instituciones líderes del proyecto Doc Digital, que además de la digitalización en las comunicaciones entre instituciones del estado, también reduce el uso de papel y genera eficiencia en los tiempos de los respectivos procesos.

Integración e interoperabilidad con otros Servicios

Pago Centralizado a Proveedores del Estado: Este es un proyecto desarrollado junto a DIPRES, que entrega mayor eficiencia para el Estado, porque paga centralizadamente todas las facturas, pero también es más eficiente para los proveedores, ya que se les asegura el pago en 30 días mediante un canal único, entregando liquidez a las Pymes. En 2020 se opera con todos los servicios públicos generando el pago de 1.276.605 facturas, correspondientes a \$2.77 billones (\$2.770.655.895.350). Esto permite además de entregar a las pymes liquidez, que estas logren cumplir con sus compromisos financieros y hacer frente a los tiempos de crisis.

Botón de Pago: Como una manera de realizar la recaudación de ingresos de otros servicios públicos, de manera más eficiente, confiable y segura, durante 2020 en línea con la mejora continua y la búsqueda de eficiencia en el estado, TGR ha simplificado la integración e interoperabilidad con otras Instituciones Públicas que requieren su botón de pago, creando el nuevo portal de autoservicio. Dentro de las instituciones que ya interopera en este nuevo modelo están:

- Policía de Investigaciones (PDI)
- Departamento de Extranjería y Migración (DEM).

Adicionalmente, comenzaron a interoperar con el botón de pago de TGR la Dirección de Educación Municipal (DEM) y el Ministerio de Transporte, para el subsidio al adulto mayor.

Modelo de Gestión de Cobranzas

La Tesorería General de la República (TGR) tiene por función ejercer las acciones que permitan la recaudación de los ingresos fiscales. Los tipos de recaudación que son ejecutados por el Servicio son la Recaudación espontánea, donde el contribuyente ejerce su responsabilidad tributaria de forma voluntaria sin acciones de cobro por parte del Estado y la Recaudación de tipo coactiva, para la cartera morosa, donde se ejercen acciones de tipo administrativo y judicial para apalancar el cumplimiento de los pagos tributarios, la recaudación financiera y de otros ingresos fiscales.

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 45,6% del saldo y sólo el 0,6% 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 34,6% del saldo moroso y el 6,8% 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 19,8% del total del saldo moroso y concentra el 92,6% 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).

Dada la situación enfrentada en 2020, las acciones coactivas desarrolladas por TGR tuvieron especial cuidado de resguardar los objetivos de reactivación económica, sin perjuicio de velar por mantener los incentivos de apalancar un correcto comportamiento tributario.

En relación a la recaudación coactiva, la recaudación lograda en 2020, es la siguiente:

- Para el segmento de Medianos Deudores, se recaudaron \$290.785 millones.
- Para el segmento de Grandes Deudores, se recaudaron \$152.406 millones.
- Respecto a la Recaudación Coactiva Total, es decir, la Deuda Morosa recuperada en Cobranza (DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de \$1.099.857 millones, esto es 24,5% superior a la meta establecida.

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, que han permitido una gestión focalizada en la recuperación en un contexto complejo como lo fue 2020.

Modernización Tributaria

En cuanto al pago de contribuciones de Bienes Raíces 2020, se implementa la alternativa de realizar un pago único anual asociado a este concepto, fusionando el pago de las cuatro cuotas normales del año 2020, permitiendo 122.802 Roles fueran pagados bajo esta modalidad.

Por otra parte, conforme a lo establecido en la Ley Modernización Tributaria (Ley 21.210), comienza la aplicación de la sobretasa del impuesto territorial para los contribuyentes con propiedades valuadas sobre las 670 UTA. En este ámbito se recaudó el 78% del monto anual, equivalente a una recaudación de MM\$137.341.

En este marco legal también se incorpora el impuesto a las plataformas digitales, para lo cual se generó una nueva plataforma para registrar los cargos, descargos y pagos de este tipo de impuesto.

Plan Económico de Emergencia y medidas de apoyo

Para enfrentar las consecuencias económicas producto de la emergencia sanitaria, el Gobierno implementó el Plan Económico de Emergencia, cuyo objetivo fue reactivar e impulsar la economía y apoyar fundamentalmente a las Pymes y a los trabajadores afectados por esta pandemia. TGR tuvo un importante rol, destacando la distribución de préstamos y bonos, así como la implementación de medidas extraordinarias asociadas al proceso de operación renta, renta anticipada 2020 y 2021, implementación de políticas especiales de convenios, como por ejemplo el decreto supremo 420 y la postergación en el pago de contribuciones, al cual se acogieron 1.593.114 roles que recibieron el beneficio de postergar el pago de la cuota 1 de contribuciones 2020.

Respecto a las ayudas económicas entregadas a ciudadanos, TGR distribuyó más de 5 millones de bonos y préstamos, los cuales están representados en las siguientes cifras:

Beneficios	Monto (MM\$)	Cantidad
Bono para la clase media	779.529	1.677.496
Préstamo trabajadores independientes y adicional 2020	189.916	821.848
Préstamo trabajadores dependientes	870.933	2.392.738
Préstamo empresarios individuales y adicional	55.992	108.701
Reembolso del remanente IVA crédito fiscal	8.464	6.139
Bono Transportistas (MTT)	24.100	78.729
Préstamo Solidario Transportistas (MTT)	6.827	21.315
Total	1.935.761	5.106.966

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, propiciando un ambiente

laboral que favorezca el logro de los objetivos institucionales, fortaleciendo y promoviendo una cultura de autocuidado, gestión del Clima Organizacional y el trabajo colaborativo al interior y entre los distintos equipos. La institución cuenta con una dotación efectiva de 1.978 funcionarios, donde el 51,42% son mujeres y el 48,58% son hombres.

El año 2020 estuvo marcado por la contingencia sanitaria asociada al COVID 19, destacando el compromiso y disposición de los funcionarios para asegurar la continuidad operacional de los servicios entregados por la Institución a los usuarios, además de la relevancia de TGR en la entrega de beneficios asociadas al plan económico de emergencia, resguardando los cuidados correspondientes para funcionarios y usuarios, lo cual se refleja en el reconocimiento que recibe TGR por parte de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), obteniendo "Sello ACHS Covid19".

En este mismo contexto nace la necesidad de mantener comunicados e informados a todos los funcionarios de TGR de las distintas temáticas institucionales y generar un espacio de reencuentro virtual, que permitiera además el reconocimiento de las distintas áreas que mantuvieron activa su labor durante este periodo. Es por esto que que inicia el ciclo de Charlas "Más+Acompañados", la que fue desarrollada a partir de abril del presente año (a través de medios remotos, principalmente youtube). Contó con la participación de expertos internos y externos, efectuando 15 charlas, con un total de 17.416 visualizaciones al mes de diciembre de 2020.

En torno a la gestión del cambio asociado al proceso de modernización de la Institución, se implementó un plan de formación para nuevas competencias y habilidades, efectuando 16 programas de Fortalecimiento de Equipos, orientados al refuerzo de las capacidades individuales y grupales para el trabajo en equipo, con 500 participantes durante el año 2020. Esto se complementa con el Programa de formación para el desarrollo de habilidades asociadas al rol de liderazgo en jefaturas de tercer nivel, ejecutando el Programa para reforzar las capacidades para el Liderazgo Adaptativo, donde se efectuaron 3 versiones del Programa y hubo un total de 174 participantes.

En materias de capacitación, disponibilizó la herramienta "Aula Virtual de TGR" para todos los funcionarios, habilitando sus cursos para ser desarrollados durante todo el año. Además, se efectuaron capacitaciones para apoyar el trabajo remoto, así como las herramientas necesarios para adquirir las capacidades y conocimientos de operación que la digitalización y modernización de la TGR requiere, disponibilizando talleres diarios de las herramientas de uso más frecuente de la Suite de Google, donde se dictaron las temáticas de Gmail, Hangouts, Calendar, Contactos, Drive, Documentos, Hoja de Cálculo, Presentaciones, entre otros y la realización de los talleres remotos para el equilibrio personal y autocuidado, Herramientas de mindfulness para el manejo del estrés (2 versiones), Conciliación Trabajo Vida Personal, Recursos para la Crianza y Conciliación Laboral.

Otro hito relevante ha sido la Implementación Ley 21.060 que "Fija planta de personal del Servicio de Tesorerías", proceso iniciado en el año 2019 y que en 2020 tuvo a 291 funcionarios traspasados a planta que participaron y fueron seleccionados en concurso interno.

Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica y ciberseguridad

Externalización del DataCenter: En marzo 2020 finaliza el traslado y se pone en marcha la externalización de uno de los data center de TGR, proceso iniciado a fines del 2019, con el objetivo de mejorar la seguridad y disponibilidad de las plataformas y servicios institucionales, garantizando de esta manera nuestra continuidad operacional. El estándar TIER III exigido al proveedor, nos permite contar con un nivel de servicio superior al que se podía conseguir con la operación interna del datacenter, a un menor costo y con el respaldo de especialistas en la materia. Lo anterior, además de contribuir a poner foco en las prioridades y funciones institucionales, nos ha permitido disminuir costos en materia tecnológica. TGR hoy cuenta con un servicio de clase mundial, que ha fortalecido nuestra arquitectura TI, y que nos permite ser aún más eficientes.

En 2020 la Ciberseguridad y la preocupación por la información en nuestra Institución sigue siendo un factor primordial y transversal a toda la gestión, fue un año marcado por la profundización en la digitalización de los procesos en TGR, trabajo remoto y las comunicaciones a distancia, entre otros aspectos. Es así que se focalizó en la prevención hacia la ciudadanía y nuestros funcionarios, donde podemos destacar la nueva Sección Ciberseguridad en www.tgr.cl, Sección que contiene recomendaciones y noticias para orientar a los ciudadanos y advertir, entre otras cosas, de la circulación de correos maliciosos que utilizan nuestra imagen institucional para intentar engañar a las personas. También reforzamos la difusión permanente de esta información contingente mediante nuestras redes sociales, que incluyen advertencias y recomendaciones hacia la ciudadanía respecto de la Ciberseguridad en TGR.

Además de la fuerte difusión por nuestros canales virtuales, nuestros funcionarios tienen un rol clave en la ciberseguridad, es por ello que constantemente se generan instancias de difusión y capacitación por medio de charlas, cursos a distancia, comunicados, entre otras acciones que buscan reforzar la responsabilidad que tiene el equipo de TGR en el resguardo de la información de la ciudadanía, poder guiar de manera correcta a los usuarios frente a consultas y el cuidado asociado a los activos de nuestra Institución.

