



Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Hacienda

Servicio de Tesorerías





Índice

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2023	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	21
.5. Anexos	23
.Anexo 1: Recursos Humanos	24
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	33
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	34
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	35
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	37
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	39

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

Ministerio de Hacienda

El Ministerio de Hacienda tiene como misión gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el Ministerio se desconcentra territorialmente en 4 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) en las regiones de Arica y Parinacota, BíoBío, de La Araucanía y en Magallanes, y la Antártica Chilena. Asimismo, cuenta con 12 servicios dependientes y relacionados: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Superintendencia de Casinos de Juego; Defensoría del Contribuyente; Servicio de Tesorerías; Comisión para el Mercado Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

El año 2023 estuvo marcado por una actividad económica mundial resiliente, en que el crecimiento a nivel global se ubicó por sobre las expectativas del mercado, y la inflación global continuó su proceso de desaceleración. Durante el primer trimestre de 2023, la política monetaria de las economías avanzadas se volvió más contractiva, continuando con el aumento de las tasas de interés y mostrando preocupación sobre el proceso inflacionario. La expectativa de una política monetaria contractiva, por un periodo más largo al esperado, provocó un deterioro importante en las condiciones financieras, lo que gatilló una turbulencia en el sector bancario a comienzos del segundo trimestre, la cual fue rápidamente contenida. Finalmente, durante la segunda mitad del año, el crecimiento de Estados Unidos continuó sorprendiendo al alza, de la mano de un mercado laboral resiliente, generando expectativas de una nueva alza de la tasa de política monetaria por parte de la Reserva Federal, generando que las tasas de los bonos del Tesoro estadounidense aumentaran hacia fines de octubre, hasta llegar a máximos históricos no vistos desde la crisis subprime en 2007. No obstante lo anterior, luego que la Reserva Federal mantuviera la tasa de interés en su reunión de noviembre y que la inflación de octubre sorprendiera a la baja, las tasas largas revirtieron su trayectoria.

Los precios de las principales materias primas experimentaron movimientos mixtos durante 2023. El precio del petróleo, luego de una fuerte alza durante el tercer trimestre, descendió a valores cercanos a los registrados a comienzos de año,

finalizando cerca de los 80 dólares por barril. El precio del cobre, tras subir en enero, se ajustó a la baja finalizando el año en torno a 3,8 dólares por libra, ante la incertidumbre respecto a la demanda de China debido a los cambios estructurales en su población que han afectado al sector inmobiliario. Los precios de los alimentos, por su parte, continuaron disminuyendo a lo largo del año, en línea con la menor presión sobre la cadena de suministro global.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía global creció un 3,2 por ciento en 2023, mostrando una leve desaceleración respecto del 2022. Para 2024 se espera que el crecimiento se mantenga en niveles similares, al continuar los efectos de la política monetaria contractiva y el menor impulso de China. Asimismo, la inflación global continuará su senda de desaceleración para ubicarse en torno a 5,9 por ciento promedio en 2024, descendiendo en torno a un punto porcentual respecto de la cifra de 2023. En tanto, se espera que en 2024 la política monetaria en las economías emergentes mantenga la trayectoria de recorte de tasas iniciados en 2023, mientras que las economías avanzadas, que iniciaron su ciclo de alza de tasas después, transiten hacia la neutralidad durante el segundo semestre, con bajas más acotadas.

En tanto en el país, tras los desequilibrios de la economía luego del estallido social, la pandemia y las respuestas de política sobredimensionadas, era necesario consolidar las finanzas públicas, desacelerar el consumo privado, crecer por debajo del potencial durante varios trimestres para tener una brecha de actividad negativa, disminuir el déficit de cuenta corriente recuperando el ahorro nacional, y reducir la incertidumbre para estabilizar las condiciones financieras.

A partir de 2021, el Banco Central empezó a elevar la tasa de política monetaria, que en quince meses alcanzó 11,25 por ciento. A su vez, el Gobierno del Presidente Boric implementó una reducción del gasto público de un 23 por ciento real en 2022, siendo una de las consolidaciones fiscales más profundas a nivel mundial, lo que permitió que nuestro país obtuviera el primer superávit efectivo desde 2012, el primer superávit cíclicamente ajustado luego de seis años consecutivos de déficits estructurales, y moderara la tasa de crecimiento de la deuda bruta.

Estas respuestas de política llevaron a que durante 2023 la economía chilena resolviera los desequilibrios, sin desencadenar una gran recesión como se temía: La demanda interna se estabilizó, el consumo privado completó su necesaria contracción y retomó el crecimiento durante el último trimestre. La inversión continuó su tendencia a la baja, de la mano de un mal desempeño del componente construcción y otras obras.

El Producto Interno Bruto (PIB) terminó de cerrar su brecha en 2023, ubicándose finalmente sobre los niveles del mismo periodo del año previo. De igual forma, sectores como el comercio y resto de bienes, experimentaron un crecimiento durante el segundo semestre. Por su parte, los servicios y la industria se mantuvieron estables durante el año, en contraste con la minería, que continuó mostrando una fuerte volatilidad sin lograr recuperarse. El mercado laboral perdió dinamismo, con una débil demanda laboral y una tasa de participación estancada

para las personas mayores de 54 años y los más jóvenes. Sin embargo, durante los últimos meses se ha observado una importante alza de la fuerza de trabajo y de las tasas de participación, especialmente entre las mujeres.

En cuanto al sector externo, el déficit de cuenta corriente se redujo 5,9 puntos porcentuales desde su máximo, situándose en el cuarto trimestre de 2023 en un 3,6 por ciento del PIB, cercano a su promedio histórico. Esta reducción estuvo determinada por la menor inversión y una recuperación del ahorro nacional de 2,9 puntos del PIB, alcanzando un 19,4 por ciento del PIB en el cuarto trimestre, gracias al ahorro de los hogares.

La inflación se redujo más de diez puntos porcentuales a fines de 2023 desde el máximo alcanzado en agosto de 2022, para comenzar a converger a su meta de 3 por ciento, a comienzos de 2024.

Estimamos que en 2024 la economía chilena reanudará su expansión acompañada de una mayor flexibilidad a las condiciones financieras, lo que será un estímulo para la actividad, la inversión y el mercado laboral. La caída de la inflación permitirá una recuperación de las remuneraciones reales, que, combinada con la evolución del empleo, apuntarán al crecimiento de la masa salarial. Por su parte, la política fiscal contribuirá a la reactivación económica, especialmente a través del apoyo al sector de la construcción y las medidas adoptadas para agilizar la ejecución de la inversión pública. La inversión privada se incrementará, entre otras razones, gracias a la recuperación del sector minero, impactado positivamente por la mayor certeza jurídica luego de la aprobación del Royalty Minero durante el año. El Royalty Minero es una iniciativa que modifica los impuestos que pagan las grandes empresas mineras, dejando exenta a la pequeña minería. Esta Ley es producto de un acuerdo, tras varios meses de conversación, que contempló diferentes niveles de tributación de tasas progresivas para la mediana y gran minería, determinando un límite de carga máxima potencial equivalente a 46,5 por ciento, techo que se reduce a 45,5 por ciento para aquellos explotadores con producción promedio en los últimos 6 años menor a 80.000 toneladas. De la recaudación del Royalty Minero, 450 millones de dólares se destinarán a regiones y comunas, lo que permitirá avanzar hacia la descentralización fiscal del país y en mayor justicia territorial.

