

MEMORIA DEL TESORO 2014



TESORERIA GENERAL
DE LA REPUBLICA
CHILE





CAPÍTULO 1	PERFIL INSTITUCIONAL	5
• El Tesoro Público en cifras		6
• Carta del Tesorero		10
• Jefaturas Tesorería General de la República		12
• Organigrama institucional		14
• Red de oficinas		16
• Misión y Visión		18
• Plan Estratégico 2015 - 2018		20
• Hitos del ejercicio 2014		22
• El primer Tesorero		27
CAPÍTULO 2	AL SERVICIO DE CHILE Y DE LA CIUDADANÍA	29
• Personas y empresas		30
• Funciones de recaudación		34
• Distribución de fondos		35
• Funciones de egresos		36
• Gestión de cobranza		39
• Proceso de cobranza judicial		40
• Gobierno Central y finanzas públicas		46
CAPÍTULO 3	RECURSOS OPERATIVOS PARA EJECUTAR LAS FUNCIONES	49
• Rol fundamental		50
• Cuenta Única Tributaria		53
• Soporte tecnológico		55
• Auditoría interna		56
• Soporte jurídico		57
• Dotación		58
• Aporte de Agrupación de Empleados de Tesorería		59
CAPÍTULO 4	ANEXO ESTADÍSTICO	61
• Ingresos del Tesoro Público 2010 - 2014		62
• Gastos del Tesoro Público 2010 - 2014		63
• Fondos Soberanos		64
• Deuda externa del Tesoro		64
• Stock de inversiones 2010 - 2014		65
• 20 municipalidades con mayor recaudación de impuesto territorial		66
• 20 municipalidades con mayor participación en la distribución del Fondo Común Municipal		67
• Fondo Común Municipal 2010 - 2014		68
• Recaudación anual por acciones de cobranza		68
• Glosario básico en gestión de Tesorería		69



IT'S MENA
GENERAL REPUBLIC

CENTRO CULTURAL DE MONTENEGRO
CALLE 1627, PASADORA

7
CENTRO CULTURAL DE MONTENEGRO

CAPÍTULO 1

PERFIL INSTITUCIONAL

2014

EL TESORO PÚBLICO EN CIFRAS



9.113.748
contribuyentes



8.285.802 personas naturales
827.946 personas jurídicas



La Cuenta Única Tributaria registró **28.000.000** de transacciones, el 80% de las cuales se realizaron por internet.

2.995.457
roles de contribuciones
(impuesto territorial).



79.030 deudores Cora.



El ingreso total del Tesoro fue de
\$ 37,1 billones* ✓

El gasto total (distribución del Tesoro) ascendió a
\$ 37 billones



3.750.023 personas fueron beneficiadas directamente con fondos del Tesoro Público, principalmente subsidios y prestaciones de seguridad social.



50 oficinas de Tesorería funcionan a lo largo del país, donde trabajan 1.832 empleados, que atendieron a **3.058.365 personas**.

* Un billón = Un millón de millones



8.143.275 consultas o trámites a través del sitio www.tesoreria.cl



US\$ 26.372,5 millones

acumularon los fondos soberanos: de Estabilización Económica y Social y de Reserva de Pensiones.



El Fondo para Educación sumó

US\$ 3.740 millones



\$ 949.390 millones
acumuló el Fondo Común Municipal.



58,3%

del Fondo Común Municipal fue
aportado por las contribuciones de
bienes raíces.



32% del ingreso por bienes raíces
provino de las comunas de Las Condes,
Santiago, Vitacura y Providencia.



3.227.259 contribuyentes
solicitaron devolución en la Operación Renta 2015.



Tesorería devolvió

\$ 3,3 billones a **2.675.384** personas
en Operación Renta 2015, por las rentas de 2014.

88,7% de los contribuyentes recibió su devolución
vía transferencia bancaria y sólo el **11,3%** mediante cheque.

CARTA DEL TESORERO

De la mano con el permanente desarrollo de la política fiscal, en los últimos años la Tesorería General de la República ha ido perfeccionando su quehacer técnico y administrativo, enfocado en la Misión de actuar como el ente del Estado de Chile especializado en recaudar, distribuir, gestionar inversiones y llevar la contabilidad del Tesoro Público.

El ejercicio 2014 de nuestra Institución nos deja un balance positivo, tanto desde el punto de vista de nuestra Misión Institucional, como de la Visión enfocada en el logro en los principales objetivos estratégicos que nos hemos propuesto: resguardar y agregar valor al patrimonio financiero de todos los chilenos.

En ámbitos más específicos, la Tesorería se encarga del pago de las obligaciones del Fisco y de centralizar y gestionar los fondos que respaldan las tareas de los servicios e instituciones públicas que acceden a los recursos fiscales. En forma paralela, realiza las emisiones de bonos u otros instrumentos de deuda que disponga el Supremo Gobierno, en conformidad con las leyes vigentes.

Además, con el propósito de resguardar el interés del patrimonio fiscal, nos encargamos de efectuar la cobranza de los impuestos en mora, así como otras obligaciones con el Fisco, cuya tarea se nos encomienda mediante Decretos Supremos. En este sentido el objetivo fundamental es obtener la mayor recuperación posible de la cartera morosa, mediante una labor de cobranza altamente profesional, tanto desde el

punto de vista legal como humano.

La presente Memoria resume los principales logros obtenidos en 2014 en todos estos ámbitos, los cuales contribuyen a asentar la importancia de nuestra Institución en el manejo responsable y altamente profesionalizado de las delicadas funciones de resguardo, inversión y distribución de los recursos financieros que pertenecen a todos los chilenos. A esta tarea hemos contribuido todos quienes tenemos el privilegio de trabajar en esta histórica institución, conformando un equipo de 1.832 personas, altamente comprometidas con su presente y con su futuro.

De este modo, estimados lectores, entregamos esta Memoria del Tesoro 2014, en el entendido que estamos cumpliendo con uno de los tantos compromisos institucionales, que es proporcionar información transparente y oportuna, sobre el destino de cada peso que manejamos y que sin duda les pertenece a ustedes y a la ciudadanía como un todo.

Al cumplir con esta tarea informativa nos asiste la fuerte convicción de que estamos respondiendo a una triple responsabilidad: primero con el interés ciudadano, segundo con nuestro mandante directo que es el Supremo Gobierno y tercero con el siempre complejo objetivo de contribuir a la sanidad de las finanzas públicas.

HERNÁN FRIGOLETT CÓRDOVA
Tesorero General de la República



JEFATURAS DE LA TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

DIVISIONES



LUIS CONTRERAS VARAS
Jefe División Jurídica (TyP)



MARÍA ELENA PARADA OYARZÚN
Jefa División Operaciones (TyP)



CRISTIÁN PALMA ARANCIBIA
Jefe División Finanzas Públicas



JAIME FUENTES PALMA
Jefe División Cobranzas y Quiebras



DANILO KUZMANIC VIDAL
Jefe División de Personal (TyP)



MARIO DROGUETT CARTAGENA
Jefe División Estudios y Desarrollo

Estructura operativa



WALTER LUCHSINGER LAGOS
Jefe División de Administración y Finanzas

DEPARTAMENTOS Y STAFF



ALICIA VITERI ANDRADE
Jefa de Gabinete



RODRIGO MEDINA VIDAL
Jefe Auditoría Interna (S)



MARCELO CASTILLO SIBILLA
Jefe de Comunicaciones



KARIN FUENZALIDA GYLLING
Jefa Contraloría Interna (S)



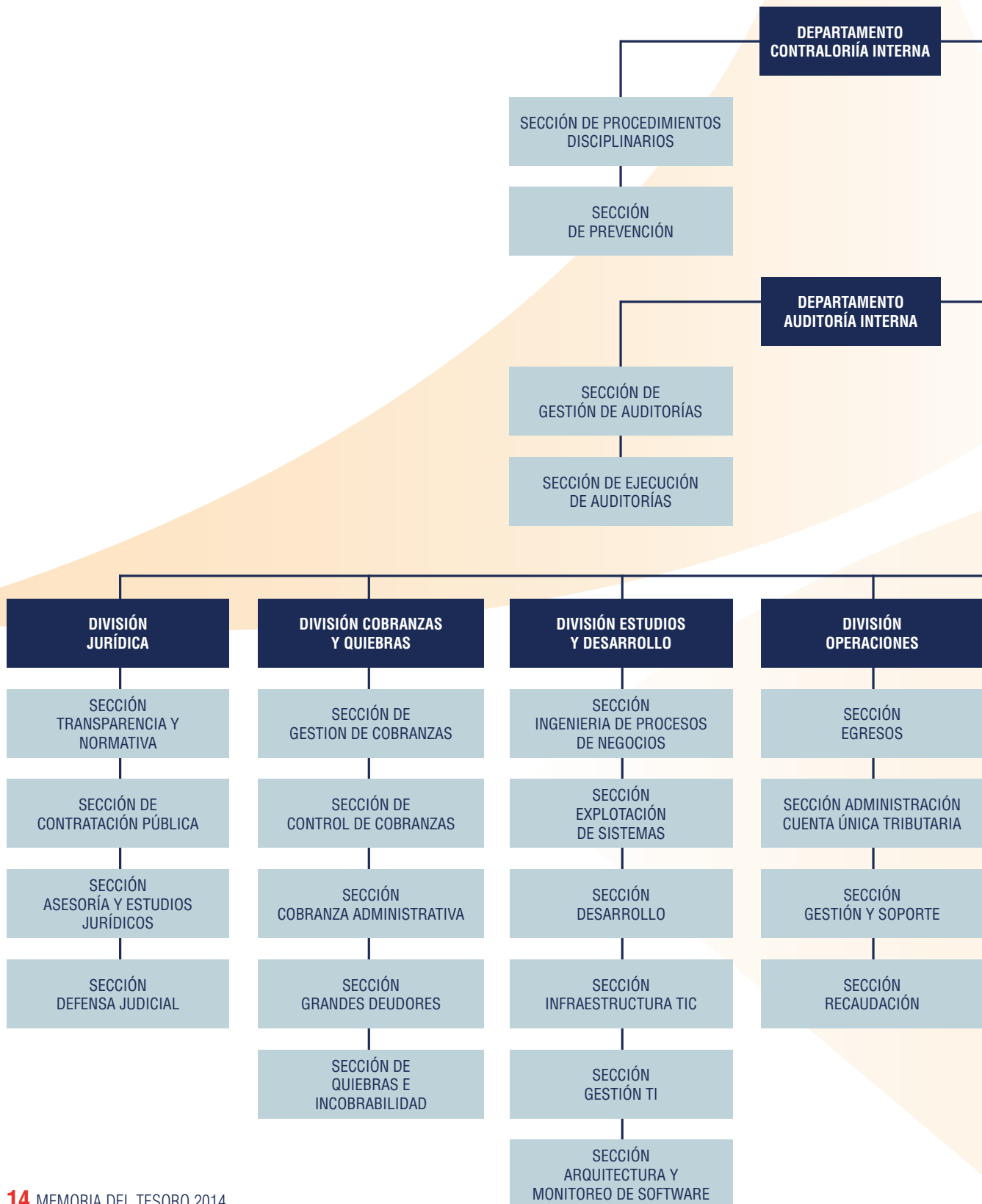
GONZALO FUENTES OPPLIGER
Jefe Planificación y Control de Gestión Institucional