Se han fortalecido las alianzas y el trabajo colaborativo con otros organismos para la prevención y gestión de los incidentes asociados a Ciberseguridad, destacando la relación con el CSIRT, dependiente del Ministerio del Interior con quien se generaron actividades conjuntas, tales como charlas para funcionarios de TGR, jornadas con otras instituciones donde participaron representantes de la TGR, difusión en redes sociales, publicaciones en Sitio Web y gestión de incidentes.

TGR Sustentable

Como institución tenemos la firme convicción de que no basta con tener una TGR cercana, moderna, eficiente, segura y confiable, sino que también nos debemos preocupar por la sustentabilidad. Es por ello que TGR en 2020 emprendió el desafío de convertirse en una institución sustentable. Este proyecto se enmarca en el Programa transversal “Estado Verde” promovido por el Ministerio del Medio Ambiente y liderado en TGR por la División de Administración. A la fecha, cuenta con más de 30 funcionarios voluntarios a nivel nacional que forman parte del Equipo Verde de TGR altamente comprometidos y participativos. En diciembre del 2020 se efectuó la primera auditoría por parte del Ministerio del Medio Ambiente, que consideraba como resultado esperado entre un 40 a 60%. No obstante lo anterior, TGR superó la expectativa obteniendo un 95%, para luego continuar con la generación colaborativa y participativa del Plan de

Acción de Mejoras, la cual fue presentada en el expediente de pre-certificación en febrero-2021 en conjunto con el Diagnóstico realizado durante el 2020.

Es importante destacar, que todo este desafío ha sido realizado en periodo de pandemia, lo que hace mucho más destacables todos los logros obtenidos. Luego de analizado el expediente por el Ministerio del Medio Ambiente, se alcanza con un 100% la etapa de pre-certificación, por sobre el 90% esperado. La impronta que tiene este desafío es la gran convicción que tienen los participantes más activos y por eso el deseo de ser parte de este y difundir a toda la TGR.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2018 - 2022

Los desafíos del periodo fueron establecidos en el plan estratégico de TGR, con el objetivo de concretar aspectos claves de la institución, optimizando nuestros procesos, con una gestión moderna, más cercana, eficiente, segura y confiable hacia los usuarios y contribuyentes.

Estos aspectos nos han permitido establecer los focos para consolidar el Modelo de Atención Multicanal, que busca potenciar la migración de los usuarios a los canales virtuales, y entregar un servicio ágil, cercano y confiable. Es así como para el periodo de gestión 2021 se seguirá potenciando el diseño del sitio web institucional, aplicando herramientas de analítica que permita generar una mejor experiencia usuaria, simplificar la búsqueda de información y realización de los trámites. En el ámbito de la digitalización, aumentaremos la oferta de trámites que puedan ser realizados por los canales virtuales, comprometiendo llegar al 80% de los trámites disponibles en modalidad digital. Otro eje que seguiremos impulsando es la autenticación digital a través de clave única y clave tributaria, que entrega mayor seguridad a nuestros usuarios y lo que a su vez permite converger a un sitio personalizado.

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

- Recuperar el 10,9% del monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año 2020.
- Realizar el 94,5% de los egresos asociados al proceso de Operación Renta a través de Transacciones Electrónicas. Para conseguir este desafío seguiremos realizando acciones de difusión que impulsen que los contribuyentes soliciten su devolución anual de impuestos a través de medios electrónicos, el cual tiene los beneficios que reporta una transacción electrónica, como son la oportunidad en el pago, disminución del costo de transporte y disminución del tiempo para realizar el trámite y finalmente, mayor seguridad.
- Realizar charlas informativas dirigidas a Servicios Públicos y Municipalidades del país con el objetivo de difundir la gestión de la Tesorería General de la República (TGR) y de la División Finanzas Públicas sobre el proceso de pagos presupuestarios y extrapresupuestarios.

La modernización continúa como un eje prioritario, para lo cual se fortalecerán los procesos de TGR, mediante el uso de herramientas colaborativas, digitalización y optimización. Como parte de este desafío se impulsa la automatización de procesos realizados en forma manual, se incorporará firma electrónica avanzada y uso de herramientas de apoyo que genera eficiencia en la trazabilidad, en los tiempos de respuesta y permiten eliminar el uso del papel (EXEDOC, doc.digital).

En el ámbito de integración con otras instituciones, TGR seguirá impulsando el nuevo aplicativo de autoatención para el uso del botón de pago, generando al menos 10 integraciones con otras instituciones, cantidad mucho mayor a las realizadas bajo el anterior modelo de integración. Además, se realizará la optimización en conjunto con el Servicio Electoral (Servel) del proceso de pago de vocales de mesa, con el objeto de optimizar los tiempos y oportunidad en el pago.

Además, TGR continuará con la ruta trazada de optimizar los procesos que mejoren la experiencia de las instituciones, usuarios y contribuyentes, que apunten a facilitar el pago de obligaciones. Es por ello que optimizará tanto la declaración como el pago de multas y reintegros, para que instituciones como FONASA, SUSESO, SERNAC, entre otros, puedan informar de manera más eficiente las obligaciones fiscales a recaudar por TGR, mejorar la experiencia de los usuarios en el pago y apalancar los procesos de cobro relacionados.

TGR seguirá avanzando, como parte de la mejora continua, en la experiencia usuaria de nuevas habilitaciones como son el pago centralizado de proveedores y finiquito electrónico, incorporando una visión integral en secciones dedicadas en el sitio institucional tgr.cl como Mis pagos recibidos, certificados de pago, entre otros.

En infraestructura tecnológica y continuidad operacional, se consolidará la estrategia del modelo híbrido, en este ámbito, haciendo uso de tecnología cloud, se buscará mantener una copia actualizada de bases de datos on-premises de TGR en la nube, esto con el objetivo de mejorar los tiempos de proceso y tiempos de respuesta hacia nuestros usuarios. Al mismo tiempo, podremos dotar de mayor flexibilidad y robustez a nuestras plataformas para enfrentar períodos de alta demanda. Con estos proyectos se sentarán las bases para abordar futuras necesidades en la misma línea.

Continuaremos impulsando el proyecto “TGR Sustentable” que se enmarca en la iniciativa gubernamental Estado Verde. Para el año 2021, se espera ejecutar el plan de acción que considera iniciativas que optimizan el uso de papel, agua, electricidad, residuos, transporte y economía circular. Dentro de las iniciativas comprometidas están generar políticas, registro y cuantificación de la huella de carbono organizacional en el Programa Huella-Chile y realizar difusión a los funcionarios, todo con el objetivo de crear una cultura de sustentabilidad y convertirnos en el futuro en una institución sustentable.

En 2021 se mantienen algunas medidas del plan económico de emergencia y se incorporan beneficios relacionados a condonación excepcional de multas e intereses para el pago de obligaciones en las cuales TGR tuvo una activa participación en el establecimiento de propuestas. Adicionalmente, la institución incorpora de manera ágil las capacidades en todos sus canales para que los contribuyentes puedan escoger el canal de su preferencia para acogerse a estos beneficios

La experiencia que tiene la institución en torno a la recaudación y distribución de recursos, permite abordar cada proceso con mayor preparación para entregar la mejor respuesta a la ciudadanía, de manera ágil, cercana, segura y confiable. Contamos con sistemas robustos y confiables que permitan soportar los altos niveles de transaccionalidad (producto de trabajo en años anteriores y concreción del modelo híbrido sustentan esta respuesta), además, contamos con la Oficina Virtual de Trámites consolidada y con opción de consultas específicas conforme a las

medidas adoptadas, contando con el soporte de un equipo de funcionarios dedicado a la resolución de preguntas asociadas a beneficios.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Identificación de la Institución	41
.Anexo 2: Recursos Humanos	47
.Anexo 3: Recursos Financieros	58
.Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020	65
.Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022	68
.Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas (2019-2020)	69
.Anexo 6B: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas	69
.Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020	70
.Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020	72
.Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020	78
.Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022	79
.Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020	96
.Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020	100

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

Objetivos Estratégicos

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

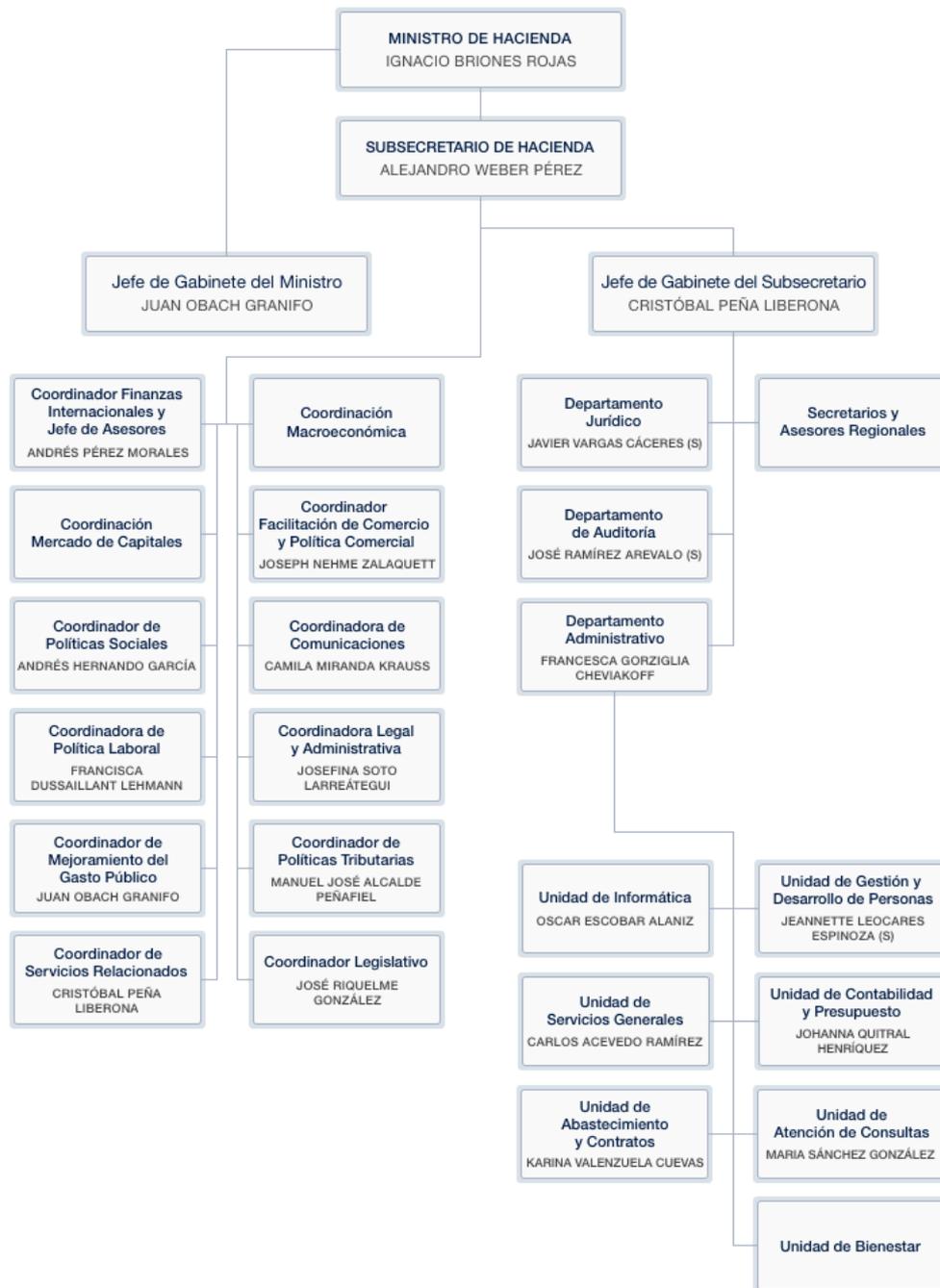
Nro.	Nombre	Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
3	Distribución	<p>1) Distribución a terceros de los fondos recaudados por la Tesorería General de la República, tales como: devoluciones de impuestos, pago de subsidios o beneficios a diversos usuarios y servicio de deuda a acreedores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