Durante el año 2023, y luego del rechazo en marzo de la idea de legislar una reforma tributaria, el Presidente Boric se comprometió a impulsar un pacto fiscal. A partir de esta promesa, se estableció un amplio diálogo con el sector empresarial, con el mundo de los trabajadores, las organizaciones sociales y representantes de todos los partidos políticos con representación parlamentaria. Este diálogo dio origen al Pacto Fiscal por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal, el que contiene 36 medidas de impulso al crecimiento económico, 12 medidas para reformar el Estado y 30 para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, define necesidades y prioridades de gasto, contiene los principios para un sistema tributario moderno en Chile y propone mecanismos institucionales para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Pacto Fiscal. Del total de medidas presentadas, casi tres cuartos ya han sido aprobadas, implementadas o están en tramitación legislativa, incluyendo

los proyectos de ley de Cumplimiento Tributario y los que apuntan a una mejora en los sistemas de permisos y evaluación ambiental.

Durante el año se corrigieron las dificultades asociadas al universo de focalización definido en la ley original de la Pensión Garantizada Universal (PGU), modificándose el grupo de beneficiados. Se estableció la cobertura respecto del 90 por ciento de menores ingresos de la población total del país, en lugar del 90 por ciento de menores ingresos de la población de 65 y más años. Esto ha permitido aumentar el número de personas que accede a la PGU, desde un estimado de 73 mil beneficiarios el primer año de implementación de la ley, a alrededor de 76 mil personas en régimen.

Durante el año se reajustó el ingreso mínimo mensual, elevándolo paulatinamente hasta llegar a 500 mil pesos en julio de 2024 para las personas trabajadoras de entre 18 y 65 años, a través de tres incrementos graduales fijados en la misma normativa. Dos de estos incrementos se dieron en el transcurso de 2023: el primero a contar del 1 de mayo, estableciendo en 440 mil pesos el salario mínimo, y el segundo a partir del 1 de septiembre, fijando el ingreso mínimo mensual en 460 mil pesos.

Con el fin de apoyar a las Mipymes a costear el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras producto del reajuste del ingreso mínimo mensual, se estableció, con una vigencia hasta abril de 2025, un subsidio temporal de carácter mensual que varía de acuerdo con los cambios que experimenta el salario mínimo, y que, asociado al tamaño de la empresa, irá en beneficio de aproximadamente 180 mil Mipymes y cooperativas.

El 2023 se creó el Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) que permite la entrega de un aporte de cargo fiscal mensual para apoyar a los hogares a compensar el alza de los precios de los alimentos. El BFE fue entregado a un universo de un millón 600 mil beneficiarios y beneficiarias, y a 3.100.000 causantes; y dada la positiva evaluación de su funcionamiento, su vigencia fue extendida por ley hasta el 30 de abril de 2024.

También, debido a su carácter innovador, el Bolsillo Familiar Electrónico fue reconocido con el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, posicionándose como la herramienta proveniente de la gestión pública más innovadora del año.

En junio de 2023, se entregó un aporte extraordinario para incrementar el bono de invierno que se distribuye de forma regular en mayo de cada año. Este aporte, de cargo fiscal, que benefició aproximadamente a un millón 600 mil personas a nivel nacional, tuvo un valor de 60 mil pesos y su pago fue realizado por el Instituto de Previsión Social en una sola cuota y sin necesidad de postulación para quienes cumplieran con los requisitos para recibirlo.

Para reactivar la actividad económica asociada al sector inmobiliario y de la construcción, en febrero de 2023 se publicó la Ley N°21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), destinado a garantizar créditos u otros medios de financiamiento de actividades económicas determinadas. Los primeros dos programas que se atenderán con cargo al Fondo son el “Programa de Garantías Apoyo a la Construcción” y “Programa de Garantías Apoyo a la Vivienda”.

En línea con los Compromisos Ministeriales de Género, en conjunto a ONU Mujeres se desarrollaron diferentes procesos de diagnóstico institucional de género para cuatro servicios de Hacienda: Defensoría del Contribuyente; Unidad de Análisis Financiero; Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Presupuestos. Esta es una acción relevante que permite avanzar en la certificación de la Norma Chile 3262: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

De igual forma, desde la Dirección de Presupuestos (DIPRES) se ha trabajado en una serie de documentos y estudios respecto a presupuestos con perspectiva de género. En particular, en diciembre se publicó un estudio sobre la ejecución del gasto público en políticas de género, con el objetivo de estimar cuantitativamente el gasto público con perspectiva de género, en programas o políticas que tengan esa mirada.

Respecto del cumplimiento de la meta de gasto público, en 2023 se alcanzó una ejecución del 100 por ciento el gasto consultado en la Ley de Presupuestos tramitada en el Congreso Nacional, verificándose así la meta de gasto fijada para el año. Además, se cumplió con una meta de Balance Cíclicamente Ajustado (BCA) de -2,6 por ciento del PIB para 2023.

En cuanto al objetivo de mejorar el gasto público, durante el proceso de formulación del proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024, se incorporaron y fueron aprobados en el Congreso Nacional más de mil cambios normativos, considerando las modificaciones al articulado, a las glosas y a las reclasificaciones del gasto para elevar los estándares en el uso de los recursos públicos. Estas medidas, en conjunto con los compromisos del Ejecutivo, permitirán abordar el presente año fiscal desde la seguridad económica, seguridad social y seguridad pública.

Asimismo, durante 2023 se promulgó la Nueva Ley de Compras Públicas, que permitirá mejorar la calidad del gasto público, elevar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. De igual forma, representa un fomento a la innovación y la sustentabilidad, así como el fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Durante 2024 nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación del Proyecto de Ley sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, que permitirá financiar las prioridades de gasto en favor de las necesidades expresadas por la ciudadanía, entre las que se consideran el aumento de la PGU y otras obligaciones fiscales en la reforma de previsional y el aumento de

la inversión pública en seguridad ciudadana y justicia, para completar un incremento de 40 por ciento respecto del año 2022.

También se continuará con la tramitación de la Reforma al Sistema de Pensiones, la que fue despachada desde la Cámara de Diputados en enero de 2024. La propuesta del Gobierno establece una división de la industria previsional, separando las actividades de inversión y soporte, que hoy realizan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para aumentar la eficiencia y la competencia. Para ello, se creará un Administrador Previsional, adjudicado por licitación pública, que se encargará de la recaudación y cobranzas, registro de cuentas, cálculo de beneficios, pagos, atención al público y de las comisiones médicas. Por el lado de las inversiones, se crearán los Inversores de Pensiones, con el único objetivo de gestionar los fondos previsionales y que se financiarán a través del cobro de una comisión sobre el saldo administrado, para un mejor alineamiento de incentivos entre gestores y afiliados. Además de los inversores privados, se contempla la creación de un Inversor de Pensiones del Estado, que constituirá una alternativa para invertir los ahorros previsionales, con un gobierno corporativo de estándar OCDE.

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas deudoras, se continuará trabajando en la tramitación del Proyecto de Ley que crea un registro de información crediticia, denominado “Registro de Deuda Consolidada”, que será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que contempla entre sus principales fines el ampliar la información sobre obligaciones crediticias, entregar herramientas a la CMF y reformar los derechos de las personas deudoras, reconociéndolas como dueñas de su información crediticia y regulando sus derechos.