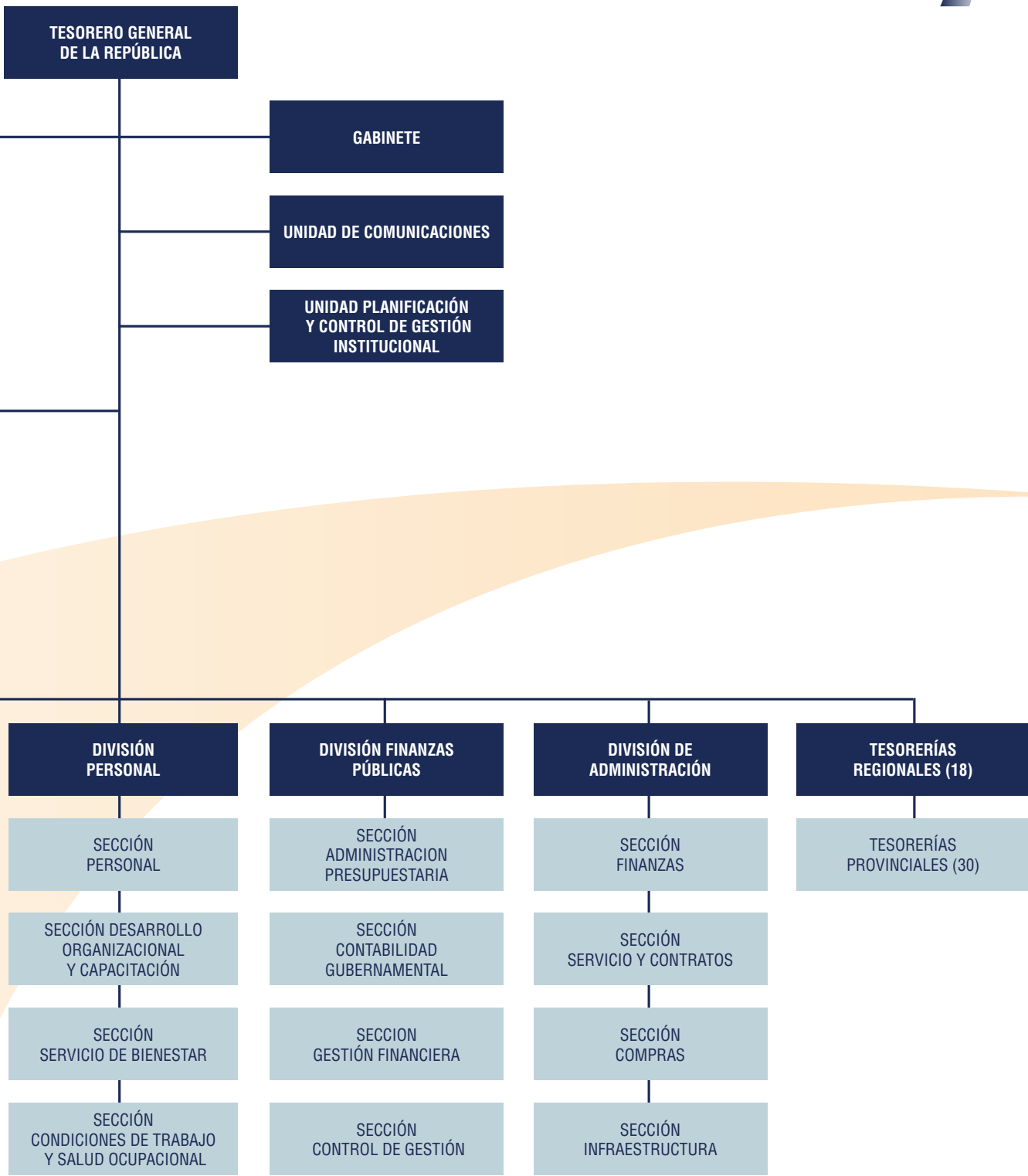


258 T

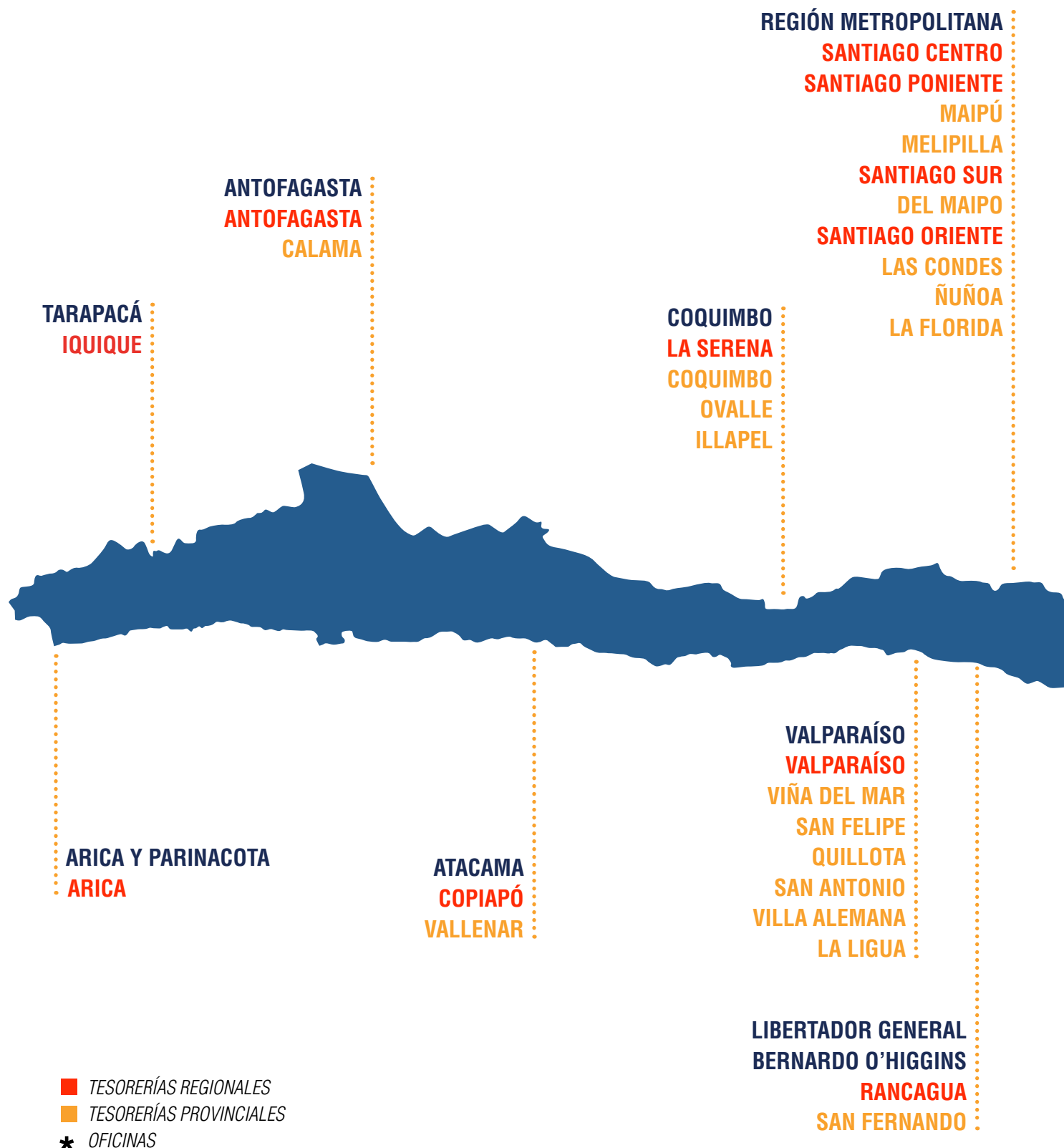
Atención Personalizada 8 Atención Personalizada 9 Atención Personalizada 10 Atención Personalizada Atención Express

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL





RED DE OFICINAS





MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

PUNTA ARENAS
PUERTO NATALES
* PORVENIR

LOS RÍOS
VALDIVIA
RÍO BUENO

MAULE
TALCA
CURICÓ
LINARES
CAUQUENES

BIOBÍO
CONCEPCIÓN
CHILLÁN
TALCAHUANO
LEBU
LOS ANGELES

LOS LAGOS
PUERTO MONTT
OSORNO
CASTRO
PUERTO VARAS *

LA ARAUCANÍA
TEMUCO
ANGOL

AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
COYHAIQUE

MISIÓN Y VISIÓN





MISIÓN

Somos el servicio público encargado de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar el Tesoro Público. Generamos Valor Público cuando satisfacemos las necesidades de nuestros ciudadanos, usuarios públicos, privados y Gobierno, mediante una gestión orientada al logro de resultados, con excelencia en el servicio e innovación.



VISIÓN

Queremos ser reconocidos como una institución de vanguardia internacional en la administración de los recursos del Tesoro Público, con una gestión amable, transparente y de una alta solidez técnica.



MODELO DE NEGOCIO

La Tesorería General de la República crea Valor Público cuando logra cumplir con los resultados financieros esperados, mejora los índices de satisfacción y percepción de sus usuarios públicos, privados, ciudadanos y Gobierno, dando cumplimiento a su Misión.

PLAN ESTRATÉGICO 2015 - 2018

El rol estratégico de la Tesorería se asume desde la perspectiva de generación de **Valor Público** para el **bien común** de la ciudadanía, lo que constituyó la base para elaborar el Plan Estratégico 2015-2018.

El proceso de planificación estratégica desarrollado en 2014, tuvo por finalidad alinear los esfuerzos de la organización, de modo que los recursos estratégicos (funcionarios, capacidad organizativa y tecnología de información) sean gestionados con eficacia y eficiencia, permitiendo alcanzar los resultados financieros y de servicio a los clientes, al tiempo de generar mayor valor público.

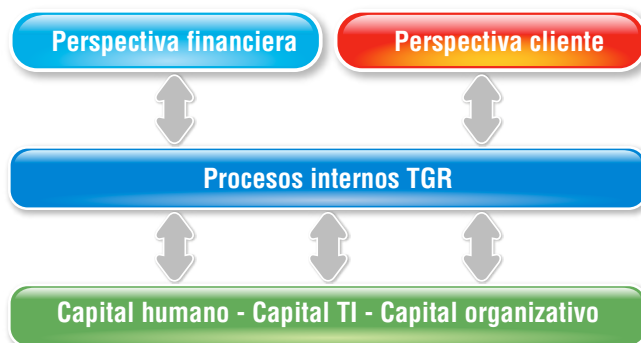
Así, la Institución despliega la estrategia de forma integrada, para facilitar su implementación en todas las Divisiones, Unidades Centrales y Tesorerías Regionales y Provinciales.

Integración estratégica

La base estratégica se sintetiza en la **Misión y Visión** que explicitan y clarifican el alcance del quehacer institucional y la evolución esperada en el horizonte de planificación. El desarrollo institucional queda entonces definido por la capacidad de generar Valor Público, mediante la satisfacción de los requerimientos del conjunto de clientes a los que se orientan los servicios prestados, lo cual se refleja en resultados financieros vinculados a la eficacia y eficiencia operacional. A su vez, la dimensión operacional representa la fórmula que se ha establecido para combinar los recursos estratégicos, mediante un conjunto de procesos internos que permiten proveer los servicios demandados en los diversos puntos del país.

Así, el desarrollo y fortalecimiento de la Tesorería descansa en la estrecha relación con la calidad de los recursos estratégicos, es decir del capital humano

Mapa de integración estratégica



(competencias adquiridas y desarrolladas por el personal), del capital tecnológico (equipos y software disponible) y del capital organizativo (modelo de gestión y aplicaciones desarrolladas). En tanto, la productividad queda supeditada a los procesos internos que configuran el potencial alcanzable con la dotación disponible.