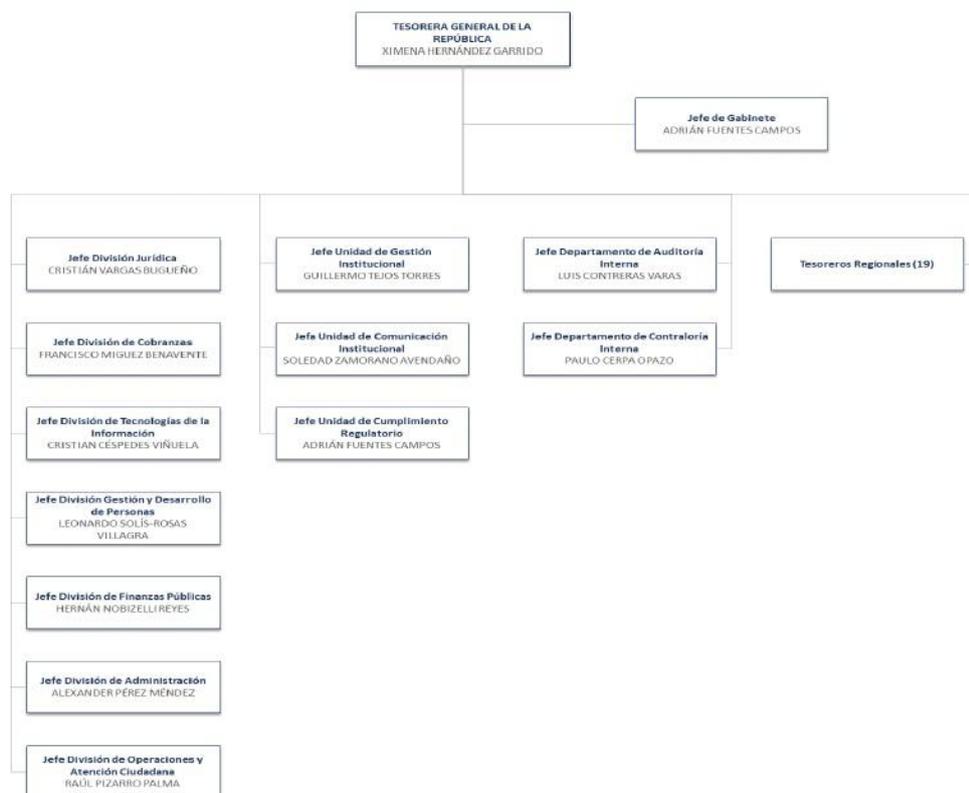
Nro.	Descripción	Cantidad
1	<p>Usuarios Privados: Personas naturales y jurídicas, en su calidad de contribuyentes y de agentes a los cuales se les paga por concepto de devoluciones de impuestos, subsidios y otros beneficios que provee el Estado.</p>	9.235.000

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

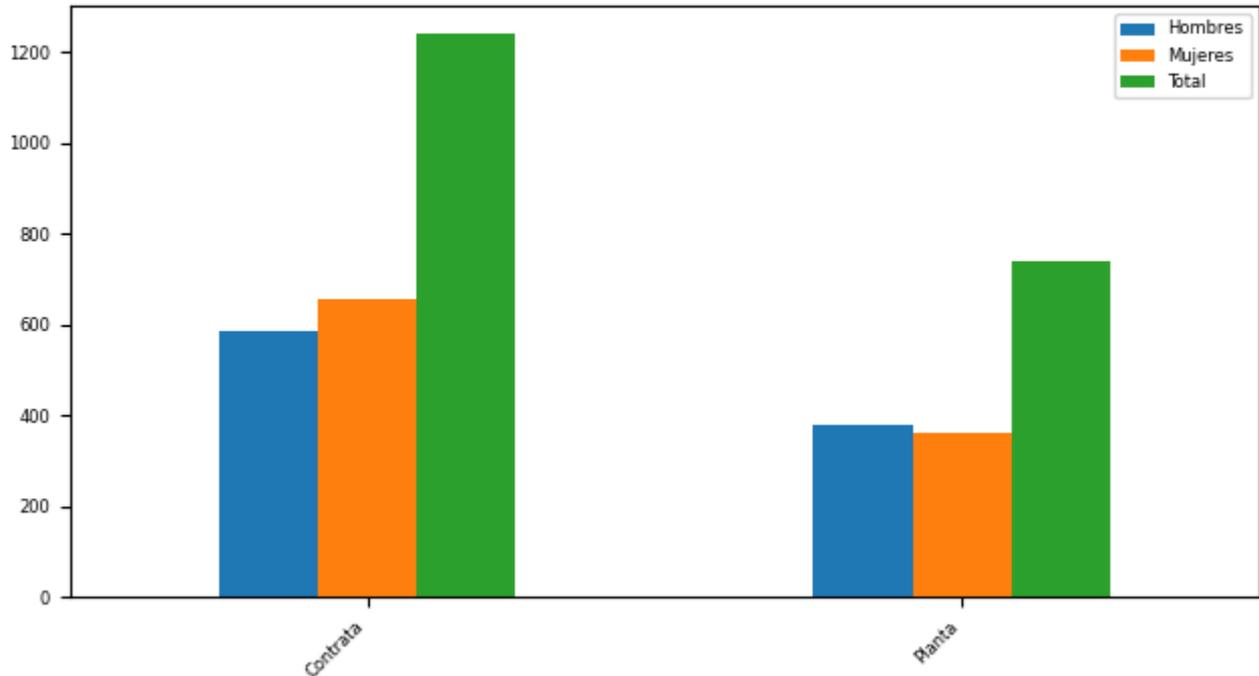


c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Tesorerera General De La República	Ximena Hernández Garrido
Jefe de Gabinete	Adrián Fuentes Campos
Jefe División Jurídica	Cristián Vargas Bugeño
Jefe División de Cobranzas (S)	Francisco Miguez Benavente
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 Gestión y Desarrollo de Personas	Leonardo Solís-Rosas Villagra
Jefe Unidad de Gestión Institucional	Guillermo Tejos Torres
Jefe Unidad de Comunicaciones Institucional	Soledad Zamorano Avendaño
Jefe Unidad de Cumplimiento Regulatorio	Adrián Fuentes Campos
Jefe Departamento Auditoría Interna	Luis Contreras Varas
Jefe Departamento Contraloría Interna	Paulo Cerpa Opazo

Anexo 2: Recursos Humanos

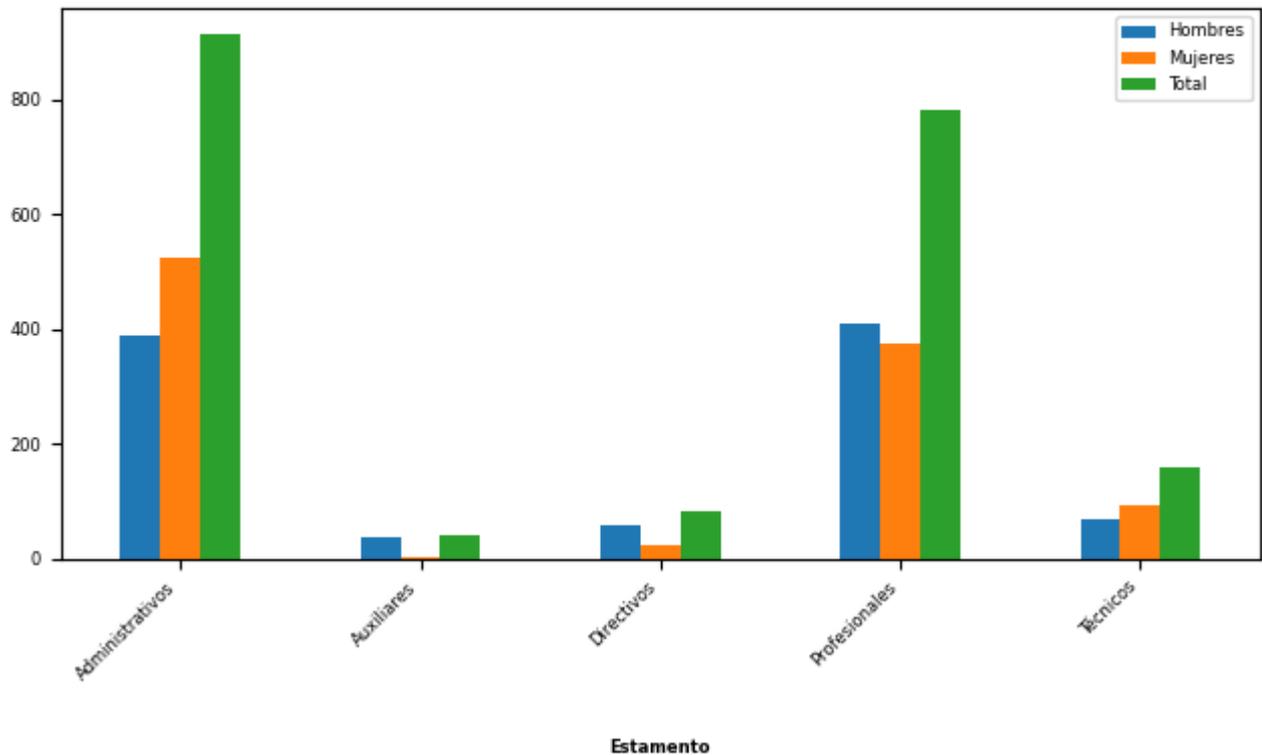
Dotación efectiva año 2020, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Tipo Contrato