En línea con lo anterior, trabajaremos en la implementación de la Ley que busca combatir el sobreendeudamiento de personas y familias, y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Esta Ley crea un programa de garantías para el refinanciamiento de deudas de consumo y comerciales de las personas sobreendeudadas, además extiende los programas de garantías de apoyo a los sectores de la construcción e inmobiliario, flexibilizando los criterios de elegibilidad. También traslada a la CMF la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito, evitando que el pago de montos muy por debajo de lo facturado genere un costo no previsto por el deudor. Finalmente, incorpora mejoras a la Ley de Fraudes para combatir el alza que se ha observado de desconocimiento de transacciones bancarias, o los llamados auto fraudes y otros delitos asociados a comportamientos oportunistas.

Respecto de los esfuerzos para reconstruir las zonas afectadas por catástrofes ocurridas durante 2023 y primer trimestre de 2024, la Secretaría ejecutiva del Fondo de Reconstrucción continuará trabajando de manera coordinada con la Gerencia de Reconstrucción en la búsqueda de aportes privados para la reconstrucción de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana. En paralelo, se seguirá entregando equipamiento e infraestructura a los afectados por las catástrofes naturales ocurridas 2023, beneficiando a más de 760 hogares en forma directa.

Finalmente, para 2024 se plantea una meta de Balance Cíclicamente Ajustado que continua con la senda de convergencia, alcanzando el -1,9 por ciento del PIB estimado, que se traduce en un gasto público de casi 77 billones de pesos. Es posible destinar responsablemente este nivel de recursos públicos gracias al mayor espacio que se estima generará la ley sobre Royalty a la Minería, aprobada en 2023 y la incorporación de las rentas del litio en la metodología de cálculo del Balance Cíclicamente Ajustado.

MARIO MARCEL CULLELL

MINISTRO DE HACIENDA

2. Resumen Ejecutivo Servicio

Tesorería General de la República (TGR) es una institución dependiente del Ministerio de Hacienda, somos responsable de recaudar, custodiar y distribuir los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión moderna, inclusiva, sustentable, eficiente y segura, que facilite la interacción con las personas, Instituciones y la ciudadanía, contribuyendo a la equidad y al desarrollo del país.

Con ese objetivo, nos hemos centrado en ser una institución referente en ámbitos de gestión, sustentabilidad, sostenibilidad y equidad de género, que cumple con todas sus obligaciones legales y reglamentarias, con un fuerte foco en nuestros usuarios/as y contribuyentes, lo que ha tenido un gran foco en la gestión institucional y en la relación con la ciudadanía integrando además la participación funcionaria como una mirada integral y fundamental para mejorar los procesos hacia los contribuyentes, promoviendo eficiencia y seguridad en nuestros procesos, con herramientas y metodologías ágiles aplicadas por nuestros funcionarios y funcionarias, directivos y directivas lo que ha permitido poder formular nuestro Plan Estratégico de manera participativa, integrando las diferentes miradas en pro de conseguir un Servicio coherente y enfocado en las necesidad de los/as usuarios/as que realizan trámites en nuestra institución.

Durante el periodo en 2023 se alcanzó una base de atención de 20,6 millones de usuarios/as y contribuyentes, atendidos por los diferentes canales que posee la institución. La base de usuario/as está compuesta por personas naturales y personas jurídicas. Además, TGR tiene como usuarios/as las Municipalidades, Instituciones y Servicios Públicos conforme al rol de distribución del Fondo Común Municipal, Aporte Fiscal y también integraciones, con la finalidad de aportar a la eficiencia en el Estado, a través de la experiencia de TGR en su rol recaudador y pagador.

Tesorería General de la República tiene una estructura organizacional encabezada por el Tesorero General de la República en su calidad de Jefe Superior del Servicio. Se organiza a nivel central en 8 Divisiones, 2 Departamentos y 2 Unidades Asesoras, y en nivel regional, cuenta con una red de 48 Tesorerías Regionales y Provinciales distribuidas desde Arica a Magallanes. La dotación efectiva al mes de diciembre de 2023 fue de 1.972 funcionarios y funcionarias a nivel nacional, siendo equitativa entre mujeres (51%) y hombres (49 %).

Para el periodo 2023-2026, Tesorería General de la República ha basado su gestión en el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, obteniendo importantes logros en el cumplimiento de sus funciones, a través de una

gestión moderna, eficiente, inclusiva y sustentable, registrándose avances en automatización de procesos, digitalización de trámites, interoperabilidad con otros servicios, así como en los niveles de valoración de los usuarios/as, donde TGR obtuvo un nivel de satisfacción de 65% en el último estudio realizado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. La institución ha seguido fortaleciendo su Modelo Integrado de Plataforma Única de Solicitudes y Contact Center, poniendo especial énfasis en la experiencia usuaria, en potenciar el uso de los canales virtuales a través de la búsqueda de la unificación de los canales de atención de call center, manteniendo una relación cercana y oportuna con sus usuarios, promoviendo en todos los canales de atención una gestión inclusiva, avanzando en el cumplimiento de las normas internacionales de accesibilidad web (WCAG -Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web por sus siglas en inglés). Cabe mencionar el canal con mejor nivel de satisfacción es la plataforma digital de trámites, con 67% de valoración positiva, seguido de los canales presencial y telefónico.

En Recaudación Total, el monto recaudado durante el periodo 2023 ascendió a la suma de 59,66 billones de pesos, donde un 85,2% corresponde a recaudación tributaria (50,17 billones de pesos). Así también, la recaudación Coactiva presentó un incremento de un 30,2% respecto del 2022, equivalente a un recupero de 1,77 billones en 2023, considerando la recaudación vinculada a la deuda morosa en cobranza (DFL N°1/2002), cumpliendo los niveles de recaudación esperados en los segmentos de medianos y grandes deudores. Estos resultados, han sido el reflejo de trabajar en facilitar el pago de las obligaciones a nuestros usuarios y de realizar acciones de cobranza cada vez más eficaces y oportunas.

En materia de devolución de impuestos, TGR ha potenciado los medios electrónicos (depósito en cuentas corrientes), ya que implica procesos ágiles, seguros y más eficientes. Es así como en el proceso Operación Renta 2023, el 97,6% por ciento de las devoluciones se realizaron por medios electrónicos, considerando un universo de 2,8 millones de devoluciones efectuadas.

En el ámbito de la reforma el Fondo de Garantías del Pequeño Empresario (Fogape), Tesorería General de la República, durante el periodo 2023 logró suscribir más de 51 mil convenios, generando una recaudación de más de 462 mil millones de pesos, considerando pagos de deuda total y por concepto de pago de cuotas.

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, priorizando la experiencia y satisfacción ciudadana; lo que sumado a la consolidación del uso de la Clave Única y Clave Tributaria en el sitio www.tgr.cl, a las mejoras a nuestro sitio web y la consolidación de la oficina virtual de trámites (OVT) que permitió casi 21 millones de autenticaciones en 2023, lo cual nos indica que la digitalización y las facilidades entregadas

por la institución a personas naturales y jurídicas, permite que nuestros usuarios/as tengan una mejor experiencia.