De manera simultánea, la planificación incorpora el desafío que plantea la implementación de la Reforma Tributaria, con una combinación de recursos estratégicos: ajustes en la dotación de personal; modernización tecnológica; capacitación orientada al fortalecimiento del capital humano; y optimización de procesos para la mejora continua. La Tesorería se ha propuesto llevar adelante un plan de innovación para incrementar el estándar de calidad en todas sus áreas operativas.

La planificación estratégica no culmina con la elaboración del Plan en sí mismo, sino con la implementación del plan de acción asociado y con la medición y evaluación de los resultados. De este modo, el Modelo de Gestión Integral por el que se optó incluye un Plan Operacional Anual. Mediante la segmentación de clientes que definen la generación de valor público, este Plan permite identificar las brechas existentes vinculadas a los recursos estratégicos, a los procesos que articulan las actividades clave y las relaciones con los clientes.



El proceso de alineamiento interno para el cumplimiento de los objetivos estratégicos 2015-2018, consideró un modelo de construcción de cuadros de mando integrales (CMI) en cascada (alineamiento *top down-down top**) desde los mapas definidos a nivel central hacia las unidades estratégicas clave. Esto significa que cada una de las Divisiones y Tesorerías Regionales debe identificar sus respectivos indicadores, metas e iniciativas estratégicas (programas, proyectos y acciones estratégicas) a ser implementados (lógica *top down*). Una vez logrado el alineamiento se ejecutan las acciones para alcanzar los resultados en estos niveles y la agregación sistematizada de estos resultados permite verificar el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales (lógica *down top*). Entretanto, las áreas centrales asumen la responsabilidad de animar el proceso de integración institucional, en el marco de la ejecución y monitoreo de los planes operacionales.

Este proceso de gestión conduce a que cada funcionario tenga la capacidad de reconocerse como miembro de un equipo de trabajo integrado a las unidades estratégicas

clave y que, al alcanzar sus metas individuales, incide en el cumplimiento de los CMI de dichas unidades.

A su vez, los CMI de las Tesorerías Regionales se articulan con los planes de acción que responden a directrices que emanan de los CMI Divisionales, conducentes al cumplimiento de las metas del Plan Estratégico. El grado de cumplimiento del Plan Estratégico queda supeditado a la calidad de la interfaz entre la dimensión estratégica y la operacional, que en última instancia es la que mejor puede reconocer cada uno de los funcionarios desde su puesto de trabajo.

La identificación y el compromiso de los funcionarios con el cumplimiento de cada tarea, que se refleja en indicadores de desempeño, requiere de la adscripción incondicional a los valores básicos que sellan el compromiso institucional: responsabilidad, debido cuidado y credibilidad.

Finalmente, la reputación institucional descansa en la percepción de la ciudadanía, fruto de la suma de tareas funcionarias y de la proyección de la imagen individual que irradia cada funcionario de la Institución.



HITOS DEL EJERCICIO 2014

PROCESO DE CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

El Departamento de Auditoría Interna de la Tesorería General de la República, se incorporó al proceso de certificación internacional como Profesional Certificado en Auditoría Gubernamental (CGAP, por su sigla en inglés), que otorga el Instituto de Auditores Internos Global. La participación en este proyecto tiene dos objetivos: certificar al mayor número de profesionales de la Institución y al Departamento de Auditoría Interna ante el Instituto de Auditores Internos (Institute of Internal Auditors). Esta política institucional está alineada con las tesorerías de los países miembros de la OCDE.



CELEBRACIÓN DE LOS 470 AÑOS DE VIDA

En todas las oficinas de nuestra Institución, que se extienden entre Arica y Porvenir fue celebrado el 470 aniversario de la Tesorería General de la

República, la entidad más antigua del Estado de Chile.

SEMINARIO NACIONAL DE TESOREROS (AS) REGIONALES

“Valor Público y fortalecimiento de la gestión integral de la Tesorería General de la República”, fue el nombre con que se realizó el Seminario Nacional de Tesoreros (as) Regionales. Este encuentro, realizado en septiembre en Santiago, tuvo por objetivo entregar los lineamientos estratégicos hasta 2018 y fortalecer la gestión del servicio.

CAPACITACIÓN SOBRE REFORMA TRIBUTARIA

Una jornada de capacitación sobre la reforma tributaria aprobada en 2014 (Ley 20.780), organizó nuestra institución, con el respaldo académico de la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile. En el encuentro participaron jefes de División, tesoreros regionales, dirigentes de la Asociación de Empleados de Tesorería (AET) y funcionarios. En la oportunidad el Tesorero General de la República, Hernán Frigolett, informó que para responder adecuadamente a los cambios tributarios, el servicio procedería a la renovación de parte de sus equipos computacionales, al aumento de la dotación y a realizar capacitaciones para responder con eficiencia a los nuevos procesos que esta reforma implica. Paralelamente, se realizó un ciclo de charlas sobre este mismo tema en distintas comunas y Tesorerías Regionales del país.



IMPUESTO VERDE

Representantes de las empresas asociadas a la Asociación Nacional Automotriz de Chile (Anac), asistieron a una charla sobre los alcances y procedimientos del nuevo impuesto a las fuentes móviles, o impuesto verde, que

fue creado por la reforma tributaria de 2014 y que busca atenuar las emisiones de gases de efecto invernadero. La exposición estuvo a cargo de María Elena Parada, Jefa de la División de Operaciones (TyP) de la Tesorería General de la República.

Daniel Nunes, subgerente de Proyectos de la ANAC, valoró esta iniciativa porque –a su juicio– era necesaria, para que las empresas asociadas al gremio orientaran a sus concesionarios y clientes.

CONSEJO DE LA SOCIEDAD CIVIL

Luego de efectuarse la segunda reunión de 2014 del Consejo de la Sociedad Civil de la Tesorería General de la República, fue electo el nuevo presidente de esta entidad, Jaime Soto, tesorero general del Colegio de Ingenieros de Chile A.G.

Este Consejo tiene como misión coordinar las tareas de nuestra Institución en materia de participación ciudadana y promoción de derechos de las personas, probidad, transparencia y modernización del Estado. Por otra parte, el Tesorero General de la República, Hernán Frigolett, firmó la modificación a la Norma de Participación Ciudadana y el nuevo Reglamento Interno del Consejo de la Sociedad Civil, con la finalidad de dar cumplimiento a la Ley 20.500.



CONVENIOS SUSCRITOS

Poder Judicial

Un convenio destinado a compartir información sobre los requerimientos de los Tribunales de Justicia, referidos a los procesos que competen a la Tesorería General de la República, así como del uso de los sistemas de tecnología de la información, suscribió nuestra Institución con la Corporación Administrativa del Poder Judicial. De paso, este acuerdo tendrá un impacto medioambiental positivo, ya que disminuye el consumo de papel y es reemplazado por el soporte digital.

El documento fue suscrito por el Presidente de la Corte Suprema, Sergio Muñoz, y por el Tesorero General de la República, Hernán Frigolett.

El intercambio de información entre ambas instituciones se realizará en línea, con sujeción a la Ley 19.628, sobre protección a la vida privada y a la Ley 20.285, sobre acceso a la información pública.

Superintendencia de Bancos

Un acuerdo de colaboración con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, firmó nuestra institución, con el propósito de establecer un canal de comunicación en línea entre ambas instituciones. Este convenio

LA REFORMA TRIBUTARIA Y LOS NUEVOS DESAFÍOS DE LA TESORERÍA

El 29 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial la Ley 20.780, que modifica el sistema tributario chileno. Se trata de la reforma impositiva más importante de los últimos 30 años. Durante la promulgación, la Presidenta de la República indicó que la Reforma Tributaria —lograda en el marco de un gran acuerdo— permitirá que el Estado cuente de manera responsable con nuevos recursos, para apostar por la ampliación de derechos sociales como la educación, la salud y la protección social. “Será un medio que ayudará a reducir la desigualdad por la vía de la justicia tributaria”, destacó la mandataria. La nueva normativa se propone aumentar la carga tributaria, incrementando la recaudación en el equivalente al 3% del PIB, en régimen. La Reforma plantea generar mayor equidad tributaria, recaudando más entre los que ganan más; lograr una mejor distribución secundaria del ingreso; crear nuevos incentivos a la inversión y al ahorro, así como disminuir la evasión y la elusión. Ahora corresponde la etapa de

implementar la ley, que implica fortalecer la Administración Tributaria, optimizando la gestión en este ámbito, con el aumento de la dotación en el SII, Aduanas y Tesorería General de la República, para lograr la adecuación de todos los servicios frente a este desafío histórico.

En materia de recaudación y cobranza de las obligaciones tributarias —que ejerce por mandato legal la Tesorería— el reto estará centrado en la modernización tecnológica, los cambios normativos y la calidad de los procesos internos.

Recaudación y cobranza

El aumento de fiscalizadores del SII y las nuevas atribuciones de este organismo, pondrán a prueba la capacidad de la Tesorería para recaudar y aumentar la cobranza. Otro desafío es fortalecer la recaudación previa al cobro judicial, que apunta a recuperar las acreencias del fisco y también difundir los beneficios que posibilitan el pago de los contribuyentes morosos. Para ello la Tesorería cuenta con una

moderna plataforma que permite contactarse con los deudores por diferentes canales. Aumentar la cobertura permitirá implementar estrategias preventivas, informando a los contribuyentes sobre el vencimiento legal del pago de sus impuestos. Más allá del importante reforzamiento que tendrá la Tesorería en sus áreas de cobro y egresos tributarios, este organismo reforzará su mirada social, teniendo presente el rol del Estado en el ámbito del apoyo a los contribuyentes, por ejemplo, del sector de la pequeña y la mediana empresa, constituida por personas naturales, que podrán eximirse del Impuesto de Primera Categoría y diferir el pago del IVA. El marco de tributación preferencial para las pequeñas y medianas empresas busca hacer realidad uno de los objetivos centrales de la Reforma: avanzar en equidad tributaria, mejorando las oportunidades a partir de un desarrollo inclusivo.

.....
Hernán Frigolett C.



permitirá a la Tesorería acceder de manera directa a la información de deudas y acreencias de los contribuyentes que son clientes del sistema financiero. Para estos efectos la información no debe encontrarse sujeta a secreto bancario.

Correos de Chile

Gestionado a través de la División de Cobranzas y Quiebras de nuestra Institución, se formalizó un acuerdo con la empresa Correos de Chile, destinada a agilizar los procesos de distribución de correspondencia, particularmente de cartas de notificación a contribuyentes morosos.

ChileCompra

Un convenio para el intercambio de información entre ambos servicios, suscribieron el Tesorero General de la República, Hernán Frigolett y la directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra), Trinidad Inostroza.

Mediante este protocolo, la Tesorería se compromete a colaborar en la elaboración de contenidos y programas

de capacitación, orientados a los proveedores del Estado, en materias de recaudación, facilidades de pago y otras áreas de competencia del servicio. A su vez, ChileCompra entregará a Tesorería información sobre órdenes de compra que se emiten en el sistema de compras públicas, con la finalidad de aumentar la gestión de recaudación a través de las acciones de cobranza.

Instituto Nacional de Estadísticas

Un convenio para el intercambio de información institucional suscribieron el Tesorero General de la República, Hernán Frigolett y la Directora del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), Ximena Clark. Este permitirá a la Tesorería acceder de manera sistemática a información sobre reajustabilidad de valores que se aplican a sus registros administrativos, particularmente para algunas regiones que reciben el beneficio de zonas extremas.