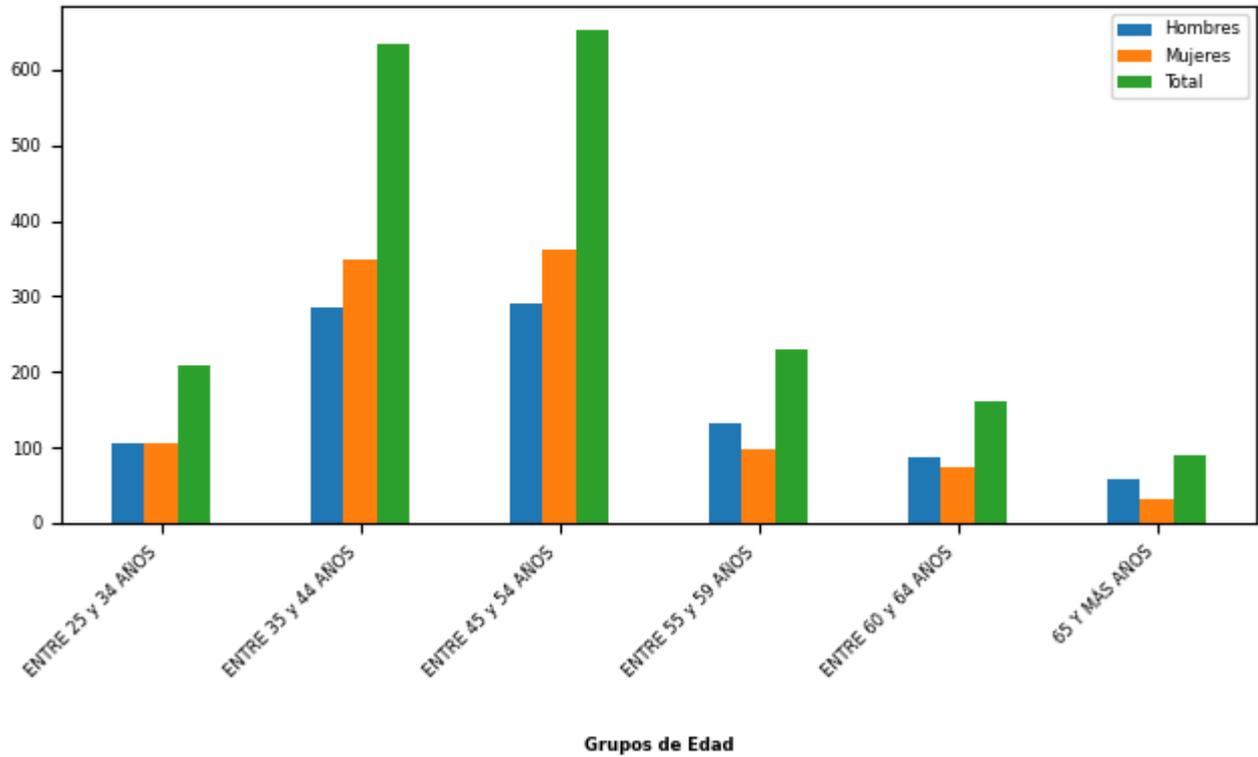
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Contrata	656	64,5	584	60,77	1.240	62,69
Planta	361	35,5	377	39,23	738	37,31
Total	1.017		961		1.978	
Porcentaje	51,42		48,58			

Dotación efectiva año 2020, por Estamento (mujeres y hombres)



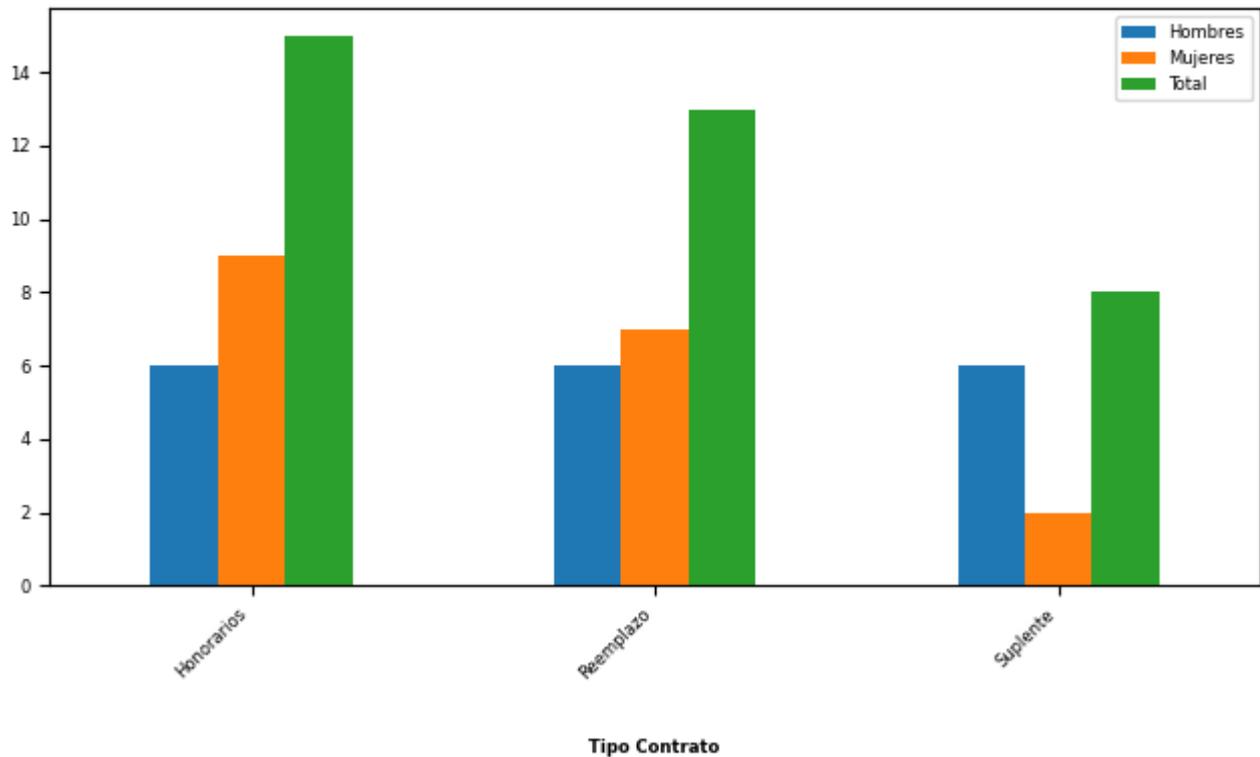
Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	524	51,52	389	40,48	913	46,16
Auxiliares	3	0,29	39	4,06	42	2,12
Directivos	25	2,46	58	6,04	83	4,2
Profesionales	373	36,68	408	42,46	781	39,48
Técnicos	92	9,05	67	6,97	159	8,04
Total	1.017		961		1.978	
Porcentaje	51,42		48,58			

Dotación Efectiva año 2020 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



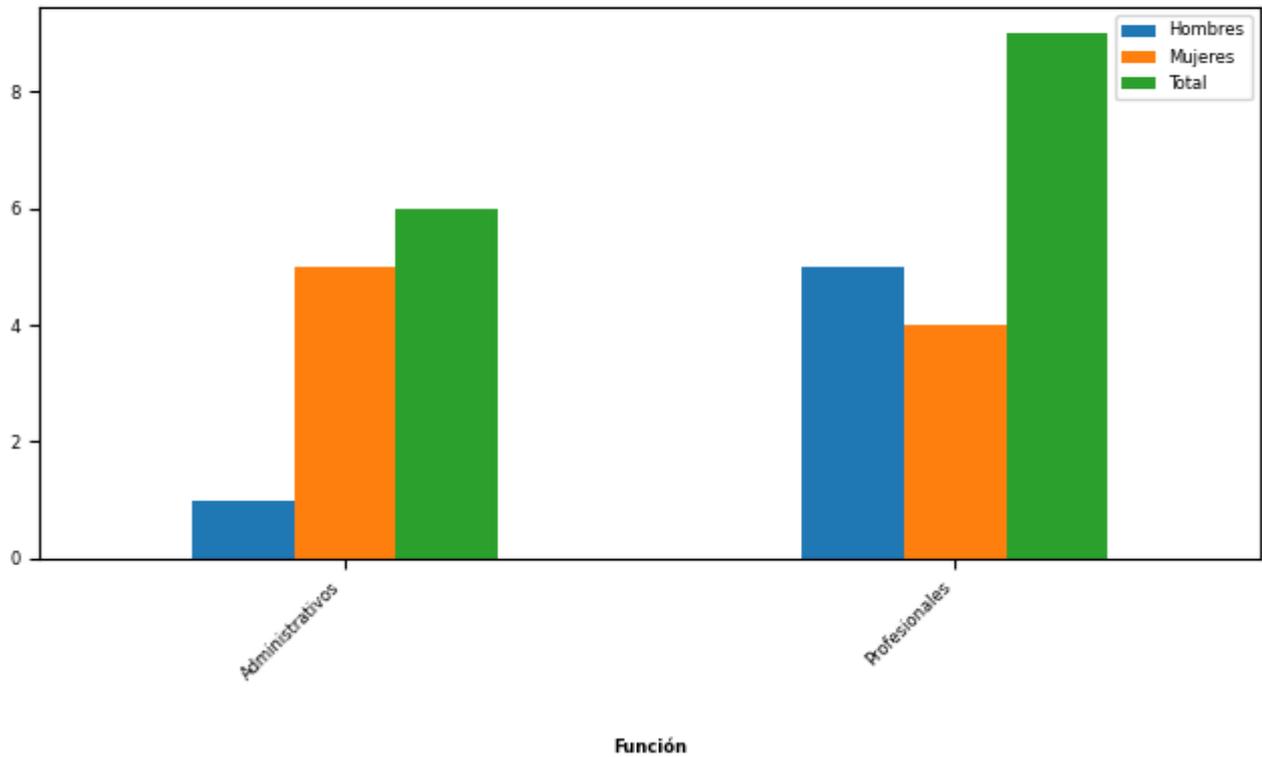
Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ENTRE 25 y 34 AÑOS	105	10,32	105	10,93	210	10,62
ENTRE 35 y 44 AÑOS	348	34,22	286	29,76	634	32,05
ENTRE 45 y 54 AÑOS	361	35,5	291	30,28	652	32,96
ENTRE 55 y 59 AÑOS	97	9,54	133	13,84	230	11,63
ENTRE 60 y 64 AÑOS	74	7,28	88	9,16	162	8,19
65 Y MÁS AÑOS	32	3,15	58	6,04	90	4,55
Total	1.017		961		1.978	
Porcentaje	51,42		48,58			