En 2023, TGR continuó avanzando en interoperabilidad con otras entidades del Estado y servicios públicos, mediante el desarrollo de convenios y aplicación de nuevas funcionalidades incorporadas en el sitio web institucional. Existieron avances en generar el proyecto “COMPRAQUI” para el pago de impuestos y obligaciones fiscales, las mejoras e incorporaciones de nuevas instituciones al Botón de Pago o proyectos de integración como es el caso de Mandatarios Digitales (proyecto en conjunto con Servicio de Impuesto Internos- SII) que permite proveer un servicio centralizado de autorizaciones a terceros, con el fin que debidamente autenticados, puedan realizar trámites digitales en plataformas de instituciones del Estado.

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

Nuestra institución está convencida que no es suficiente ser una institución moderna y eficiente, sino que se debe mantener un compromiso con nuestros/as funcionarios/as, sus familias y nuestro entorno. Es en este ámbito, que durante el periodo 2023, se continuó con el programa de trabajo que busca propiciar equilibrio entre el trabajo y la vida personal, el respeto de los derechos laborales, y la disminución de cualquier instancia de acoso, avanzando en ambientes libres de cualquier tipo de discriminación.

Este programa fue implementado por un equipo multidisciplinario de TGR, y entre los hitos logrados se pueden destacar: la actualización de la Política de Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal, la aplicación del Manual de Lenguaje Inclusivo y No Sexista TGR en comunicados y eventos comunicacionales, la Certificación en la NCh 3262-2021 sobre Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal, el Jardín Infantil “Nuestro Tesoro” integrando hijo/as de Funcionarios y Funcionarias, la generación de la Red de Delegados/as de Género en el nivel central y tesorerías regionales, y finalmente, las medidas para potenciar las herramientas asociadas a las denuncias sobre Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.

HERNÁN NOBIZELLI REYES

TESORERO GENERAL DE LA REPÚBLICA

3. Resultados de la Gestión año 2023

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

En este ámbito, Tesorería General de la República no tiene compromisos gubernamentales directos (Programa de Gobierno y Mensaje Presidencial), sin embargo, se han mantenido proyectos institucionales y necesidades que se relacionan con el quehacer de la Institución, donde destaca la mantención de la Ley 21.514, Fondo de Garantías del Pequeño Empresario (Fogape) que para el año 2023 se lograron gestionar un total de 51 mil convenios permitiendo resguardar la suma total de 462 mil millones de deuda neta en impuestos fiscales y territoriales; los esfuerzos en materia de participación ciudadana, ámbito en que TGR ha aumentado las instancias de vinculación vínculo con la sociedad civil, para acercar la Institución a la ciudadanía y continuar mejorando la experiencia usuaria y sus necesidades y avances en materias de equidad de género e inclusión.

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

Tesorería General de la República (TGR) ha seguido fortaleciendo su modelo de gestión, para seguir consolidando el proceso de modernización institucional, teniendo a los usuarios y contribuyentes como foco central. Dicha estrategia ha involucrado a todo el Servicio con el objetivo de concretar el compromiso de contar con un Estado más cercano, eficiente y con una gestión sustentable con el medioambiente, que responda a las necesidades de la ciudadanía.

TGR ha continuado en la senda de desarrollo de una gestión integral, buscando la eficiencia de sus procesos y la consecución de sus objetivos estratégicos, con una perspectiva participativa de sus funcionarios y funcionarias, y en la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas como sellos relevantes de la misma. Este modelo se ha basado en las personas, la utilización de metodologías ágiles como formas de trabajo e en la incorporación de herramientas modernas, para responder adecuadamente a los grandes desafíos económicos y sociales que ha enfrentado Chile en el último trienio.

Durante el 2023 la institución mantuvo el 100% de digitalización de sus trámites, con más del 97% de las transacciones realizadas de manera virtual. Estos resultados responden al compromiso que tenemos como institución a contribuir a un Estado más moderno, cercano e inclusivo para la ciudadanía. Como parte de este trabajo, la Institución ha continuado con la misión de seguir mejorando el sitio web institucional, haciéndolo más intuitivo, personalizado y con un lenguaje más cercano y simple, se ha avanzado también en la aplicación de las normas internacionales de accesibilidad web (WCAG -Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web) partiendo su trabajo con el Portal Municipal que permitirá a los diferentes funcionarios/as municipales acceder de manera más fácil a los trámites que hacen en nuestro portal TGR.

En términos de control de riesgos informáticos, la Institución se ha esforzado desplegar un plan comunicacional que busca informar a los diferentes equipos de trabajo sobre los potenciales peligros que existen en el ámbito de la ciberseguridad y del impacto que conlleva la materialización de estos riesgos, ya que consideramos de vital importancia mantener informados y concientizados a nuestros/as funcionarios/as y contribuyentes en temas de ciberseguridad. Además, se han realizado acciones para aumentar nuestros niveles de seguridad informática, como es la aplicación de la doble autenticación para la utilización de dispositivos TGR, revisión de las políticas de uso de VPN o dispositivos que sirven para conectarse fuera de la red TGR, y la revisión y análisis de nuestras fortalezas y debilidades en nuestros protocolos, información y equipamiento tecnológico.

Atención Ciudadana y Experiencia usuaria

El modelo de atención de TGR sitúa a los usuarios y contribuyentes en el centro de la gestión, potenciando el uso de canales virtuales con una atención cercana, entregando atención y soluciones a sus requerimientos desde el canal de su preferencia.

Para ello, se continuó fortaleciendo la herramienta Oficina Virtual de Trámites (OVT) para convertirla en una herramienta transversal de solicitudes tanto hacia los/as usuarios/as como de manera interna hacia los funcionarios/as, aumentando su crecimiento durante el periodo 2023 con una cantidad aproximada de 191 mil tickets OVT, siendo una cifra mayor en un 15,37% respecto al periodo 2022.

Durante el año 2023, se avanzó en entregar un Modelo Integrado de Plataforma Única de Solicitudes y Contact Center, el cual ha permitido mejorar la experiencia ciudadana para lograr una experiencia única, avanzando en términos de calidad y oportunidad en la entrega de nuestros productos. Asimismo, se constituyó una Mesa Técnica de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, cuyo principal objetivo fue velar por generar las bases técnicas del modelo integral de atención ciudadana, por lo que a través de la participación de todas las áreas del nivel central en un trabajo colaborativo se generaron las bases para la constitución del Comité de Calidad de Servicio y la Experiencia Usuaria, el cual ha ido fortaleciendo este pilar y transmitiéndolo a las redes de Atención.

Parte de los resultados obtenidos en 2023 que reflejan la evolución que ha tenido la institución en línea con sus desafíos estratégicos, es la valoración positiva de nuestros usuarios en el estudio de satisfacción para servicios públicos, liderado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda, obteniendo un 65% de satisfacción en la última experiencia, destacando nuestro sitio web, con un 67% de valoración positiva.

Gestión de Cobro y pronto recupero

La gestión del proceso de cobro tuvo importantes resultados, a pesar de las dificultades producto de episodios climatológicos que afectaron a diferentes regiones y tesorerías del país. Dentro de estas acciones desarrolladas por TGR, se tuvo especial cuidado en lograr la meta de recaudación y en aplicar nuevas herramientas para potenciar el pronto recupero, entre lo que se puede mencionar el desarrollo del Piloto de Inteligencia Artificial.