A su vez, la Tesorería suministrará al INE información clave para generar un producto estadístico que sirva para los procesos de gestión de las regiones que están recibiendo estos beneficios.





Pedro Lira. La fundación de Santiago, óleo de 1898.



EL PRIMER TESORERO

La Tesorería General de la República fue creada por el Presidente Carlos Ibáñez del Campo, el 4 de agosto de 1927, mediante la dictación del Decreto Ley 1.708. Sin embargo, esta institución tuvo su origen en los albores de la colonia española que conquistó el actual territorio chileno.

A solo meses de haber asentado la primera avanzada de conquistadores en la entonces Santiago del Nuevo Extremo, Pedro de Valdivia designó a Gerónimo de Alderete, uno de sus hombres de confianza, como Primer Oficial de la Real Hacienda, el 11 de agosto de 1541. Alderete ejerció esta función como interino, hasta que recibió la confirmación superior, proveniente del Virreinato del Perú, el 19 de julio de 1544.

Por real cédula emitida ese día por Blasco Núñez Vela, virrey del Perú, Gerónimo de Alderete fue confirmado como el primer tesorero de la Provincia de Chile. Alderete había nacido en Olmedo (León), en 1517, de modo que con apenas 24 años pasó a ocupar este cargo en la naciente provincia del reino español. En estas circunstancias, fue uno de los primeros vecinos de Santiago; regidor del Cabildo en varias ocasiones y militar destacado que acompañó a Pedro de Valdivia en las sucesivas expediciones para asentar las primeras instituciones de la corona en esta parte de América. Gerónimo de Alderete falleció de fiebre palúdica en 1556, en medio de uno de sus viajes de España a Chile. En los años previos, había contribuido a la instalación de otras tres cajas reales (tesorerías), en La Serena, Concepción y Valdivia.

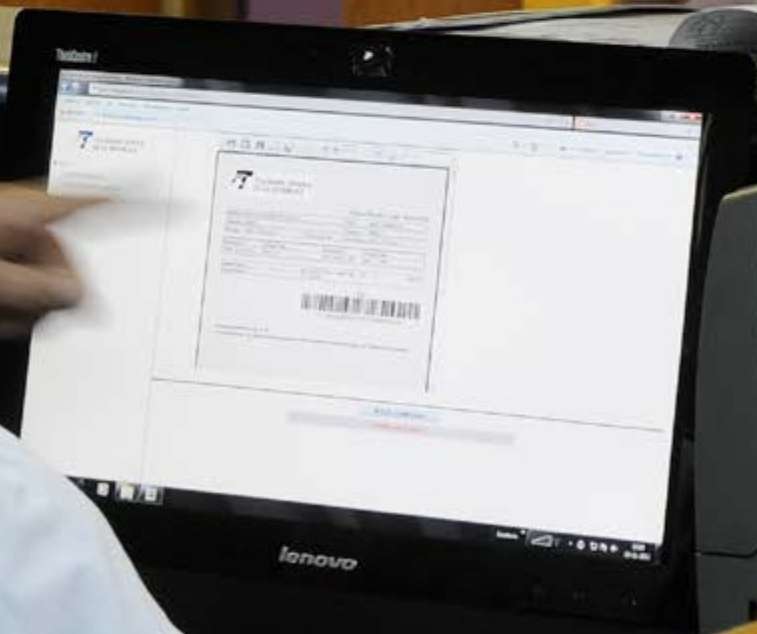


8 Atención Express

19 Atención Express

20 Atención Preferencial

21 Atención Preferencial



CAPÍTULO 2

AL SERVICIO DE CHILE Y DE LA CIUDADANÍA

AL SERVICIO DE CHILE Y DE LA CIUDADANÍA

PERSONAS Y EMPRESAS

La Tesorería General de la República es una institución arraigada en la ciudadanía y en el sistema productivo del país, por cuanto se relaciona directamente con millones de contribuyentes, tanto personas naturales como personas jurídicas.

En 2014 la Tesorería trabajó con una base de 12.188.235 de registros de contribuyentes y roles. De esta cifra 8.285.802 son personas naturales (4.703.651 hombres y 3.582.151 mujeres).

A su vez, las personas jurídicas sumaron 827.946 y los propietarios de bienes raíces 2.995.457. La sumatoria se completa con 79.030 deudores de la ex Corporación de Reforma Agraria (Cora), que al 31 de diciembre de 2014 mantenían compromisos con el Fisco.

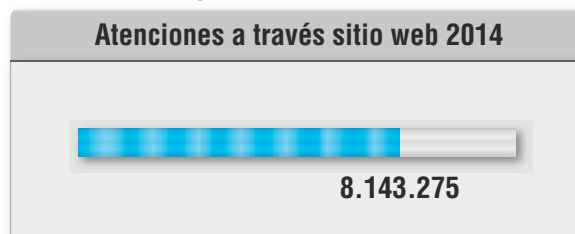
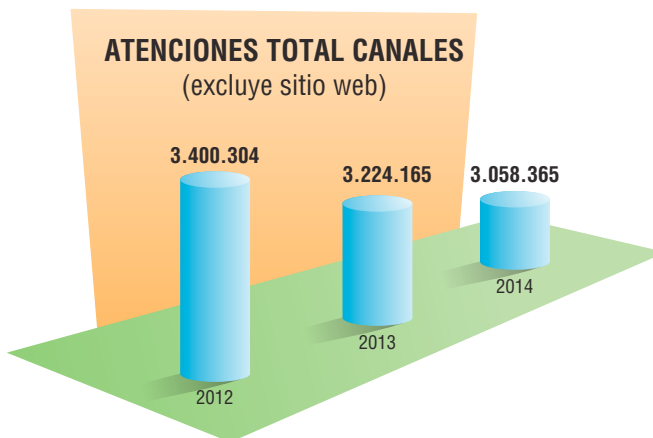
CONTRIBUYENTES 2014	
Personas naturales:	8.285.802
• Hombres	4.703.651
• Mujeres	3.582.151
Personas jurídicas:	827.946
Subtotal:	9.113.748
Bienes raíces	2.995.457
Deudores Cora	79.030
Total:	12.188.235

Atención ciudadana

En 2014 la Tesorería atendió en forma expedita y oportuna a 3.058.365 personas naturales, las cuales realizaron trámites o consultas directamente en alguna de las 50 oficinas del servicio, a lo largo del país.

A su vez, se realizaron 8.143.275 de consultas o trámites a través del sitio web (www.tesoreria.cl), con lo cual el

número de atenciones alcanzó a 11.201.640. Hay que destacar que el sitio web institucional registró 650.000 visitas al mes, convirtiéndose en uno de los más concurridos medios digitales del país.



A fines de 2013 se incorpora el concepto de Gestión de Filas en la sala de atención, habilitando este servicio en 13 Tesorerías, durante 2014. En este modelo la función de atención inicial del usuario ocurre en el tótem dispensador de números, lo que despeja la tradicional fila de atención y permite que éstos esperen de manera más cómoda su turno. Esta herramienta de gestión permite visualizar la situación de la sala y tomar decisiones de atención más eficientes.

Los módulos de atención al público se dividen en Atención Express, Atención Preferencial, Plataforma Ejecutivos y Atención Cajas. A su vez, en los quioscos de auto atención los usuarios digitan su RUT y/o el rol y pueden acceder a los siguientes documentos:



Por RUT

- Certificado de deuda
- Cupón de pago
- Ingreso de información

Reclamo o sugerencia

- Consulta de información

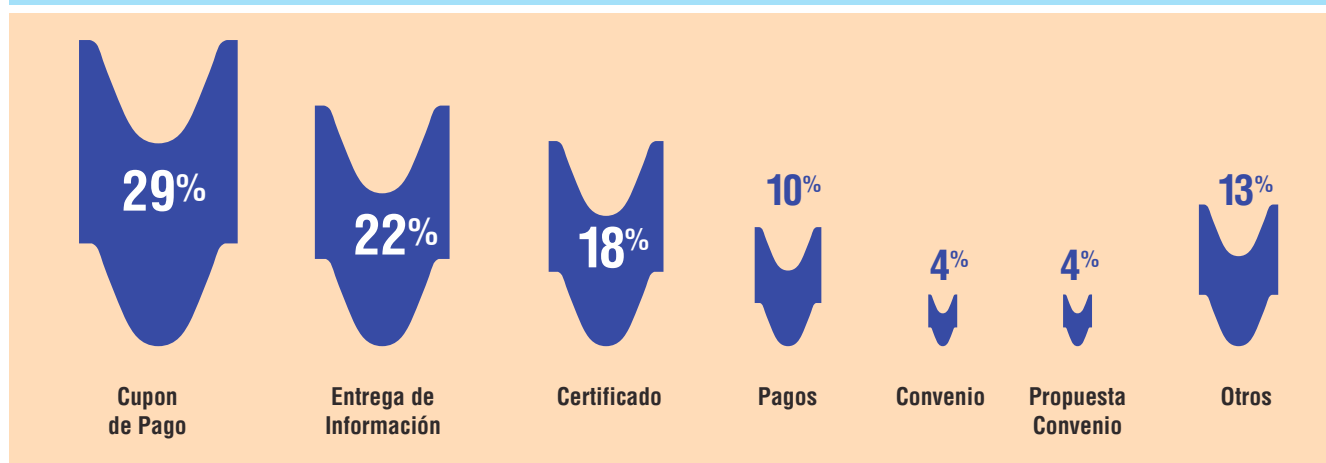
Reclamo o sugerencia

- Egresos

Por ROL

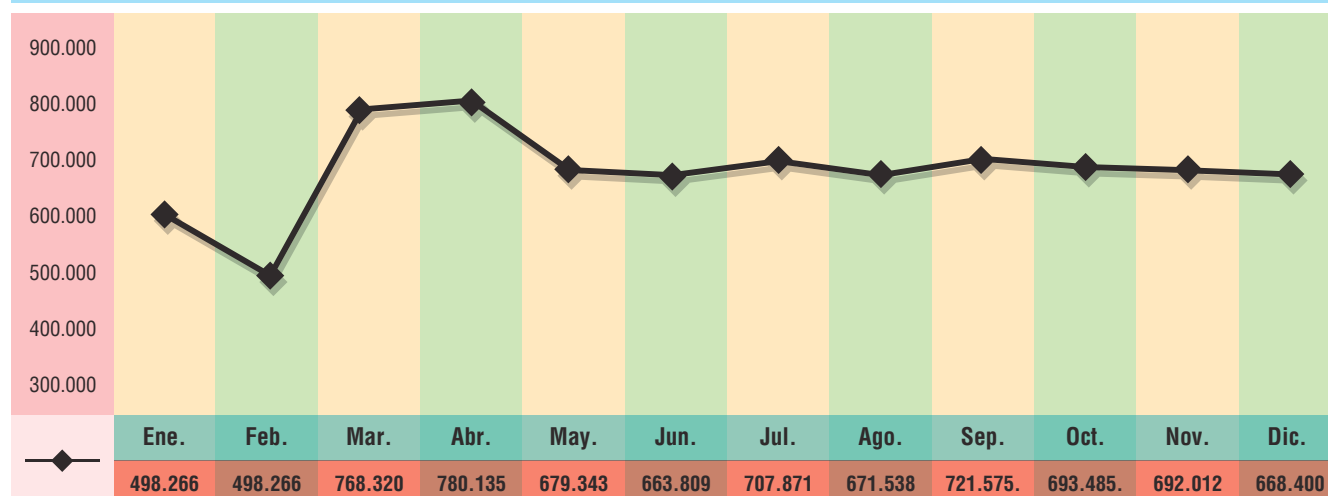
- Certificado de deuda
- Cupón de pago

Tipos de atenciones ciudadanas 2014



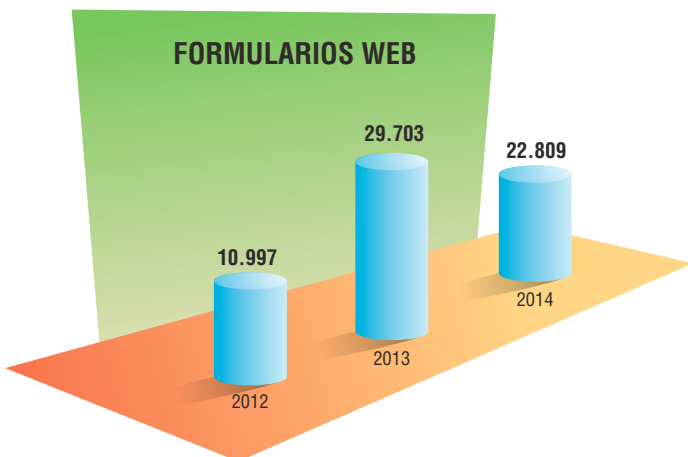
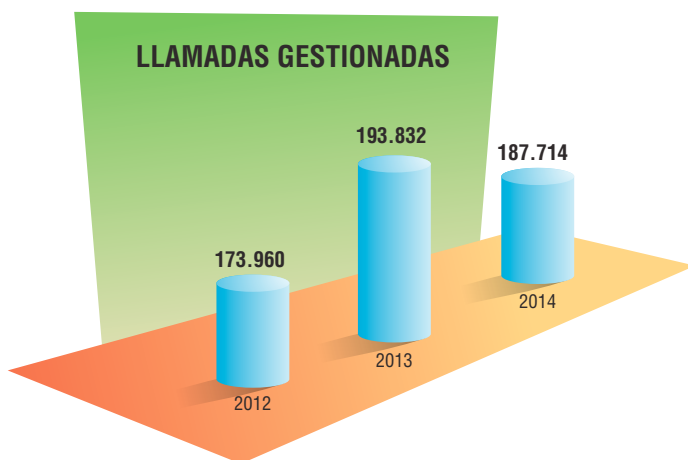
Considerando las oficinas con Sistema de Gestión de Filas (en 13 Tesorerías) que representan el 34% del total de las atenciones, se observa que los principales productos emitidos son atenciones simples de resolver.

Evolución mensual de visitas sitio web 2014



Atenciones telefónicas

Las atenciones mediante central de llamadas (call center) aumentaron en 11.206 contactos, entre telefónicas y consultas derivadas desde el sitio web, además de otras situaciones extraordinarias como bonificación de taxis, financiamiento electoral, bono de transporte, bonos portuarios e información por convenio a 36 cuotas. Respecto del call center convencional, en 2014 se observó una baja respecto de 2013, debido a que simultáneamente aumentaron las atenciones ligadas al sitio web institucional.

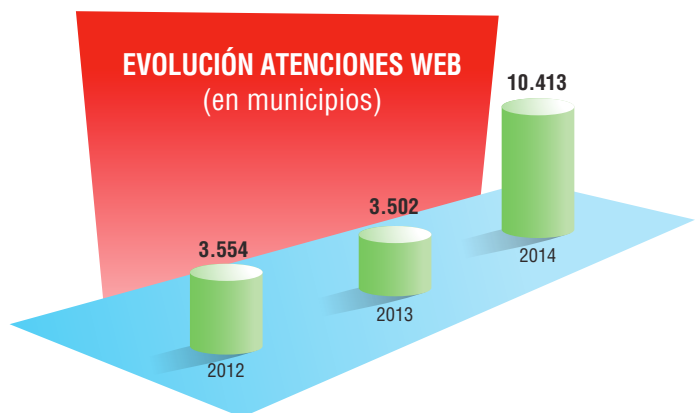


Las consultas más recurrentes que se reciben a través del call center son por temas referidos a impuestos a la renta, bienes raíces y otros; así como asuntos relativos a trámites mediante internet, cobranza y convenios de pago.

Presencia en municipalidades

También opera un sistema de atención ciudadana en algunos municipios, a través de una conexión de extranet, que permite acceder a algunos de los servicios de Tesorería, de modo de ampliar su cobertura de atención. En 2014 se mantenían puntos de atención en 27 municipalidades del país. De este modo, el canal extranet de municipios de Tesorería ofrece a los usuarios el acceso a certificados de deuda, por RUT y Rol; información, reclamos y sugerencias y la entrega de avisos de recibos varios, también por RUT y por Rol, así como la canalización de consultas de egresos y patentes mineras.

Durante 2014 se observó un incremento en el uso de este canal de atención, según se observa en el gráfico siguiente.





RESUMEN CONSULTAS CIUDADANAS

	2013	%	2014	%
Consultas	258.362	98,48	187.699	98,57
Felicitaciones	631	0,24	630	0,33
Reclamos	3.229	1,23	1.968	1,03
Sugerencias	140	0,05	118	0,07
TOTAL	262.362	100,00	190.415	100,00



FUNCIONES DE RECAUDACIÓN

En la actividad de la Tesorería se entiende por recaudación al pago espontáneo de una obligación. Comprende el proceso, desde la generación de la obligación, modificación o pago de ella hasta su reflejo en la Cuenta Única Tributaria. Su base legal se encuentra en la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado, artículos 30 al 32 del Título III y en el Estatuto Orgánico del Servicio de Tesorería.

Atención por internet

A partir de 2001 se crea en la Tesorería el canal de recaudación por internet, que en sus inicios recibía mayoritariamente pagos del Formulario 15 (liquidación de derechos de aduanas) y contribuciones. Con este canal se inicia la alianza para la recaudación de los pagos con la empresa Transbank, permitiendo con ello el ingreso del medio plástico al sistema.

Para los contribuyentes este ha sido un gran avance, porque pueden realizar sus pagos y trámites en línea, de forma segura y cómoda, sin restricciones de horarios.

Caja transaccional

Otro hito importante es el cambio en las operaciones de recaudación que se realizan en las oficinas de la Tesorería. A partir de 2006 se implantó la Caja Transaccional, lo que permitió un proceso de recaudación más eficiente y facilitó el control de cajas tanto en el ingreso de la información tributaria como en el de los montos recaudados.

Para los clientes el cambio fue importante, porque si bien se mantuvo la atención presencial, el pago comenzó a reflejarse en tiempo real en su Cuenta Única Tributaria.

A lo anterior hay que agregar la aplicación de nuevas disposiciones para que los contribuyentes morosos pudieran convenir con el servicio el pago de ciertas sumas de dinero, por concepto de contribuciones o impuestos atrasados, en un plazo determinado.

Portal de pagos del Estado

A partir del 2003 se crea el Portal de Pagos del Estado, estableciendo un sistema de pago electrónico único, eficiente, seguro, para cursar los pagos por medios electrónicos de aquellas instituciones que se han adscrito al sistema. En la actualidad son más de 30 instituciones financieras con acceso a 60 trámites.

Desde el punto de vista interno, la creación de este nuevo canal y posterior portal web, significó un desarrollo creciente en tecnologías de la información en la Tesorería y el traspaso de la función a la actual Sección Recaudación, como parte de las funciones centrales de la Institución.

Para los millones de contribuyentes este ha sido un gran avance, porque les permite realizar en línea, de forma segura y cómoda y sin restricciones de horarios las operaciones para cumplir con sus obligaciones tributarias.

En su rol de Portal de Pagos del Estado, la Tesorería ha considerado necesario contar con más instituciones que utilicen este mecanismo de recaudación, a fin de facilitarles el cobro de las obligaciones tributarias, realizando alianzas estratégicas con la Tesorería, que permitan mejorar su desempeño y a su vez, facilitar a los clientes el pago de sus obligaciones.

El resultado de este proceso es una recaudación segura, de fácil acceso y oportuna, lo que conlleva a que la administración del Estado no duplique esfuerzos en esta materia.



Sistema Banco en Línea

A partir de 2010 comenzó a desarrollarse el proyecto Banco en Línea, que permitió mejorar sustancialmente el proceso recaudación. Este se aplica en coordinación con la Asociación de Bancos e Instituciones Financieras (ABIF) y la Superintendencia del mismo rubro (SBIF). Al mismo tiempo, permitió que la recaudación presencial en las oficinas del servicio fuera en línea (tiempo real) y el depósito de lo recaudado pasara directamente a cada cuenta corriente de la Cuenta Única Fiscal.

Certificación ISO

Este cambio se tradujo en una estructura que mejoró sustancialmente el control de los ingresos, aportando mejoras en la exactitud y en la oportunidad de las operaciones. A su vez culminó con la certificación de la mayoría de los procesos bajo las normas ISO.

En 2014 la Tesorería contaba con 15 procesos acreditados con certificación ISO, destacando entre las instituciones públicas con mayor reconocimiento en el ámbito de aseguramiento de la calidad operativa.

DISTRIBUCIÓN DE FONDOS

Aparte de la función recaudadora de los ingresos del sector público que la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Estado entrega a la Tesorería, le compete a ésta proveer los fondos para efectuar los pagos de las obligaciones fiscales. Esto es lo que se conoce como función de distribución de la Tesorería.

La mencionada ley se complementa con lo consignado en el DFL 1, de 1994, donde se define que la Tesorería debe “efectuar el pago de las obligaciones fiscales y, en general, las de las entidades del sector público que las leyes le encomienden”.

Todo lo anterior se traduce en disposiciones específicas que determinan pagos por devoluciones de impuestos, subsidios, bonificaciones y subvenciones a cuenta de los recursos del Tesoro Público y que la Tesorería es la encargada de pagar.

Con este fin, la Tesorería es la responsable de articular, gestionar y supervisar el proceso de egresos, que benefician a los contribuyentes.



FUNCIONES DE EGRESOS

Procedimiento

En general, este proceso comprende la solicitud por parte de un contribuyente de una devolución de impuestos, subsidio, bonificación o subvención, la cual es determinada por un organismo público que autoriza el egreso mediante una orden de pago que es recibida por la Tesorería, ya sea a través de medios electrónicos o un documento en papel.

Luego que la Sección Egresos efectúa un análisis acerca de la pertinencia de aquella orden y determina el monto a pagar, considerando la existencia de potenciales descuentos legales, tanto por retenciones determinadas con anterioridad, o por efecto de alguna compensación de deudas fiscales vigentes. Finalmente se cursa el egreso por alguno de los medios disponibles para tal efecto, privilegiando el depósito en cuentas bancarias, por las ventajas que esta conlleva respecto del pago mediante cheque.

Pagos a contribuyentes

Entre los principales pagos que la Tesorería hace regularmente a los contribuyentes destacan:

- Renta masiva
- Renta periódica
- Devoluciones IVA (exportadores y otras)
- Bonificación forestal
- Pensiones
- Financiamiento público electoral
- Vocales de mesa
- Reintegro de derechos de aduana
- Bonificación a portuarios

Entre las órdenes de pago que recibe la Tesorería de algún organismo público, o que el cliente presenta en las tesorerías regionales o provinciales se cuentan:

- Transporte
- Bonificación a la mano de obra (zonas extremas)
- Descompensación de deudas
- Reintegro simplificado
- Devolución bienes raíces
- Otros egresos

Entre los organismos que determinan los egresos están el Servicio de Impuestos Internos, Servicio Nacional de Aduanas, Corporación Nacional Forestal, Comisión Nacional de Riego, Ministerio del Interior, Servicio Electoral, Ministerio de Transportes, Subsecretaría de Pesca y Superintendencia de Electricidad y Combustible.