Personal fuera de dotación año 2020 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)



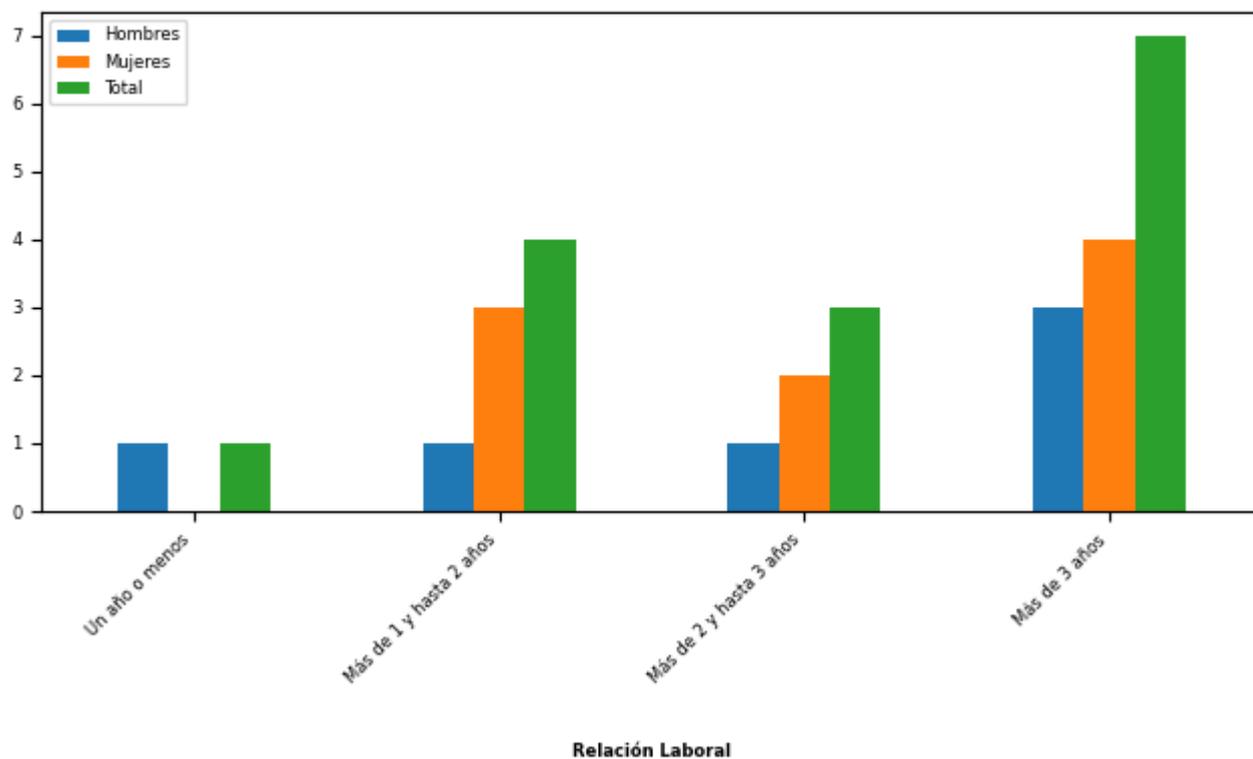
Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Honorarios	9	50,0	6	33,33	15	41,67
Reemplazo	7	38,89	6	33,33	13	36,11
Suplente	2	11,11	6	33,33	8	22,22
Total	18		18		36	
Porcentaje	50,0		50,0			

Personal a honorarios año 2020 según función desempeñada (mujeres y hombres)



Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	N°	%	N°	%	N°	%
Administrativos	5	55,56	1	16,67	6	40,0
Profesionales	4	44,44	5	83,33	9	60,0
Total	9		6		15	
Porcentaje	60,0		40,0			

Personal a honorarios año 2020 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)



Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Un año o menos	0	0	1	16,67	1	6,67
Más de 1 y hasta 2 años	3	33,33	1	16,67	4	26,67
Más de 2 y hasta 3 años	2	22,22	1	16,67	3	20,0
Más de 3 años	4	44,44	3	50,0	7	46,67
Total	9		6		15	
Porcentaje	60,0		40,0			

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	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	50	29	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	70	53	7
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	71%	54%	57%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	48	27	4
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	50	29	4
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	96%	93%	100%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	146	127	85
(b) Total dotación efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	7,24%	6,31%	4,30%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2018	2019	2020
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	2	2	4
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	52	33	28
Otros retiros voluntarios año t	30	26	6
Funcionarios retirados por otras causales año t	62	66	47

Causales	2018	2019	2020
Total de ceses o retiros	146	127	85

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	114	64	14
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	146	127	85
Porcentaje de recuperación (a/b)	78%	50%	16%

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	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	114	0	52
(b) Total Planta efectiva año t	491	471	738
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	23,22%	0,00%	7,05%

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios recontractados en grado superior año t	192	65	10
(b) Total Contratos efectivos año t	1.526	1.542	1.240
Porcentaje de recontractados en grado superior (a/b)	12,58%	4,22%	0,81%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de funcionarios capacitados año t	2.010	2.051	1.936
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	99,65%	101,89%	97,88%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2018	2019	2020
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	2.733.600	6.372.975	13.704.856
(b) Total de participantes capacitados año t	6.462	6.405	9.161
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	423,03	995,00	1496,00

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	38	5	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	195	180	190
(Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	19,49%	2,78%	0,53%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
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	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	2.253	3.129	2.148
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,12	1,55	1,09

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	535	726	690
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,27	0,36	0,35

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

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	266	2.061	101
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,13	1,02	0,05

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	6.200	5.482	1.300
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	3,07	2,72	0,66

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2018	2019	2020
Lista 1	1947	1780	1764
Lista 2	6	5	3
Lista 3			2
Lista 4			1
(a) Total de funcionarios evaluados	1.953	1.785	1.770
(b) Total Dotación Efectiva año t	2.017	2.013	1.978
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	96,83%	88,67%	89,48%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2018	2019	2020
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)	Sí	Sí	Sí

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2018	2019	2020
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	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	7	1
(b) Total de ingresos a la contrata año t	70	53	7
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	7,14%	13,21%	14,29%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	5	7	1
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	24	16	11
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	20,83%	43,75%	9,09%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2018	2019	2020
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	16	11	7
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	24	16	11
Porcentaje (a/b)	66%	68%	63%

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 1: Ingresos y Gastos devengados año 2019 - 2020 (miles de pesos)

Denom.	Año 2019 M\$	Año 2020 M\$	Notas
INGRESOS	83.076.635	77.957.869	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	1.607	1.485	
OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.146.912	1.606.109	
APORTE FISCAL	79.653.014	74.807.942	
RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	1.275.102	1.542.333	
GASTOS	80.626.095	78.264.178	
GASTOS EN PERSONAL	63.745.358	61.932.546	1
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	11.378.911	10.149.059	2
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1.251.508	947.278	3
INTEGROS AL FISCO	0	2.619.255	4
ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.677.872	2.607.364	5
SERVICIO DE LA DEUDA	572.446	8.676	6
RESULTADO	2.450.540	-306.309	

Notas:

- 1: Gastos en Personal se mantuvo en términos agregados con respecto al año anterior, conforme a la dotación máxima autorizada e influenciado por funcionarios que se acogieron a la Ley de Retiro Voluntario y ajustes fiscales por COVID-19.
- 2: Gastos en Bienes y Servicios de Consumo se priorizaron con respecto al año anterior, debido al ajuste fiscal por emergencia sanitaria COVID-19. El gasto se enfocó a la continuidad operacional básica del servicio. Se destacan gastos de servicios básicos y generales, arriendos, mantenciones, artículos de oficina y servicios profesionales, todos necesarios para apoyar el correcto funcionamiento Institucional e influenciado por contingencia sanitaria. con menor nivel de actividad presencial y en terreno.
- 3: Gasto observado consideró pago de beneficios a 30 funcionarios que se acogieron a la Ley N°20.948 y N°19.882, bonificación por retiro voluntario acogidos durante el año 2020, además, incluye indemnización por alta dirección pública.
- 4: Corresponde a presupuesto Decretado por reintegros al fisco (saldos de aporte fiscal) realizados durante el año 2020, en conformidad a instrucciones de la DIPRES.
- 5: Disminución observada conforme al ciclo del proyecto de Renovación de Core Tecnológico, que para el año 2020 otorga continuidad al segundo año del nuevo ciclo de renovación de 4 años, y a los ajustes fiscales por priorización del gasto por COVID-19. Gastos relacionados a la renovación/adquisición de equipos y programas informáticos que sustentan los principales procesos Institucionales de recaudación, distribución y gestión del Tesoro Público.
- 6: Se observa significativa disminución de la deuda flotante respecto al año 2019. Deuda 2020 corresponde a compromisos devengados, pero no pagados, considerando que se encontraban actos administrativos pendientes al momento del cierre contable.

b) Comportamiento Presupuestario año 2020

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2020: Programa 01 (miles de pesos)

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
			INGRESOS	60.936.154	77.341.937	77.957.869	-615.932	
6			RENTAS DE LA PROPIEDAD	0	1.250	1.485	-235	
8			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.272.138	1.512.151	1.606.109	-93.958	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.083.719	1.083.719	1.298.151	-214.432	
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	0	27.653	28.656	-1.003	
	99		Otros	188.419	400.779	279.302	121.477	
9			APORTE FISCAL	59.664.016	74.286.203	74.807.942	-521.739	
	01		Libre	59.664.016	74.286.203	74.807.942	-521.739	
12			RECUPERACIÓN DE PRÉSTAMOS	0	1.542.333	1.542.333	0	
	10		Ingresos por Percibir	0	1.542.333	1.542.333	0	
			GASTOS	60.936.154	78.305.380	78.264.178	41.202	
21			GASTOS EN PERSONAL	44.288.394	61.949.321	61.932.546	16.775	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	11.765.591	10.165.549	10.149.059	16.490	
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	0	948.287	947.278	1.009	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador	0	948.287	947.278	1.009	
25			INTEGROS AL FISCO	0	2.619.255	2.619.255	0	
	99		Otros Integros al Fisco	0	2.619.255	2.619.255	0	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	4.882.169	2.614.292	2.607.364	6.928	
	03		Vehículos	130.923	52.140	50.614	1.526	
	04		Mobiliario y Otros	72.072	15.351	14.912	439	
	05		Máquinas y Equipos	71.012	39.657	38.963	694	
	06		Equipos Informáticos	2.137.591	712.802	709.684	3.118	
	07		Programas Informáticos	2.470.571	1.794.342	1.793.191	1.151	