Esta iniciativa estratégica se realizó en el marco de la innovación, que consistió en la implementación de un **Piloto basado en Inteligencia Artificial (IA)**, utilizando Bot para el canal telefónico (Callbot), con el fin de poder explorar nuevos canales de cobertura de la gestión de Cobranza. Se busco testear con los usuarios este tipo de herramienta y evaluar su implementación, con el objetivo de incrementar la efectividad de la gestión de cobro masivo a menor costo que los canales tradicionales y conocer la experiencia usuaria con este tipo de herramientas.

El desarrollo del proyecto se llevó a cabo en varias etapas entre las que se puede mencionar **Maqueta del piloto**, que consistió en la construcción de

una maqueta que contempló distintos flujos de atención, de acuerdo con las características de las carteras a testear. Dicha maqueta fue presentada a un equipo multidisciplinario a fin de recoger sugerencias y enriquecer el modelo. Por otra parte, se realizó **implementación y pruebas del piloto** en donde se pudieron realizar ajustes y mejoras a la maqueta, realizando las pruebas correspondientes. Finalmente se realizó el **Testeo del Piloto**, en donde se probó el modelo con las/os usuarias/os, convocando a contribuyentes que anteriormente habían tenido contacto telefónico, así como también a usuarios/as que habían concurrido a la Tesorería Regional Metropolitana, a quienes se les invitó a participar de un focus group en donde interactuaron con la herramienta y entregaron su retroalimentación, compartiendo su experiencia y entregando sugerencias. Por último, se realizó un testeo con funcionarias/os, convocando a 15 funcionarios/as de las tesorerías ubicadas en la región metropolitana, quienes asistieron a una jornada en la cual vivieron la experiencia de interactuar con la herramienta desarrollada, generando el espacio para compartir sus impresiones y aportar con observaciones o sugerencias.

Dentro de las conclusiones del proyecto se puede mencionar que la herramienta fue bien acogida por los/as usuarios/as y funcionarios/as, existiendo un gran interés y disposición a innovar con el uso de nuevas tecnologías; se visualiza que es una herramienta que puede ayudar a hacer más eficiente la gestión de cobro, porque permite aumentar la cobertura de la gestión de las distintas carteras; genera una mejor experiencia usuaria que los canales tradicionales; es una herramienta que puede ser aplicable a diversos objetivos, no sólo en el ámbito de la cobranza; y permite optimizar recursos, dada la cobertura masiva de las carteras e incremento de la contactabilidad.

En relación con el proceso de cobro, los montos demandados y número de deudores con demandas activas, se puede mencionar lo siguiente:

- Segmentos grandes deudores: concentra a aquellos deudores con saldo de deuda sobre \$120 millones de pesos netos, esta cartera representa el 53,23% del saldo y sólo el 0,47% 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.
- Segmentos medianos deudores: concentra a deudores con saldo de deuda desde \$10 millones a \$120 millones de pesos netos, que representa el 46,7% del saldo moroso y el 99,53% del total de deudores. La gestión de cobro de esta cartera se encuentra a cargo de las 48 Tesorerías a nivel nacional.

Con relación a la recaudación coactiva, la recaudación lograda en 2023 fue la siguiente:

- Para el segmento de Medianos Deudores, se recaudaron \$485.123 millones.
- Para el segmento de Grandes Deudores, se recaudaron \$223.021 millones.

Respecto a la Recaudación total de deuda Morosa, es decir, el recupero en Cobranza (DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de \$1.771.309 millones, que es 30,27% superior a la registrada el 2022.

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, haciendo más eficiente y automatizados sus procesos.

En este mismo contexto, la Institución buscó la utilización de nuevas herramientas, logrando una recaudación a través del call center de un 22,1%, equivalente a MM\$46.527,4. Las acciones de cobro fueron realizadas consecuentemente al entorno dinámico y a los impactos económicos que produjeron los episodios climáticos que decantaron en la declaración de zona afectadas por la catástrofe, informando oportunamente a los deudores respecto de su situación tributaria y de los beneficios especiales vigentes, así como también el aumento en la difusión de los canales de atención disponibles, incentivando el uso del sitio web tgr.cl.

Distribución y Entrega de Beneficios

Durante el periodo 2023, la Tesorería General de la República logró alcanzar un cumplimiento del 97,44% en los egresos de Operación Renta realizados por medio de transacciones electrónicas que corresponde a un total de 3.180.287 de transacciones bancarias. Estos resultado se explican por la implementación de planes de comunicación y difusión aplicados a nivel nacional, a nivel regional y en la Región Metropolitana que han estado orientados en mostrar a la ciudadanía los beneficios del pago mediante depósito. Dentro de los principales impactos tanto a nivel de ciudadanía como a nivel de Tesorería General se encuentran: la disminución de costos en la emisión, distribución y almacenamiento de cheques, disminución de horas laborales dedicadas a la manipulación de cheques (Ingresos, reemplazos, entregas) y el beneficio a la ciudadanía de obtener un pago más rápido y seguro.

En el ámbito de la reforma al Fondo de Garantías del Pequeño Empresario (Fogape), Tesorería General de la República, durante el periodo 2023 logró suscribir más de 51 mil convenios, generando una recaudación aproximada de 462 mil millones de pesos, considerando pagos de deuda total y por concepto de pago de cuotas, ayudando además a pequeños empresarios a mantener sus negocios bajo las condiciones económicas actuales.

Integración e Interoperabilidad con otros Servicios Públicos para mejorar la recaudación del Estado

En el año 2023 la institución fortaleció la disponibilidad de formularios para el debido pago de los contribuyentes y de esta manera poder avanzar en la optimización de la recaudación espontánea. Se creó el formulario F.119 correspondiente al Ministerio de Vivienda y Urbanismo, para el pago de las multas asociadas a la Ley. 21.442, nueva Ley de Copropiedad Inmobiliaria.

De igual manera en relación con **Botón de Pago** para la recaudación propia de otras instituciones públicas del Estado, durante el periodo 2023 se

activaron dos nuevos convenios: uno con la Dirección de Crédito Prendario (DICREP) y otro con el Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), para facilitar la recaudación de sus ingresos propios no fiscales. Para el caso de la Dirección de Crédito Prendario (DICREP), durante el año 2023 se realizaron un total de 285 transacciones que corresponden a la suma de 26 millones de pesos y en el caso del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP) se registraron un total de 2.005 transacciones por un monto de MM\$1.524, esto permite evidenciar que el Botón de Pago es una excelente herramienta de integración e interoperabilidad con otros servicios públicos, en donde TGR pone sus servicios a disposición de usuarios/as de otras instituciones para realizar pagos de manera digital, rápida y segura, delegando en nuestra institución la recaudación de esos ingresos y generando economías a nivel del Estado.

Durante el periodo de gestión, se logró automatizar el proceso de pago del subsidio Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE Extendida) que contempla la ley 20.696, en un proceso centralizado, eliminado de esta responsabilidad a las tesorerías regionales y provinciales. De esta forma, el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT) es el responsable de realizar la solicitud del beneficio de Tarjeta Nacional Estudiantil normal y Tarjeta Nacional Estudiantil extendida, validar los requisitos y enviar la información mediante órdenes de pago a nuestra institución. Esta medida ha facilitado el procesamiento del pago, el cual se traduce en 3 días hábiles una vez recibida la orden de pago desde el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (MTT), y disminuye el riesgo de ingresar manualmente datos erróneos. Para el año 2023, por pago de este concepto se realizaron un total de 10.972 solicitudes por un monto de MM\$14.228.