La Tesorería aplica un Sistema Automatizado de Egresos (SAE) y una serie de módulos específicos. Estos permiten procesar los distintos conceptos de egresos, efectuar las revisiones correspondientes y controlar las actividades relacionadas, junto con materializar los egresos y los eventuales descuentos producto de las compensaciones o retenciones vigentes.

En los últimos años se han ido incorporando nuevas líneas de acción para el proceso de pagos a los contribuyentes, debido a los cambios en la legislación tributaria, o porque las autoridades le han impuesto

nuevos desafíos a la Tesorería, tales como bonificaciones de transporte, asignaciones a trabajadores portuarios, bonos a vocales de mesa, financiamiento público electoral y pagos fiscales en moneda extranjera.

Retenciones de pagos

A partir de la revisión de las órdenes de pago que hace la Tesorería, se determina si es necesario hacer retenciones al contribuyente, en conformidad con diversas leyes y disposiciones reglamentarias. Las retenciones corresponden a: a) pensiones por juicio de alimentos;

Proceso de distribución a contribuyentes



b) retenciones judiciales por deudas previsionales o laborales; c) por juicios ordinarios; d) por deudas impagas del sistema de crédito universitario con aval del Estado; e) y por deudas con instituciones de salud. Con el propósito de establecer con precisión si se procede a la retención, la Tesorería se relaciona con los tribunales de justicia (civil, de familia y laborales) y con entidades de cobranza previsionales y otras instituciones.

Tal como se explica en el Capítulo 3 (siguiente), la Tesorería registra en la Cuenta Única Tributaria todos los movimientos de los contribuyentes, de modo que los egresos que cursa también forman parte de esta cuenta, lo que permite llevar el registro completo de la vida tributaria de los chilenos, tanto personas naturales como personas jurídicas.

Para la administración de los pagos a contribuyentes se dispone de 10 cuentas subsidiarias de egresos asociadas, a su vez, a la Cuenta Única Fiscal (CUF), con el objeto de resguardar el interés fiscal y controlar los recursos del Estado de mejor forma. Estas cuentas se concilian de forma permanente, generando informes de control interno

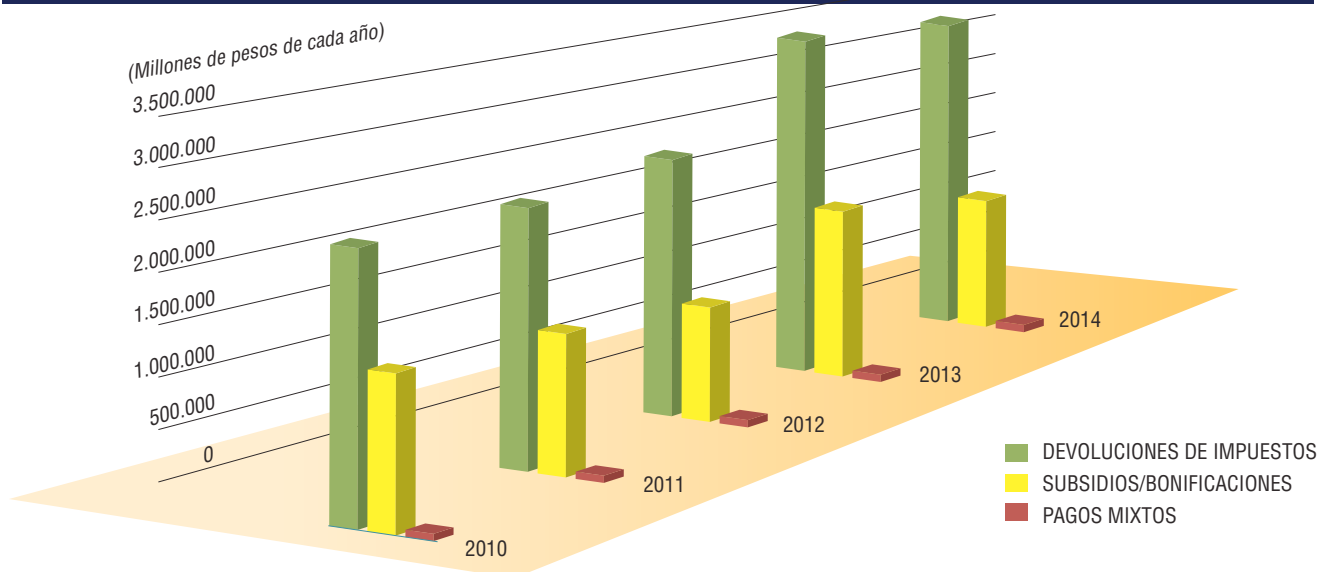
y por petición de las autoridades relacionadas.

En la gestión de las cuentas subsidiarias destaca el rol de BancoEstado, que actúa como entidad concentradora de los egresos (Cuenta Única Fiscal) y que también opera como intermediario con bancos comerciales privados, de tal modo de agilizar las transferencias en los casos de los depósitos en cuentas bancarias.

Una función relevante relacionada con estos procesos es la fiscalización de egresos no tributarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley 19.041, de 2009. Con sus propios medios y recursos la Tesorería aplica una fiscalización focalizada en las zonas extremas por su alto impacto local.

El foco en la fiscalización de egresos no tributarios comenzó a tomar fuerza en 2009, con la distribución de recursos para bonificación a la contratación de la mano de obra. En 2011 se adicionaron beneficios para las zonas extremas, tales como el DFL 15 y la Ley Navarino. A partir de 2015 se agregan otros dos egresos, con alcance nacional, como son las pensiones y la Ley de Fomento al Empleo en Comunas Vulnerables (Ley 20.330).

Clasificación de egresos 2010-2014





GESTIÓN DE COBRANZA

En los últimos años la Tesorería ha avanzado sistemáticamente en el plano de su relación con los contribuyentes. Más allá de modernizar y optimizar sus procesos tecnológicos, también ha incrementado su labor informativa, de modo de tomar contacto oportuno con los contribuyentes para comunicarles su situación tributaria pendiente y orientarlos en la búsqueda de una solución para el pago de sus deudas.

Plataforma Multicanal

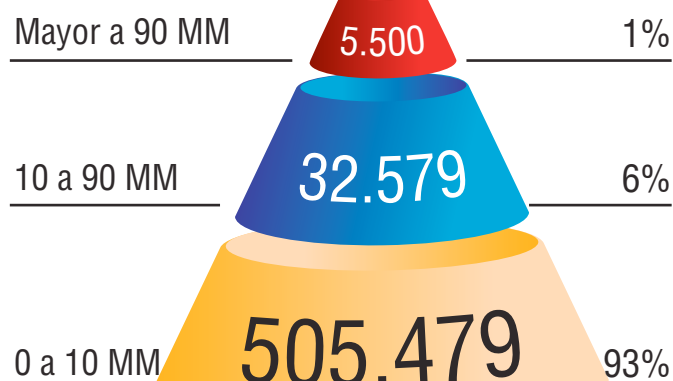
Al mismo tiempo, la Tesorería ha ido perfeccionando el Proceso de Cobranza Coactiva, administrativa y judicial.

A esta tarea ha contribuido la Plataforma Multicanal, desarrollada con tecnología de punta, orientada a otorgar un servicio integral a los contribuyentes. Junto con ello, esta Plataforma ha permitido abordar con un nuevo enfoque la morosidad. Entre otras cosas, innovando en las formas de contacto y fortaleciendo la relación con los usuarios. Por cobranza proactiva se entiende el trabajo de la Tesorería para establecer una relación directa, amigable y propositiva con el contribuyente moroso, de modo de ayudarlo a cumplir con sus obligaciones tributarias. Esta tarea ha ido evolucionando junto con la labor comunicacional, de modo de informar oportunamente la situación tributaria pendiente y orientar al contribuyente para arribar a una solución en el pago de su deuda. Por lo tanto, los principales objetivos de la Plataforma Multicanal son:

Estructura de deuda por tamaño de deudor y montos

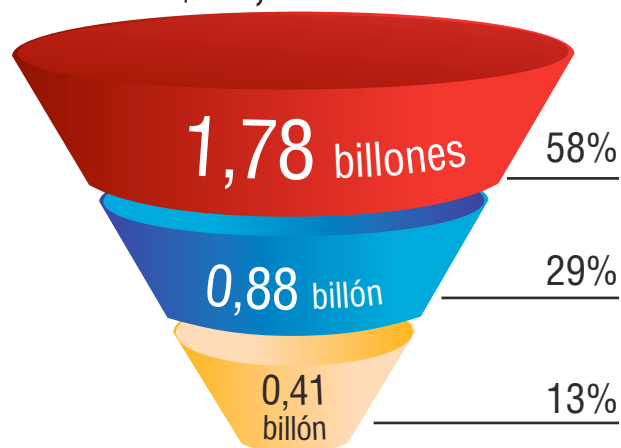
(Excluye deuda por impuesto territorial)

Tramo de deuda



Total deudores: **543.558**

Monto Total: **\$ 3,08 billones**



Fuente: Cuenta Única Tributaria. Cifras en millones de pesos, al 02/03/2015

- Comunicar al contribuyente situaciones pendientes respecto del pago de tributos.
- Orientar sobre el pago de tributos a través de distintos canales disponibles, dentro de los cuales se encuentra el pago en línea (www.tesoreria.cl).
- Informar sobre beneficios y facilidades de pago.
- Brindar atención especializada a los contribuyentes.
- Incrementar la recaudación para las arcas fiscales.

Encuestas

Con el propósito de mejorar la calidad en la atención, Tesorería hace mediciones periódicas a través de encuestas a los contribuyentes. De esta manera, la institución escucha las sugerencias y requerimientos de los ciudadanos y se mantiene conectada con las necesidades de la comunidad, lo que permite además, potenciar aquellos canales que son más sencillos de usar por su parte de los usuarios a la hora de hacer sus trámites.

Además, con esta plataforma se estimula un proceso de educación fiscal y se promueve la cultura tributaria en el país.

Renovación tecnológica

En el marco de la Reforma Tributaria aprobada en 2014, el Plan Estratégico de Tesorería contempla la renovación tecnológica, incorporando nuevos software de cobranza que permitirán manejar de forma integrada los tres segmentos de la cartera morosa: pequeños, medianos y grandes deudores, tarea que considera también el desarrollo de mecanismos de inteligencia del negocio y de control de gestión.

PROCESO DE COBRANZA JUDICIAL

Con el fin de recuperar la deuda morosa, la Tesorería aplica una política de cobranza que parte con la tarea informar al contribuyente, para darle a conocer la situación e invitarlo a que se ponga al día con su obligación. Junto con ello, lo pone al tanto de las facilidades de pago y le propone establecer un calendario de pagos, a partir de un abono inicial. Si esta primera fase amistosa no da resultado, la Tesorería procede a la cobranza judicial, solicitando a un tribunal el embargo de los bienes del deudor, para ulteriormente efectuar el remate de éstos.