Subt.	Item	Asig.	Denom.	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia	Notas
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	8.676	8.676	0	
	07		Deuda Flotante	0	8.676	8.676	0	

c) Indicadores Financieros

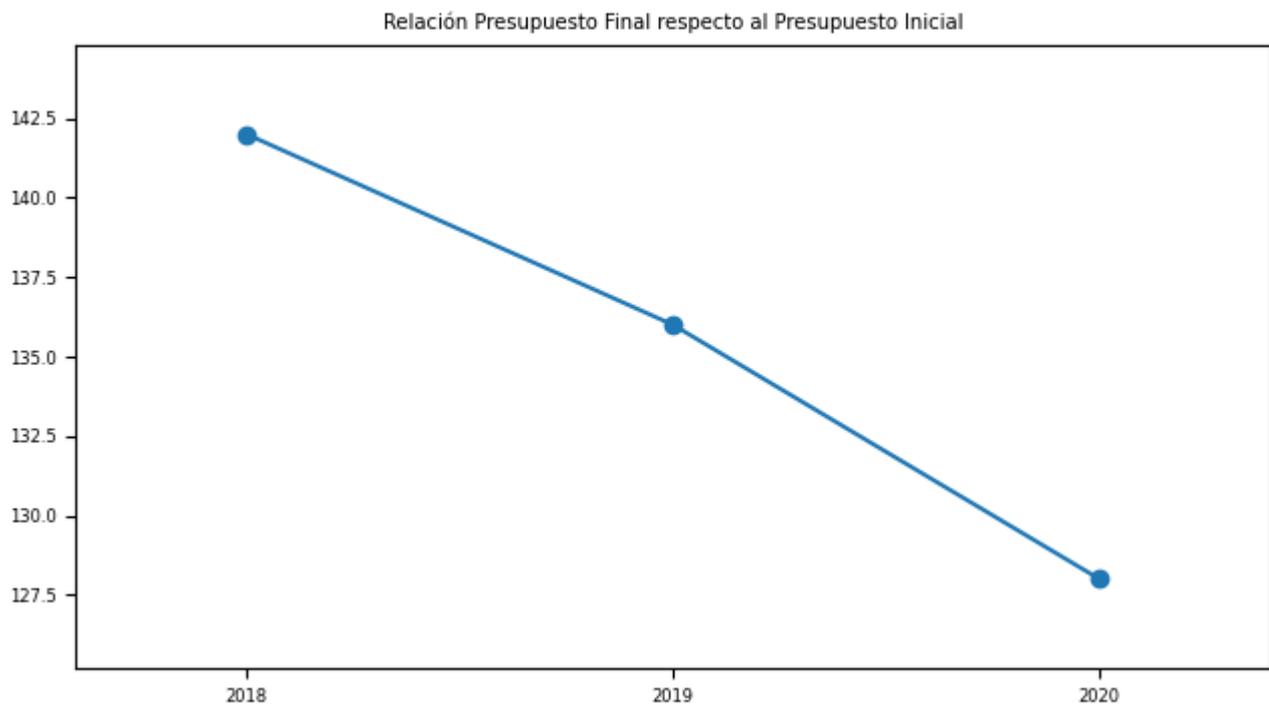
Cuadro 3: Indicadores de Gestión Financiera

Indicador: Relación Presupuesto Final respecto al Presupuesto Inicial

Fórmula: $(\text{Presupuesto Final} / \text{Presupuesto Inicial}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
142,5	136,2	128,5

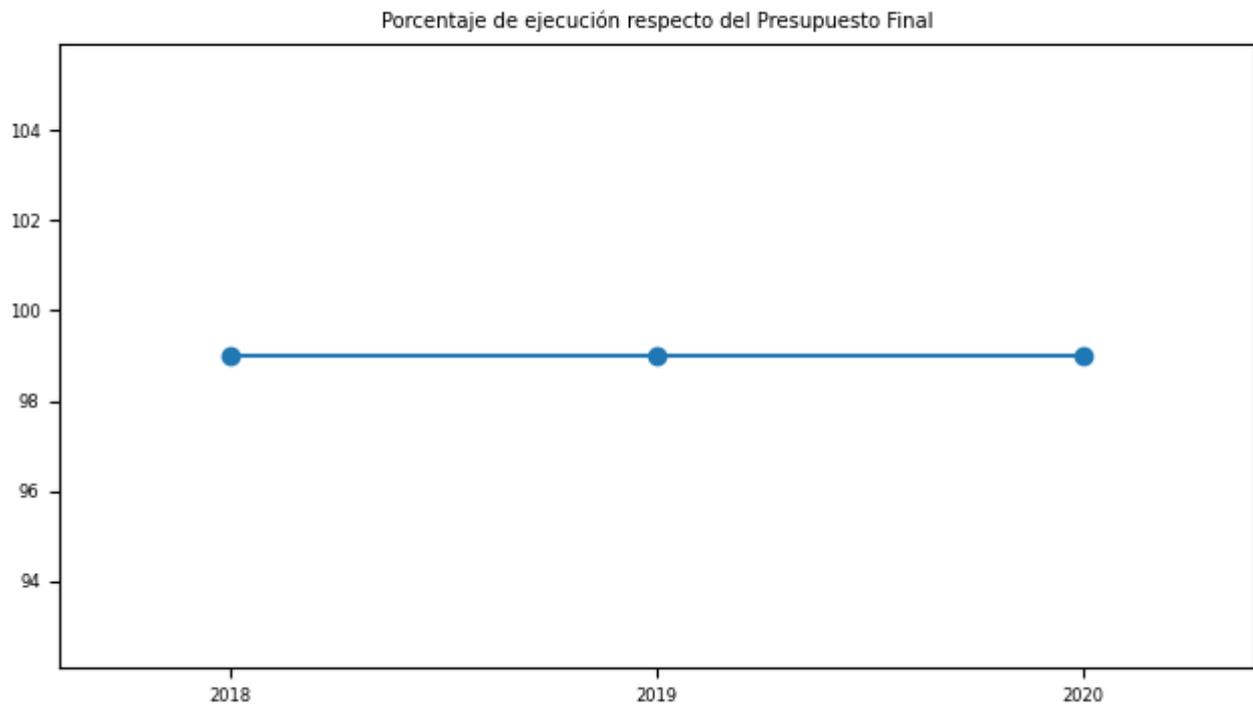


Indicador: Porcentaje de ejecución respecto del Presupuesto Final

Fórmula: $(\text{Gastos devengados} / \text{Presupuesto Final}) * 100$

Unidad de medida: %

2018	2019	2020
99,8	99	99,9



d) Cumplimiento Líneas Programáticas o Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos (miles de \$)

Cuadro 4: Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2020 (miles de pesos)

Denom.	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Horas Extraordinarias	828.261	75.460	63.527	Nivel de ejecución influenciado por ajuste fiscal por COVID-19 y contingencia sanitaria del país.
Viáticos Nacionales	1.448.041	838.254	261.037	Nivel de ejecución influenciado por ajuste fiscal por COVID-19 y contingencia sanitaria del país, debido al menor nivel de actividad de cobranza en terreno y cometidos ineludibles.
Viáticos Internacionales	14.709	0	0	No se realizaron viajes al extranjero y se aplicó ajuste fiscal por COVID-19.
Honorarios	293.353	288.058	196.450	Nivel de ejecución adecuado para el año 2020 en conformidad a requerimientos de contratación Institucional.
Funciones Críticas	154.658	154.959	141.758	Nivel de ejecución conforme a descripción de cargos Institucionales.
Capacitación Nacional	331.083	331.083	199.706	Cursos de Capacitación priorizados por COVID-19 y con modalidad virtual a partir del mes de abril.
Renovación Core (TI)	3.285.727	1.853.419	1.853.419	En el año 2020 se otorga continuidad al segundo año del ciclo de renovación, y se caracterizó por la continuidad del gasto iniciado en el año 2014, respecto a la renovación y fortalecimiento de los equipos y programas computacionales del Core TI, en consideración a la priorización del gasto Institucional producto de ajustes fiscales por COVID-19.

e) Inversiones

Cuadro 5: Comportamiento Presupuestario de las Inversiones año 2020 (miles de \$)

No aplica

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2017-2020

Cuadro 6: RESULTADO GLOBAL AÑO 2020: 99,3%

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)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	92,8%	94,1%	94,6%	95,1%	94,0%	100,0%
Número de transacciones electrónicas realizadas para el pago de egresos por Operación Renta en el año t	2.768.339	2.891.942	2.927.661	3.802.252	2.843.585	
Número total de egresos por Operación Renta realizados en el año t	2.984.697	3.074.803	3.094.589	3.999.654	3.025.091	

Distribución - Egresos por Devoluciones y Distribución de Fondos a Terceros

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

Fórmula de cálculo: (Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t/Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	99,3%	99,2%	99,5%	99,2%	99,1%	100,0%
Número de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	73.946	89.280	93.687	50.526	92.342	

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Número total de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas por las Tesorerías del país en el año t	74.502	89.977	94.173	50.912	93.181	

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	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (\$)	450.337,06	344.900,08	372.203,55	360.619,6	800.000,0	100,0%
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	5.404.044	4.138.800	4.466.442	4.327.435	9.600.000	
Número de meses del periodo evaluado en el año t	12	12	12	12	12	

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)*100

VARIABLES	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	15,0%	17,8%	0,0%	12,5%	12,0%	100,0%
Monto recuperado en el periodo t cuyas deudas se encuentran en cobro judicial	479.288	551.196		460.041	441.271	

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Monto de la cartera morosa que se encuentra en cobro judicial al 30 de noviembre del año t-1	3.202.469	3.090.906		3.677.258	3.677.258	

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)*100

Variables	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	% de Logro 2020
Valor efectivo (%)	27,1%	32,0%	0,0%	25,9%	26,9%	96,3%
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	28.391	49.470		31.216	31.121	
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	104.813	154.483		120.575	115.694	

Anexo 5: Compromisos de Gobierno 2018 - 2022

Año	Iniciativa	Estado de Avance
2020	Nueva Ley que moderniza la legislación tributaria (Boletín N° 12043-05)	Terminado
2020	Acelerar la aprobación de la Ley Única de Donaciones	En Proceso
2020	Perfeccionar e institucionalizar la regla fiscal para asegurar su credibilidad en el tiempo	Terminado
2020	Monitorear el correcto cumplimiento por parte del Estado de la Ley de Pago a 30 días	En Proceso