Por otra parte, en el marco de la Ley 21.323 sobre Devolución de Préstamos Solidarios del periodo 2021, se identificó una problemática en donde al contribuyente se le podía generar un exceso en el pago de cuotas, el cual debía ser devuelto por TGR. Bajo estas circunstancias y en línea con la modalidad de integración e interoperabilidad con otros Servicios Públicos, se trabajó en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos (SII) para gestionar la devolución de manera eficiente y oportuna, para ello el SII envía semanalmente los archivos necesarios a TGR para procesar los pagos, tanto de los préstamos otorgados en el año 2020, como de aquellos otorgados en el año 2021. Durante el periodo 2023, la institución ha realizado pagos por 305.287 transacciones equivalentes a la suma de MM\$77.046.

Otro importante paso en materia de interoperabilidad, fue la implementación y uso de la herramienta COMPRAQUI para el pago de impuestos y obligaciones fiscales, lo que permitió realizar pagos electrónicos mediante tarjetas de crédito, débito y prepago de todos los bancos, en nuestro sitio web www.tgr.cl, y también de manera presencial en las cajas transaccionales de Tesorerías Regionales y Provinciales. A diciembre de 2023, se había realizado un total de 173.470 transacciones por la suma de MM\$ 20.220.

Finalmente, en el ámbito de la recaudación e interoperabilidad con otras instituciones, se logró la implementación de la recaudación de la Ley 21.420

artículo 9, que reduce y elimina ciertas exenciones tributarias (Impuesto a Bienes de Lujo), que afecta a los propietarios de aviones, helicópteros, yates y vehículos de alto valor, sobre esta base los valores recaudados alcanzaron el monto de MM \$13.092, durante el periodo 2023.

Nuestros funcionarios y funcionarias

Para Tesorería General de la República contar con funcionarios y funcionarias comprometidos, ambientes laborales saludables y equipos colaborativos, ha sido un eje estratégico que favorece el logro de los objetivos institucionales y promueve una cultura de autocuidado mediante la gestión del clima organizacional, resguardo y respeto de los derechos y deberes, y generación de políticas que propicien fortalecer estos objetivos.

La institución cuenta con una dotación efectiva de 1.972 funcionarios/as, donde el 52% son mujeres y el 48% son hombres. Durante el año 2023, se continuó con el programa de trabajo que se inició en el periodo 2022, logrando fortalecer el pilar estratégico "Cultura Organizacional", que tiene como objetivo el propiciar el equilibrio en el trabajo y vida personal, el respeto de los derechos laborales, evitar cualquier tipo de acoso y buscar ambientes libres de cualquier tipo de discriminación.

Es en este ámbito, la institución ha continuado trabajando en el plan de fortalecimiento a cargo de un equipo multidisciplinario y entre los hitos logrados durante el periodo se encuentran:

- Actualización de la Política de Igualdad de Género, y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal.
- Aplicación del Manual de Lenguaje Inclusivo y No Sexista TGR en comunicados y eventos comunicacionales, tanto en plataformas digitales y redes sociales.
- Certificación en la NCh 3262-2021 sobre Igualdad de Género y Conciliación de Vida Laboral, Familiar y Personal, logrando realizar el diagnóstico, implementación y certificación de esta norma internacional en el mismo año.
- Integración de hijos/as de padres funcionarios al Jardín Infantil "Nuestro Tesoro", aplicando la matriz de conciliación de vida laboral, familiar y personal, las vacantes del jardín se abrieron a la postulación de hijos/as de padres funcionarios, esto permitió avanzar en las políticas de corresponsabilidad del cuidado de hijos/as menores de 06 años.
- Implementación de la gobernanza de la Unidad de Equidad de Género y su representación en la Red de Atención a través del Equipo de Delegados/as de Género en el nivel central y tesorerías regionales, quienes tienen la misión de colaborar con el proceso de transformación hacia una cultura más inclusiva y con mayor equidad de género en cada uno de sus equipos.
- Difusión e implementación de nuevas instancias de concientización para fortalecer el proceso de denuncias sobre Maltrato, Acoso Laboral y Sexual (MALS).

TGR Sustentable

Durante el año 2023, la institución ha continuado con el fortalecimiento de la cultura de sustentabilidad a través de distintas acciones, entre las que se pueden mencionar:

- Capacitación a 1.578 funcionarios/as en materias de cambio climático y Sistema Estado Verde, y a 828 funcionarios/as que participaron activamente en talleres sustentables de gestión hídrica, energética, residuos y reciclaje, huella de carbono y uso de papel.
- Ejecución de actividades de apoyo a la comunidad, traducidas en seis (6) regiones del país, nuestras Tesorerías Regionales y Provinciales realizaron actividades sustentables de limpieza de playas, lagos, lagunas y parques, y donación de árboles nativos.
- Implementación de un convenio de colaboración con la Fundación Chilenter, TGR logro entregar 42 Notebook y 148 equipos all in one los cuales fueron reparados y/o reacondicionados por Chilenter, para que luego sean entregados a usuarios de sectores vulnerables, especialmente escuelas públicas.
- Ejecución de un proyecto piloto de alcance nacional logrando 57 mejoras en artefactos de ahorro hídrico, 22 nuevos contenedores de reciclaje y el recambio de 179 luminarias a tecnología LED en 11 Tesorerías del país, lo que se tradujo en mejoras en eficiencia energética, gestión hídrica y gestión de residuos.
- Ejecución de la política de gestión de reciclaje, en donde se destacan 22.380 kg de papel reciclados, es decir más de 22 toneladas, evitando la tala de alrededor de 400 árboles, el uso de vertederos y disminuyendo la cantidad de gases de efecto invernadero que se emiten al producir papel.
- Implementación del plan de trabajo de 24 meses para alcanzar la certificación en excelencia sobresaliente, con un total de 83 iniciativas.

Otros Logros, Premios y Acreditaciones

- **Premio ACTI Tech Awards 2023.** En este certamen la Tesorería General de la República ganó en primer lugar de la categoría servicios del Estado por la Oficina Virtual de Trámites (OVT) y por los beneficios entregados por esta herramienta a la ciudadanía.
- **Acreditación de calidad ISO 9001:2015 de la TGR.** Al Tesorero General de la República se le entregó el documento en donde se acredita la certificación de calidad ISO de la institución como esultante de la última auditoría de calidad que se llevó a cabo por primera vez la firma Certhia y consideró la revisión de procesos que se ejecutan en todas las Divisiones, Departamentos y Unidades del nivel central y en las Tesorerías, a través de la muestra señalada.

4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

Tesorería General de la República ha continuado con la implementación de su Planificación Estratégica para el periodo 2023-2026, para el cual se han definido las siguientes líneas estratégicas de trabajo para el periodo 2024:

En el ámbito de los Pilares Estratégicos de Eficiencia y Resultado y Tesoro Público

- En el ámbito de la recaudación por acciones de cobranza, alcanzar como desafío inicial un 15% de la cartera morosa existente en Cuenta Única Tributaria, correspondiente a 1,45 billones de pesos.
- En relación con los niveles de Recaudación, resaltar las acciones sobre la cartera demandada judicialmente en el segmento de grandes deudores, donde el desafío es superar los 200 mil millones de pesos de recaudación sobre esas acciones específicas que aportan a la recaudación global por acciones de cobranza.
- Avanzar en el Fortalecimiento del Plan de Cuentas, con la finalidad de poder homologarse al Sistema para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- Avanzar en la definición de un Modelo de Conciliaciones Bancarias, con el objetivo de avanzar en la automatización de las conciliaciones bancarias de la Tesorería General de la República.
- Fortalecer los Modelos de Negocio para la integración de Instituciones Recaudadoras o la integración de Instituciones Públicas al Portal de Pago que posee la Tesorería General de la República.
- Avanzar en la Simplificación del Proceso de Declaración de Incobrabilidad de la Cobranzas con la finalidad de aumentar la eficiencia de los recursos al momento de poder recaudar cartera morosa.