Este procedimiento lo realizan las Unidades Operativas de Cobro y las Unidades de Grandes Deudores, dependientes de la División de Cobranzas y Quiebras. El objetivo fundamental es recuperar las deudas para incrementar los fondos fiscales y financiar las políticas públicas.



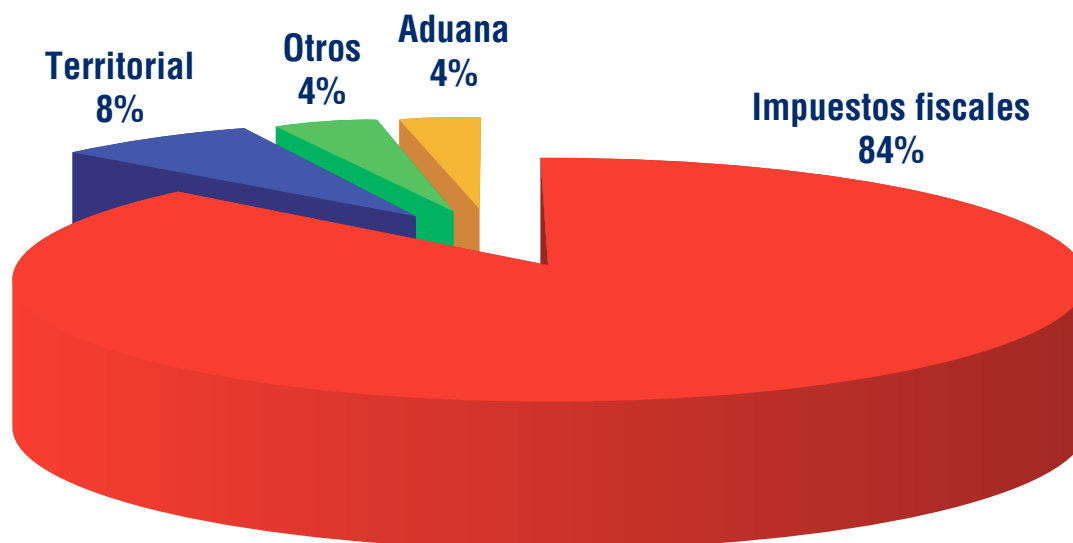


Grandes deudores

Los grandes deudores, esto es los que deben un monto igual a superior a \$ 90 millones, son apenas el 1% del total de contribuyentes morosos, pero a marzo de 2015 representaban el 58% del monto total, con \$ 1,78 billones. En tanto, los medianos deudores, que tienen

obligaciones de entre \$ 10 millones y \$ 90 millones, representaban el 6% del total, con un monto de \$ 0,88 billón; y los pequeños deudores, hasta con un máximo de deuda de \$ 10 millones, mantenían deudas por \$ 0,41 billón, con el 14% del monto de deuda total. A marzo pasado el total de deudores llegó a 543.558 contribuyentes y la deuda total sumó \$ 3,08 billones.

Distribución deuda morosa en relación con monto total 2014



DEUDA MOROSA POR TIPO DE IMPUESTO

Tipo impuesto	Monto MM de pesos	Nº Deudores	% Montos	% Deudores
Territorial	256.022,7	722.396	8	55
Otros	136.341,6	118.633	4	9
Fiscal SII	2.818.240,3	451.891	84	34
Aduana	130.036,1	20.608	4	2
TOTAL	3.340.640,7	1.313.528	100,0	100,0



A raíz del aumento en la tasa de morosidad y del monto acumulado de ésta, la que alcanza a \$ 3,08 billones, la Tesorería ha incrementado sistemáticamente la recuperación de las deudas morosas, con tasas que van desde 15,9% en 2010 a 18,7% en 2014. Esto, gracias a una efectiva política de cobranza que forma parte del modelo de gestión de la Tesorería, basado en acciones administrativas y judiciales, con el fin de aumentar los flujos de recupero.

Entre las acciones que contempla esta política destacan las fases de cobranza administrativa, que corresponde a un diálogo directo con el contribuyente, donde es informado del riesgo de enfrentar una demanda judicial y se le ofrecen alternativas de pago, a plazo, incluyendo –si corresponde– algunos beneficios por normalización y cumplimiento.

Saldo en mora

El saldo moroso de los contribuyentes se registra en la Cuenta Única Tributaria y se incrementa año a año, ya que cerca del 40% de los registros se mantiene vigente, no obstante que a partir del quinto año pasan a tener una baja expectativa de recuperación. Los mecanismos de castigo de deuda que contempla la legislación vigente, no permiten abordar la cartera incremental morosa, ya que para su aplicación se requiere una exhaustiva indagación patrimonial que no se puede efectuar en todos los casos.

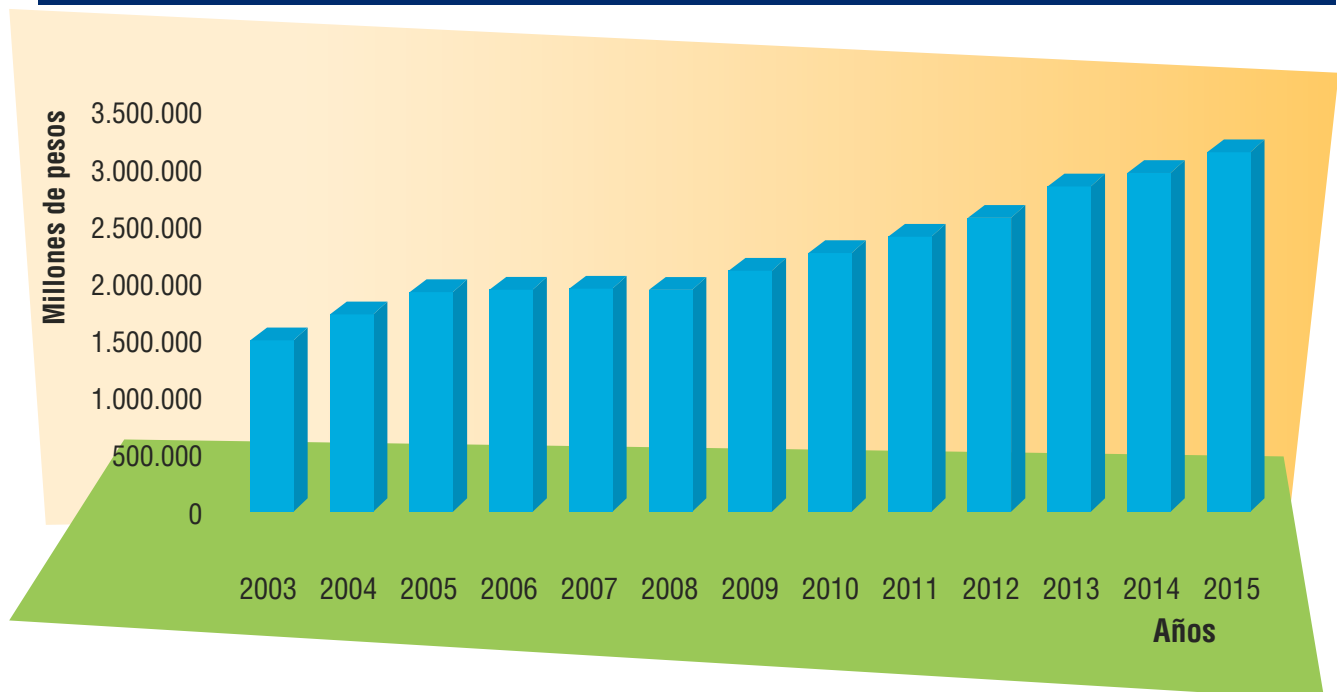
De esta manera, el saldo moroso en la Cuenta Única Tributaria ha subido en 72% durante los últimos 10 años. En su mayor parte esta cartera corresponde a impuestos (principalmente IVA y Renta) y en un porcentaje menor a contribuciones de bienes raíces (impuesto territorial), seguido por obligaciones con aduanas y otros.



Esquema proceso de cobros



Cartera morosa registrada en la Cuenta Única Tributaria



A su vez, la cartera de impuestos fiscales tiene una fuerte concentración en el segmento de grandes deudores, con más del 58% del monto total adeudado en esta categoría. Y en lo que respecta a la cartera de impuesto territorial, se produce el efecto inverso, ya que cerca del 65% de la morosidad se concentra en los deudores pequeños.

La cartera de cobro judicial dirigida hacia medianos deudores y que es gestionada por las Unidades Operativas de Cobro de las Tesorerías Regionales y Provinciales del país, tiene un nivel de recupero cercano al 21% de la cartera demandada.

En lo que respecta a la cartera de grandes deudores, se observa un porcentaje de recupero cercano al 7% sobre la cartera demandada en este segmento.

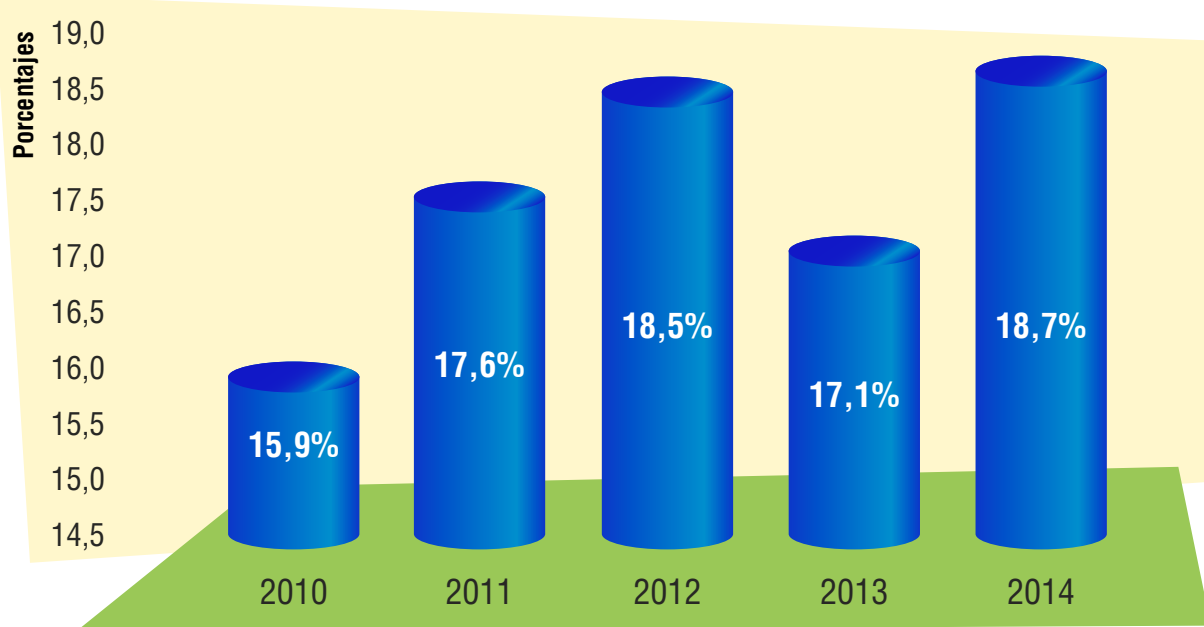
Capacidad instalada

Para realizar la gestión de cobranza la Tesorería cuenta con diversos medios. La cobranza administrativa recibe el apoyo de un *contact center* que cuenta 50 teleoperadores, quienes gestionan una cartera mensual superior a los 100 mil contribuyentes, en su mayoría pequeños.

En el ámbito del cobro judicial, las Tesorerías Regionales y Provinciales del país cuentan con 115 Unidades Operativas de Cobro, las cuales gestionan una cartera promedio cercana a las 8.500 demandas.