**Anexo 6A: Informe Programas / Instituciones Evaluadas
(2019-2020)**

No aplica

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

No aplica

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2020

Informe de cumplimiento del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2020

Ministerio	MINISTERIO DE HACIENDA	Partida Presupuestaria	8
Servicio	SERVICIO DE TESORERIAS	Capitulo Presupuestario	5
Dotación	1.978		

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	N° Indicadores comprometidos	% Ponderación Comprometida	% Ponderación obtenida
1.- Gestión Eficaz	2	23	23,0
2.- Eficiencia Institucional	3	25	25,0
3.- Calidad de Servicio	5	52	50,2
Total	10	100	98,2

Detalle Compromisos

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
Objetivo 1: Gestión Eficaz					23%	23,0%
1	Porcentaje anual de egresos por Operación Renta realizados a través de transacciones electrónicas	94,0 %	95.10 % (3802252.0 / 3999654.0)*100	101.17 %	18	18,0
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	Medir	0.35 % (7.00 / 2024.08)*100	Cumple	5	5,0
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					25%	25,0%
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Medir	76.63 % (12756423.00 / 16647760.00)*100	Cumple	10	10,0

N°	Indicador	Compromiso / Meta	Efectivo	Cumplimiento	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	17,84 %	13.97 % (10933337.00 / 78264178.00)*100	127.70 %	10	10,0
5	Índice de eficiencia energética.	Medir	79.36 kWh/m2 2648286.19 / 33369.00	Cumple	5	5,0
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					52%	50,2%
6	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	92,97 %	99.54 % (1086.00 / 1091.00)*100	107.07 %	7	7,0
7	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Medir	44.00 % 65 -21	Cumple	10	10,0
8	Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t	99,1 %	99.20 % (50526.0 / 50912.0)*100	100.10 % Descuento por informar con error	18	16,2
9	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	53,85 %	56.00 % (42.00 / 75.00)*100	103.99 %	10	10,0
10	Tiempo promedio de trámites finalizados	Medir	6.25 días 544.00 / 87.00	Cumple	7	7,0
Porcentaje de Cumplimiento Global					98,2%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del Bono)	

El resultado 2020 de 98,2% del SERVICIO DE TESORERIAS, incluye hallazgos detectados en un indicador. En Porcentaje de Solicitudes de Egresos a Contribuyentes materializadas en el plazo de 7 días hábiles o menos por las Tesorerías del país en el año t se aplica descuento de 1,8% por error de inconsistencia debido a que el Servicio entrega un archivo complementario en el que corrige las inconsistencias detectadas inicialmente en su propio contenido, corrigiendo los datos erróneos en el número de devoluciones pagadas electrónicamente a contribuyentes por Operación Renta y en el número total de devoluciones por Operación Renta realizadas (numerador y denominador) (8.268 y 8.280). La inconsistencia detectada no afectó los valores finales de las variables ya que los datos fueron debidamente traspasados al resumen anual mensualizado que se entregó en la etapa inicial. Con el medio de verificación complementario el Servicio acredita su cumplimiento.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2018 -2020

Cuadro 11

Año	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
2018	División Gestión y Desarrollo de Personas	99,0	5,0	100,0	8,0
2018	División de Cobranzas	74,0	7,0	100,0	8,0
2018	División de Tecnologías de la Información	96,0	7,0	100,0	8,0
2018	División de Operaciones y Atención Ciudadana	89,0	8,0	100,0	8,0
2018	División de Finanzas Públicas	34,0	5,0	100,0	8,0
2018	División de Administración	65,0	6,0	100,0	8,0
2018	División Jurídica	35,0	4,0	100,0	8,0
2018	Departamento de Contraloría Interna / Departamento de Auditoría Interna / Unidad de Cumplimiento Regulatorio	38,0	6,0	100,0	8,0
2018	Unidad de Comunicación Institucional / Unidad de Gestión Institucional	32,0	5,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Arica y Parinacota	27,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Tarapacá	39,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Antofagasta	50,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Atacama	32,0	8,0	100,0	8,0

Año	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
2018	Tesorerías Región Coquimbo	76,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Valparaíso	180,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región del Libertador Bernardo O'Higgins	60,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Maule	88,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Biobío	135,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Araucanía	62,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Los Ríos	39,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Los Lagos	80,0	9,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Aysén	20,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Magallanes y Antártica Chilena	36,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Centro	129,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Oriente	207,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Poniente	127,0	8,0	100,0	8,0
2018	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Sur	100,0	8,0	100,0	8,0
2019	División Gestión y Desarrollo de Personas	93,0	5,0	100,0	8,0
2019	División de Cobranzas	78,0	5,0	100,0	8,0
2019	División de Tecnologías de la Información	96,0	5,0	100,0	8,0

Año	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
2019	División de Operaciones y Atención Ciudadana	89,0	5,0	100,0	8,0
2019	División de Finanzas Públicas	38,0	5,0	100,0	8,0
2019	División de Administración	66,0	6,0	100,0	8,0
2019	División Jurídica	36,0	4,0	95,8	8,0
2019	Departamento de Contraloría Interna / Departamento de Auditoría Interna / Unidad de Cumplimiento Regulatorio	37,0	6,0	100,0	8,0
2019	Unidad de Comunicación Institucional / Unidad de Gestión Institucional	29,0	6,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Arica y Parinacota	29,0	7,0	99,2	8,0
2019	Tesorerías Región Tarapacá	42,0	8,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Antofagasta	50,0	7,0	99,7	8,0
2019	Tesorerías Región Atacama	35,0	7,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Coquimbo	75,0	7,0	99,7	8,0
2019	Tesorerías Región Valparaíso	176,0	8,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región del Libertador Bernardo O'Higgins	61,0	8,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Maule	93,0	7,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Biobío - Tesorerías Región Ñuble	136,0	8,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Araucanía	63,0	8,0	99,8	8,0
2019	Tesorerías Región Los Ríos	41,0	7,0	100,0	8,0

Año	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
2019	Tesorerías Región Los Lagos	79,0	8,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Aysén	20,0	7,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Magallanes y Antártica Chilena	38,0	7,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Centro	126,0	7,0	98,3	8,0
2019	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Oriente	199,0	7,0	99,4	8,0
2019	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Poniente	131,0	7,0	100,0	8,0
2019	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Sur	96,0	7,0	100,0	8,0
2020	División Gestión y Desarrollo de Personas	96,0	4,0	100,0	8,0
2020	División de Cobranzas	80,0	6,0	100,0	8,0
2020	División de Tecnologías de la Información	105,0	4,0	100,0	8,0
2020	División de Operaciones y Atención Ciudadana	88,0	4,0	100,0	8,0
2020	División de Finanzas Públicas	38,0	5,0	100,0	8,0
2020	División de Administración	68,0	4,0	100,0	8,0
2020	División Jurídica	35,0	4,0	100,0	8,0
2020	Departamento de Contraloría Interna / Departamento de Auditoría Interna / Unidad de Cumplimiento Regulatorio	39,0	4,0	100,0	8,0

Año	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
2020	Unidad de Comunicación Institucional / Unidad de Gestión Institucional	25,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Arica y Parinacota	28,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Tarapacá	42,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Antofagasta	51,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Atacama	30,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Coquimbo	74,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Valparaíso	176,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región del Libertador Bernardo O'Higgins	61,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Maule	90,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Biobío	104,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Ñuble	29,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Araucanía	63,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Los Ríos	42,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Los Lagos	78,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Aysén	20,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Magallanes y Antártica Chilena	37,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Centro	123,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Oriente	206,0	5,0	100,0	8,0

Año	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
2020	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Poniente	130,0	5,0	100,0	8,0
2020	Tesorerías Región Metropolitana - Santiago Sur	99,0	5,0	100,0	8,0

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2020

Medidas

Medidas	Resultados 2020
i. Diagnóstico institucional de género.	
ii. Planificación institucional incorporando perspectiva de género.	
iii. Política institucional de gestión de personas con perspectiva de género.	
iv. Protocolos y/o procedimientos en caso de maltrato, acoso sexual y/o laboral con perspectiva de género.	
v. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel básico.	
vi. Capacitación a funcionarias/os del servicio en materia de género nivel avanzado (aplicado al quehacer del servicio).	
vii. Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	
viii. Políticas y programas públicos elaborados por el servicio: perspectiva de género en el diseño, implementación, seguimiento y/o evaluación de uno o más programas públicos.	
ix. Legislación/normativa con perspectiva de género.	
x. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo.	

Iniciativas

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

Anexo 10a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional 2018-2022

12264-31	<p>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.</p>	<p>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 educativos 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.</p>	2018-11-27	<p>Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional. Contribuyentes con algún grado de discapacidad.</p>
----------	---	--	------------	--

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12826-13	Adecua el Código del Trabajo en materia de documentos electrónicos laborales.	Facilitar la realización de ciertas gestiones cotidianas del mundo del trabajo, reconociendo la validez del finiquito, renuncia y mutuo acuerdo otorgados de manera electrónica en el sitio electrónico de la Dirección del Trabajo. Asimismo, se mandata al Servicio de Tesorerías y se faculta a otras entidades que se dediquen a estas actividades de acuerdo a la normativa vigente, para recibir, recaudar y, en su caso, resguardar, los pagos correspondientes y hacer entrega de los mismos o poner éstos a disposición del respectivo trabajador, solicitando que se habiliten los medios electrónicos que sean necesarios para asegurar la correcta ejecución de la transacción.	2019-08-05	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Ciudadanía.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13172-03	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.	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).	2020-01-06	Senado, Primer Trámite Constitucional.	Deudores de Créditos de Educación Superior.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12903-06	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.	<p>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.</p> <p>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.</p>	2019-08-22	Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.	Ciudadanía en General.

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

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.

13115-06

2019-12-09

Senado,
Segundo
Trámite
Constitucional.

Ciudadanía en
General.

12092-07	Modifica el sistema registral y notarial en sus aspectos orgánicos y funcionales.	<p>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.</p> <p>Con ello, se busca reducir las barreras de entrada y disminuye la discrecionalidad en el nombramiento.</p> <p>Asimismo, encarga la fiscalización del sistema a la Fiscalía Judicial, institución ya existente en el Poder Judicial.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	2018-09-11	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Ciudadanía en General.
----------	---	---	------------	---	------------------------

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
12100-7	Modifica la ley N°20.285, Sobre Acceso a la Información Pública.	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.	2018-09-12	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Ciudadanía en General.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11120-05	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.	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.	2017-01-26	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Contribuyentes.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
7543-12	Reforma el Código de Aguas.	<p>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.</p>	2011-03-17	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Titulares de derechos de agua.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11157-07	Modifica el Código Tributario, en materia de cobro ejecutivo de las obligaciones tributarias de dinero.	Se propone que proceda el recurso de apelación contra la resolución del Abogado Provincial que declare inadmisibile la oposición del ejecutado.	2017-03-15	Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.	Contribuyentes.