En el ámbito de los Pilares Estratégicos de Experiencia Usuaría, Cultura Organizacional y Gobierno de Datos, Ciberseguridad

- Avanzar en el mejoramiento de la accesibilidad en nuestras diferentes plataformas de atención ciudadana.
- Implementar la integración del Modelo de Call Center institucional, con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros/as usuarios/as e implementar la nueva Plataforma de Seguimiento de Solicitudes Ciudadanas.
- Instalar el Comité de Gobierno de Datos como la máxima autoridad en TGR dentro del ámbito de Gobierno y la Gestión de Datos.

- Implementar medidas que permitan la eliminación o mitigación de riesgos según el Plan de Vulnerabilidades de Seguridad 2024.
- Avanzar en el Plan de fortalecimiento de los líderes y lideresas de la institución, a partir del Modelo de Liderazgo de la institución.

5. Anexos

Índice

.Anexo 1: Recursos Humanos	24
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	33
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	34
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	35
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	37
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	39

Anexo 1: Recursos Humanos

Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Contrata	558	53.71%	487	52.20%	1.045
Planta	481	46.29%	446	47.80%	927
Total	1.039	100.00%	933	100.00%	1.972

Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Técnicos	79	7.60%	60	6.43%	139
Directivos	21	2.02%	39	4.18%	60
Auxiliares	4	0.38%	32	3.43%	36
Profesionales	417	40.13%	425	45.55%	842
Administrativos	518	49.86%	377	40.41%	895
Total	1.039	100.00%	933	100.00%	1.972

Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
24 AÑOS O MENOS	4	0.38%	2	0.21%	6
ENTRE 25 y 34 AÑOS	69	6.64%	63	6.75%	132
ENTRE 35 y 44 AÑOS	335	32.24%	274	29.37%	609
ENTRE 45 y 54 AÑOS	384	36.96%	305	32.69%	689
ENTRE 55 y 59 AÑOS	125	12.03%	129	13.83%	254
ENTRE 60 y 64 AÑOS	82	7.89%	99	10.61%	181
65 Y MÁS AÑOS	40	3.85%	61	6.54%	101
Total	1.039	100.00%	933	100.00%	1.972

Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	1	16.67%	3	60.00%	4
Reemplazo	2	33.33%	2	40.00%	4
Suplente	3	50.00%	0	0%	3
Total	6	100.00%	5	100.00%	11

**Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada
(mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	4	66.67%	1	20.00%	5
Administrativos	2	33.33%	4	80.00%	6
Total	6	100.00%	5	100.00%	11

**Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio
(mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Más de 3 años	1	100.00%	0	0%	1
Total	1	100.00%	0	100.00%	1

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	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	18	38	74
(b) Total de ingresos a la contrata año t	19	47	101
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	94,74%	80,85%	73,27%

1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	17	32	73
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	18	38	74
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	94,44%	84,21%	98,65%

2 Rotación de Personal

2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	71	95	108
(b) Total dotación efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	3,62%	4,90%	5,48%

2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	5	3	1
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	19	39	34
Otros retiros voluntarios año t	16	26	21
Funcionarios retirados por otras causales año t	31	27	52
Total de ceses o retiros	71%	95%	108%

2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	22	68	115
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	71	95	108
Porcentaje de recuperación (a/b)	30,99%	71,58%	106,48%

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	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	42	246	14
(b) Total Planta efectiva año t	724	971	927
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	5,80%	25,33%	1,51%

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	16	98	50
(b) Total Contratos efectivos año t	1.236	968	1.045
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	1,29%	10,12%	4,78%

4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	1997	1635	1971
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	101,89%	84,32%	99,95%

4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) \sum (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	44900	18720	20971
(b) Total de participantes capacitados año t	1943	4551	12611
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	23,11	4,11	1,66

4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	1	3	3
(b) N° de actividades de capacitación año t	191	193	208
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,52%	1,55%	1,44%

4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
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	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	2338	3094	3234
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	1,19	1,60	1,64

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	546	466	418
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,28	0,24	0,21

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

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	272	23	132
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,14	0,01	0,07

6 Grado de Extensión de la Jornada

6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	60	50	585
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,03	0,03	0,30

7 Evaluación del Desempeño

7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	0	0	1819
Lista 2	0	0	4
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	1
(a) Total de funcionarios evaluados	0%	0%	1.824%
(b) Total Dotación Efectiva año t	1.960	1.939	1.972
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0.00%	0.00%	92.49%

7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			SI

8 Política de Gestión de Personas

8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			SI

9 Regularización de Honorarios

9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	3	4
(b) Total de ingresos a la contrata año t	19	47	101
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	5,26%	6,38%	3,96%

9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	1	3	4
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	7	3	3
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	14,29%	100,00%	133,33%

9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	4	1	3
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	7	3	3
Porcentaje (a/b)	57,14%	33,33%	100,00%

Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023

Iniciativa	Estado de Avance
Fortalecer los sistemas preventivos y sancionatorios de actos de corrupción y faltas a la probidad.	En tramitación
Nueva política de condonación de intereses y multas	En diseño

Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 11

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
28	71	6	100	2.356.471

Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

Medidas

Medidas	Resultados
Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	1. Se desarrolló la Política de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral, Familiar y Personal, la que fue firmada por el Tesorero General y difundida a todo el Servicio. 2. Se incorporó la perspectiva de género en el procedimiento de Reclutamiento y Selección, desde la etapa de postulación. Para ello, se siguieron además los lineamientos de la NCh 3262:2021, incorporando lenguaje inclusivo, perspectiva de género e indicadores de equidad. El procedimiento se encuentra publicado en el portal señalado.
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	1. Nivel avanzado: curso se encuentra aún en fase de preparación de licitación, para ser ejecutado este año. 2. Nivel básico: Hasta ahora se capacitaron 250 personas de un total de 1.966 personas, por lo que, se ha sobrepasado el 10%. Durante este mes de agosto, se ha convocado a otro grupo de 250 personas, por lo que, aumentará la cifra final.
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Se elaboró el manual de lenguaje inclusivo no sexista de TGR, el que se está aplicando al plan comunicacional que se encuentra en ejecución.

Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Establecer delegados/as de género en las oficinas regionales de TGR, que colaboren en el proceso de incorporación del enfoque de género, mediante un trabajo conjunto con la Unidad de Inclusión y Género.	Se nombró a 1 persona por cada oficina regional, con quienes se han efectuado reuniones de trabajo. Se generó una resolución con el nombramiento de los delegados y delegadas de género.

Iniciativa	Resultado
<p>Efectuar un plan de trabajo anual entre la Unidad de Inclusión y Género, con integrantes clave de las divisiones de las áreas de negocio del Servicio, para detectar líneas de trabajo en las que se podría aplicar la perspectiva de género.</p>	<p>Se cuenta con un/a representante de las 3 áreas de negocio, quienes se continuará trabajando en esta medida.</p>
<p>Taller en comunicaciones con perspectiva de género para fortalecer las competencias del equipo de la Unidad de Comunicación Institucional, y de esa forma asegurar un lenguaje adecuado en todas las acciones comunicacionales. Se convocará al menos a 2 integrantes de la Unidad de Comunicación Institucional al "Taller en comunicaciones con perspectiva de género" impartido por ONU mujeres para el sector Hacienda</p>	<p>Participaron 3 personas del equipo de la Unidad de Comunicación Institucional.</p>

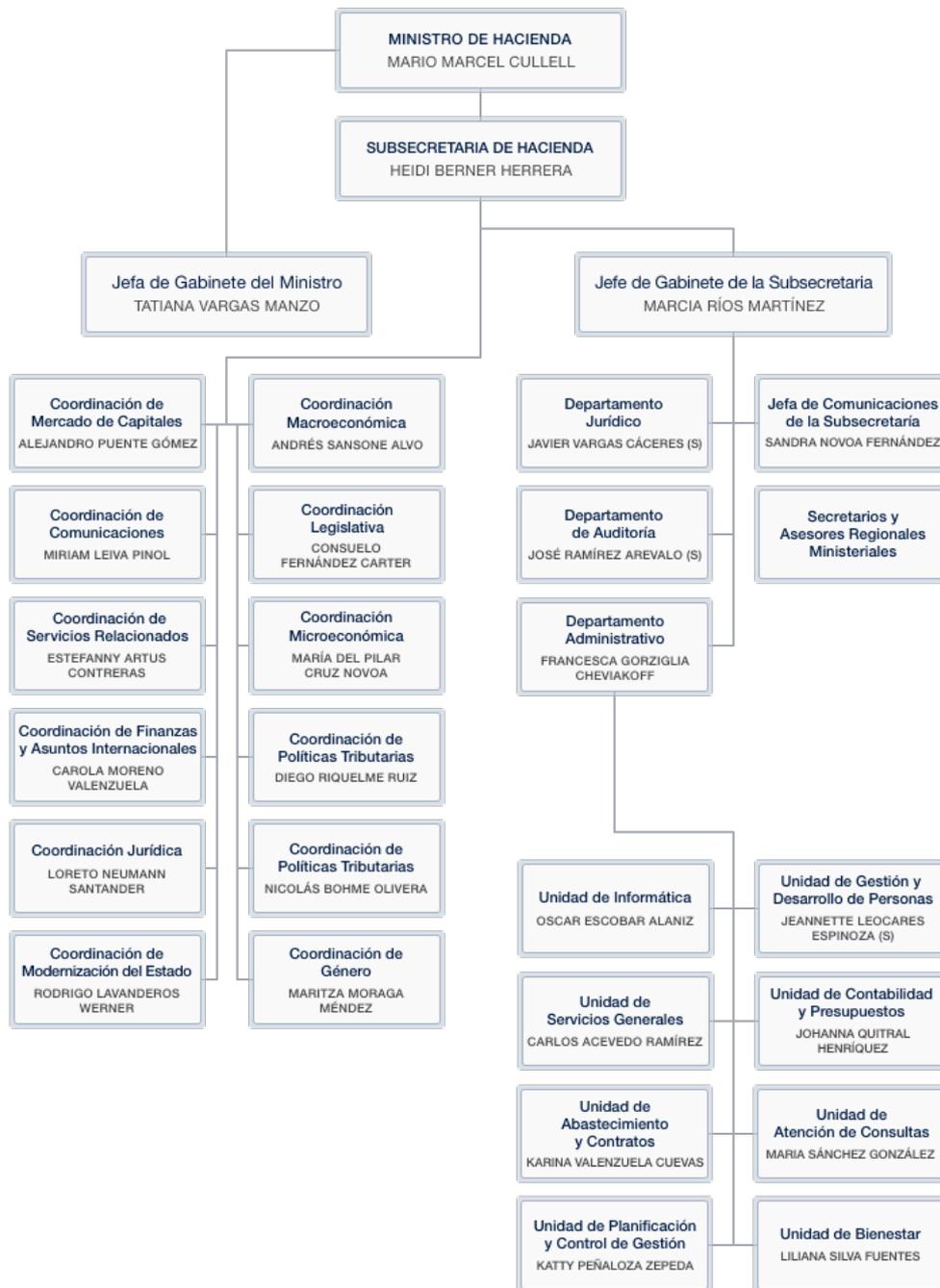
Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html
		https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

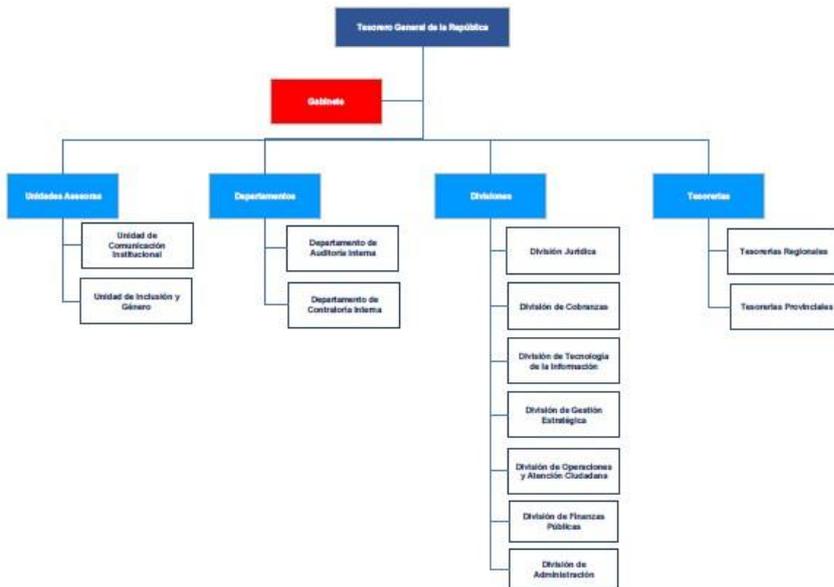
Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a www.dipres.cl , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html

Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades

Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Jefe/a de Servicio	Hernán Nobizelli Reyes
Jefe/a de Gabinete	Juan Pablo Marras García
Jefe/a Unidad de Comunicación Institucional	Karen Calcagno Guerra
Jefe/a División Función Gestión Estratégica	Alejandra Montiel Saladriga
Jefe/a División Función Tecnologías de la Información (S)	Marcelo Farias Farias
Jefe/a División Función Cobranzas (S)	Aquiles Jara Veloso
Jefe/a División Función Finanzas Públicas	Sonia Adriasola Ovando
Jefe/a División Función Operaciones y Atención Ciudadana	Miguel Rojas Astudillo
Jefe/a División Función Administración (S)	Cristian Rubio Haring
Jefe/a División Función Jurídica	Cristian Vargas Bugueño
Jefe/a División Función Gestión y Desarrollo de Personas	René Navarro Ourcilleon
Jefe/a Departamento Auditoría Interna	Luis Contreras Varas
Jefe/a Departamento de Contraloría Interna (s)	Fancy Guerrero Jara