<p>10634-29</p>	<p>Modifica la ley N° 20.019, que Regula las Sociedades Anónimas Deportivas Profesionales, en materia de fiscalización, de conflictos de interés, y de fomento de la participación de los hinchas en la propiedad de las mismas.</p>	<p>Modernizar el actual modelo de regulación a las Sociedades Anónimas Deportivas, estableciendo mayores facultades de fiscalización a todos los clubes por parte de la SVS (actual CMF), limitando los conflictos de interés y entregando la posibilidad a los clubes deportivos de capitalizar e inyectar nuevos recursos a los clubes a través del ingreso de los hinchas a la propiedad de las Sociedades y su respectiva administración real. Entre las indicaciones ingresadas posteriormente, se comprende la solicitada por la TGR que establece en la ley N°20.019, plazos perentorios para el pago de la deuda para las organizaciones deportivas que poseen concesionarias o bien se transformaron en sociedades anónimas deportivas profesionales. Asimismo, se propone estandarizar y aumentar los porcentajes de condonaciones de los recargos legales establecidos en los convenios firmados entre los clubes y la TGR, con la finalidad de incentivar el pronto pago, y por otra parte mitigar los efectos de ajuste de la deuda en los</p>	<p>2016-05-02</p>	<p>Senado, Segundo Trámite Constitucional.</p>	<p>Sociedades Anónimas Deportivas Profesionales.</p>
-----------------	--	---	-------------------	--	--

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11144-07	Regula la protección y el tratamiento de los datos personales y crea la Agencia de Protección de Datos Personales.	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.	2017-03-15	Senado, Primer Trámite Constitucional.	Órganos de la Administración Pública y ciudadanía en general.

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,

11554-05

Crea una sociedad anónima del Estado denominada "Intermediación Financiera S. A. Objetivo: Se crea una sociedad anónima del Estado, denominada "Intermediación Financiera S.A.

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

2018-01-02

Cámara de Diputados, Tercer Trámite Constitucional.

Micro, pequeñas y medianas empresas.

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

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

2018-06-15

Senado, Primer Trámite Constitucional.

Futuros estudiantes de educación superior. Ciudadanía en general.

11822-04

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
11883-06	Fortalece la Integridad Pública.	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.	2018-07-06	Senado, Primer Trámite Constitucional.	Órganos de la Administración Pública y ciudadanía en general.

Boletín:	Descripción	Objetivo	Fecha de ingreso:	Estado de tramitación:	Beneficiarios directos:
13408-07	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.	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.	2020-04-07	Senado, Segundo Trámite Constitucional.	Ciudadanía en general.
13669-06	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.	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.	2020-07-22	Cámara de Diputados, Primer Trámite Constitucional.	Ciudadanía en general.

Anexo 10b: Leyes Promulgadas durante 2020

N° Ley: 21.210, que Moderniza la Legislación Tributaria.

Fecha de promulgación: 2020-02-13

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-02-24

La ley contempló una serie de medidas de carácter tributario. En lo que respecta al Servicio de Tesorerías, se modificó el artículo 192 del Código Tributario, señalando que corresponderá al Ministerio de Hacienda fijar un reglamento, previa circular conjunta del Servicio de Impuestos Internos y del Servicio de Tesorerías, sobre las políticas de condonación a las cuales deberán ceñirse estrictamente los referidos Servicios en el ejercicio de sus facultades legales de condonación.

N° Ley: Decreto N° 420 del Ministerio de Hacienda, que establece medidas de índole tributaria, para apoyar a las familias, los trabajadores y a las micro, pequeñas y medianas empresas, en las dificultades generadas por la propagación de la enfermedad Covid-19 en Chile.

Fecha de promulgación: 2020-03-30

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-01

El decreto estableció una serie de medidas y procedimientos de índole tributaria, dentro de los cuales, en lo que atañe al Servicio de Tesorerías, se encuentra la prórroga de las cuotas del impuesto territorial; instruyó al SII y a la Tesorería General de la República para realizar el pago anticipado por medios electrónicos, de la devolución de Impuesto a la Renta; prorrogó el plazo de pago del impuesto a la Renta; instruyó igualmente al SII y a la Tesorería General de la República para condonar y devolver la retención de impuesto aplicada a los contribuyentes que establece el artículo 42 N° 2 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, en los meses de enero y febrero de 2020; y facultó a esta entidad para dar facilidades de pago a través de convenios especiales y condonar, total o parcialmente, los intereses penales y multas que corresponda respecto de pagos de los impuestos que se indicaron.

N° Ley: 21.218, que Crea un Subsidio para alcanzar un ingreso mínimo garantizado.

Fecha de promulgación: 2020-04-02

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-04-03

Estableció un subsidio mensual de cargo fiscal en favor de los trabajadores dependientes, que no es imponible, tributable, embargable ni estará afecto a descuento alguno, y que será pagado por la Subsecretaría de Servicios Sociales. Al Servicio de Tesorerías se le encargó ejercer la cobranza judicial o administrativa de las cantidades pagadas en exceso o percibidas indebidamente del subsidio, de conformidad con las normas que regulan el actuar de esta entidad.

N° Ley: 21.230, Concede un ingreso familiar de emergencia (IFE).

Fecha de promulgación: 2020-05-14

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-05-16

La Ley, tuvo por objetivo ir en ayuda de aquellos grupos familiares cuyos ingresos dependen de fuentes informales -y, por tanto, no pueden acceder a los beneficios de otras leyes-, efectuando la entrega de un beneficio consistente en la entrega de tres aportes extraordinarios de cargo fiscal. La norma encargó al Servicio de Tesorerías la cobranza judicial o administrativa de las cantidades pagadas en exceso o percibidas indebidamente del subsidio, de conformidad con las normas que regulan el actuar de esta entidad.

N° Ley: 21.242, que establece un beneficio para los trabajadores independientes, para proteger sus ingresos ante las dificultades generadas por el Covid-19

Fecha de promulgación: 2020-06-21

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-06-24

Estableció la entrega de un monto mensual (préstamo) y un subsidio, dependiendo del nivel de ingresos que el trabajador independiente tuviera durante el año 2020. Al Servicio de Tesorerías se le encargó el pago del beneficio, 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: 21.252, que establece un financiamiento con aporte fiscal para la protección de los ingresos de la clase media en los casos que indica.

Fecha de promulgación: 2020-07-31

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-08-01

Estableció la entrega de un Aporte Fiscal, que no se debe restituir y un Beneficio, que se debe restituir en forma contingente al ingreso. Al Servicio de Tesorerías se le encargó el pago del aporte y el beneficio, los que no podían ser compensados ni embargados, 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: 21.256, que establece medidas tributarias que forman parte del Plan de Emergencia para la Reactivación Económica y del Empleo en un Marco de Convergencia Fiscal de Mediano Plazo.

Fecha de promulgación: 2020-08-27

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-09-02

Estableció una serie de medidas en apoyo a las pequeñas y medianas empresas, acogidas al Régimen Pro Pyme. Dentro de los beneficios, se les otorgó la facultad de solicitar un reembolso del remanente acumulado de crédito fiscal del IVA, el que fue pagado por la Tesorería General de la República. Asimismo, la norma contemplo la entrega de un beneficio en favor de Microempresarios y Conductores del Transporte remunerado de pasajeros, préstamo cuya devolución se efectúa mediante una cuponera y bajo un convenio de pago con Tesorería General de la República.

N° Ley: 21.289, Ley de presupuestos del sector público correspondiente al año 2021

Fecha de promulgación: 2020-12-04

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-12-16

La norma, estableció que la Tesorería General de la República tendrá a su cargo la cobranza judicial y/o administrativa con sus respectivos reajustes, intereses y sanciones de las multas establecidas en la Ley N° 21.070, norma que regula el ejercicio de los derechos a residir, permanecer y trasladarse hacia y desde el territorio especial de Isla de Pascua.

N° Ley: 21.306, que otorga reajuste de remuneraciones a los trabajadores del sector público, concede aguinaldos que señala, concede otros beneficios que indica, y modifica diversos cuerpos legales.

Fecha de promulgación: 2020-12-29

Fecha de entrada en Vigencia: 2020-12-31

La norma, estableció en su artículo 77 que en la eventualidad que el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) constate pagos en exceso o indebidos de las bonificaciones o subsidios que le corresponda administrar, dispondrá el reintegro de los fondos. En la eventualidad que no ocurra el reintegro, el SENCE remitirá a la TGR una nómina que incluya los deudores y el monto adeudado, para que ésta proceda a retener de la devolución de Impuesto a la Renta y de cualquiera otra devolución o crédito fiscal, siendo la encargada además de ejercer la cobranza judicial o administrativa de las cantidades pagadas en exceso o percibidas indebidamente.

Anexo 11: Premios o Reconocimientos Institucionales 2020

Reconocimiento de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) a TGR en ser la primera institución pública en obtener el "Sello ACHS Covid19".

La ACHS en su rol de Organismo Administrador de la Ley N° 16.744 y asesor en materias de prevención de riesgos laborales, entregó este reconocimiento a TGR siendo la primera institución pública en obtener el "Sello ACHS Covid19", por implementar protocolos de seguridad en todas las oficinas del país, respetando las políticas de prevención sugerida por esta organización, para evitar la propagación del COVID19.

TGR fue reconocida como una de las instituciones públicas que más aumentó el nivel de satisfacción neta de sus usuarios.

Con un alza de 4% en la satisfacción neta, en el periodo 2019 - 2020, según el estudio de la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. El canal de atención que tiene la mejor evaluación es la plataforma digital de trámites, con 74% de usuarios satisfechos, seguido de los canales presencial y telefónico.

TGR obtiene alto puntaje en Índice de Innovación Pública.

El Laboratorio de Gobierno junto al Banco Interamericano de Desarrollo han construido esta herramienta que permite medir las capacidades para innovar y transformarse de los servicios públicos de cara a las personas. Durante el 2020 TGR participó del índice de innovación del Laboratorio de Gobierno junto a otras 36 instituciones. El puntaje obtenido fue de 59.59 puntos, más de 30 puntos sobre la media y siendo la mejor institución en su categoría.