Por último, en lo que respecta a la gestión especializada de cobro de grandes deudores, las 10 Unidades de Grandes Deudores gestionan una cartera promedio de 2.660 demandas.

Tasa de recuperación deuda morosa por acciones de cobranza



Fuente. Cuenta Única Tributaria, al 28/02/2015.



Proceso de cobro administrativo

Proceso de cobro prejudicial, utilizando Plataforma Multicanal para informar a los contribuyentes acerca de su situación tributaria pendiente.

Acciones informativas principalmente vía call center (contactos telefónicos).

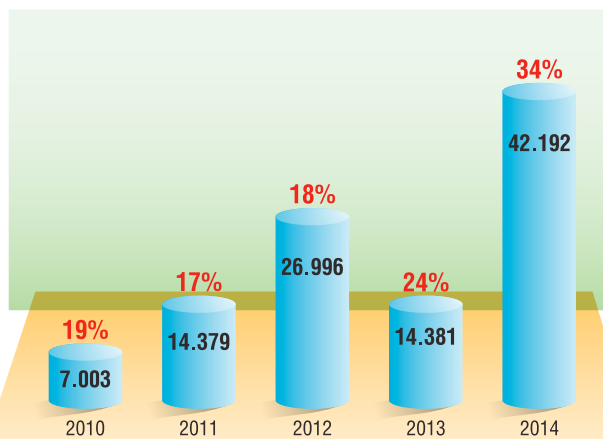
Objetivo

Incrementar arcas fiscales para financiar políticas públicas, evitando el cobro judicial.

Indicador

Porcentaje nacional de recupero de la cartera que no se encuentra en cobro judicial y son contactadas a través de la Plataforma Multicanal (menor a \$ 10 millones).

Evolución tasas de recupero



Cifras en millones de pesos

Hitos

Incorporación canales virtuales

Aumento Teleoperadores

Multicampaña y multicanal

GOBIERNO CENTRAL Y FINANZAS PÚBLICAS

Sobre la base de sus funciones de recaudación, inversión, distribución y registro de la contabilidad de los fondos fiscales, la Tesorería interactúa con un conjunto de entidades públicas que conforman el gobierno central. Asimismo, en función del registro que debe llevar de la Cuenta Única Tributaria, provee de la información de base para el registro y gestión de las finanzas públicas que

realiza la Dirección de Presupuestos, del Ministerio de Hacienda.

En el siguiente diagrama se observan los flujos que alimentan la Cuenta Única Fiscal y cómo éstos dan origen a los flujos para inversión y distribución de los recursos fiscales.

Flujo de operaciones finanzas públicas





Actividades en finanzas públicas

En el plano de las finanzas públicas, las funciones de Tesorería abarcan las siguientes actividades:

- Llevar la contabilidad en moneda nacional y extranjera del Tesoro Público.
- Conciliación bancaria de las cuentas de las Divisiones de Operaciones y de Finanzas Públicas.
- Conciliación bancaria la Cuenta Única Fiscal.
- Análisis y revisión de las cuentas del Tesoro Público en moneda nacional.
- Elaboración de los estados financieros de los fondos soberanos (de Estabilización Económica y Social y de Reserva de Pensiones).

A su vez, en el plano de la administración presupuestaria las funciones de Tesorería son:

- Realizar el aporte fiscal en moneda nacional.
- Gestionar los pagos del Fondo Común Municipal.
- Distribuir el impuesto territorial y de aseo.
- Administrar el bono post laboral (retiro).
- Ejecutar la Garantía Estatal para las Pensiones Mínimas.

En el ámbito de la gestión financiera fiscal se cuentan las siguientes operaciones:

- Materializar las inversiones de los saldos de la Cuenta Única Fiscal.
- Gestionar el servicio de la deuda pública interna y externa.
- Realizar el aporte fiscal en moneda extranjera.
- Gestionar crédito universitario con aval del Estado.
- Cumplir las funciones de *back office* y *middle office* de los fondos soberanos.





CAPÍTULO 3

RECURSOS OPERATIVOS PARA EJECUTAR LAS FUNCIONES

RECURSOS OPERATIVOS PARA EJECUTAR LAS FUNCIONES

ROL FUNDAMENTAL

Tal como lo señala su Misión Institucional, el rol que cumple la Tesorería General de la República es recaudar los fondos que aportan los contribuyentes al Estado de Chile y junto con ello distribuir los mismos, así como gestionar inversiones y llevar la contabilidad del Tesoro.

Para realizar cada una de estas funciones, que implican cientos de miles de transacciones en forma cotidiana, la Tesorería cuenta con un equipo humano y tecnológico de alto nivel, capacitado y enfocado en entregar la mejor atención a la ciudadanía.

Funciones

Entre las numerosas funciones que cumple la Tesorería General de la República, asociadas a su Misión destacan la recaudación de los tributos y de otras entradas fiscales que generan los diversos servicios públicos, así como la tarea de custodiar los fondos recaudados y las especies valoradas que genera las entidades del Estado.



Previo dictación de un decreto supremo, la Tesorería puede delegar la facultad de recaudar tributos en otros servicios del Estado o en instituciones bancarias, como de hecho ocurre mes a mes, con el pago del IVA (Impuesto al Valor Agregado) en estas últimas.

Entendiéndose que el pago de los tributos y de otras obligaciones con el Estado debe ser un acto voluntario por parte de la ciudadanía, de las empresas y de otras entidades que están afectas a tales obligaciones, cuando ello no ocurre la Tesorería debe efectuar la cobranza de manera coactiva. Esto, mediante acciones administrativas y/o judiciales. Las acciones más recurrentes en la acción de cobranza derivan de las siguientes situaciones:

- Impuestos fiscales en mora, más sus correspondientes intereses y sanciones contempladas en el Código Tributario.
- Multas aplicadas por las autoridades administrativas.
- Créditos fiscales en mora que tienen categoría de impuestos y de otras acreencias que tengan el carácter de créditos ejecutivos, cuya cobranza se encomienda a la Tesorería por decreto supremo.



Dentro de las atribuciones que tiene la Tesorería para perseguir el cobro de estas acreencias se cuenta el cobro a domicilio, con personal de su dependencia.

En el ámbito distributivo, la Tesorería realiza pagos regulares a las distintas reparticiones del Estado, con el fin de cancelar obligaciones fiscales que las leyes encomienden. Asimismo, efectúa los pagos a personas naturales y jurídicas que tienen a su haber algún beneficio fiscal, incluyendo las devoluciones de impuestos y los subsidios.

Todas las actividades que realiza la Tesorería con los millones de contribuyentes que tienen obligaciones pecuniarias con el Estado, así como de todas las acciones para favorecer a éstos con devoluciones de tributos o subsidios, las registra en la Cuenta Única Tributaria, que es el principal instrumento operativo del servicio.

A su vez, para cumplir aquella tarea, la Tesorería centraliza los fondos que recauda en una Cuenta Única Fiscal, administrada por Banco Estado. Una parte de estos fondos, que cumplen con las características de excedentes transitorios, pueden ser administrados por bancos comerciales privados de la plaza, previo proceso de licitación.

La Cuenta Única Fiscal que se maneja a través de Banco Estado se constituyó mediante las normas establecidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 1959, y sus modificaciones posteriores.

Junto con lo anterior, la Tesorería está facultada para efectuar emisiones de bonos u otros instrumentos de deuda que las leyes dispongan, así como aceptar y endosar y distribuir los valores que se obtengan con dichas emisiones, o ponerlos a disposición de terceros, según proceda.

A nombre del Estado, la Tesorería puede actuar como recaudadora de divisas y distribuirlas conforme a las necesidades internas y externas que se le encomiende. Dentro de esta tarea se incluye la compraventa de divisas en cualquier banco del país.

Por último, la Tesorería está facultada para recibir y conservar toda clase de instrumentos de garantía extendidos a favor del Fisco, para lo cual debe emitir certificados de custodia, pudiendo a su vez depositar estos instrumentos en el Banco Central de Chile.

Evolución histórica

En concordancia con la política de municipalización que se aplicaba en esa época, en 1981 se dictó el Decreto con Fuerza de Ley N° 178, eliminándose las tesorerías comunales, como unidades de la Tesorería General, las cuales fueron transferidas a los municipios.

Por otra parte, mediante el Decreto 668, del Ministerio de Hacienda, también de 1981, se estableció que los bancos actuaran como delegados del Servicio de Tesorerías en la recaudación de toda clase de tributos y obligaciones fiscales, fijando además las bases del procedimiento para la recepción de los formularios, estén o no dentro de plazo; el medio de pago, el depósito de lo recaudado en la Cuenta Única Fiscal al tercer día hábil, la cantidad de copias y su respectiva distribución.





Este traspaso significó para la Tesorería una reducción significativa de sus funcionarios, disminuyendo 3.500 a 900. En tanto, la eliminación de 257 tesorerías comunales dio paso a 13 Tesorerías regionales y 15 provinciales. En el nivel central la organización debió modificarse para recibir los envíos desde las distintas sucursales a nivel nacional de los bancos como de las tesorerías provinciales y regionales. Además, en ese período se ejecutó el tránsito desde el procesamiento manual a uno semi manual, sentando las bases del procesamiento que se mantuvo durante dos décadas, en forma casi intacta.

Para los contribuyentes el cambio significó contar con mayores lugares donde realizar sus pagos, proceso que fue paulatino, partiendo con un solo formulario hasta llegar a la actual cobertura, que abarca varios documentos para diversos trámites.

A partir de 2001 se realizaron nuevos cambios en el proceso de recaudación al interior del servicio de la Tesorería, ligados a la implementación del Proyecto de Rendi-

ción Automatizada de Pagos y Cuentas de la Recaudación de Impuestos.

Cambios en los procesos

Las principales modificaciones a los procesos ya establecidos radican, por una parte, en la entrega centralizada de toda la documentación recibida por las instituciones recaudadoras, función que hasta antes del proyecto era desarrollada por cada Tesorería Regional o Provincial. Por otro lado, se incorporó en una segunda etapa, la rendición electrónica de las cajas diarias con información básica de cada uno de los pagos recibidos, como también los depósitos con las regularizaciones pertinentes.

A nivel de estructura del Servicio, significó la fusión de la Sección Administración de Sistemas, Sección Bancos de la Tesorería Regional Metropolitana y la Sección Informática, las que en su conjunto dieron origen a la Sección Explotación de Sistemas. Los principales logros de la centralización de la información fueron:

- Simplificación del proceso de despacho de documentación.
- Mejoras en los tiempos de procesamiento de la información.
- Disminución de costos del proceso para la Tesorería.





Respecto de la rendición electrónica se constataron las siguientes mejoras:

- Disponibilidad de la información al tercer día, lo que permitió emitir certificados de deudas pagadas con anterioridad a los 12 días que demora el registro del pago definitivo.
- Entrega de información oportuna de la recaudación para la toma de decisiones de inversión financiera y administración de caja.
- Mejora en la información de control de recaudación.
- Simplificación del proceso de rendición de dineros en las Instituciones recaudadoras.

CUENTA ÚNICA TRIBUTARIA

La Cuenta Única Tributaria es el principal medio de la Tesorería General de la República, para registrar los movimientos de los contribuyentes asociados a un Rol Único Tributario (RUT), esto es, la identificación de cada contribuyente, sea éste una persona natural o una persona jurídica.

Por lo tanto, la Cuenta Única Tributaria refleja todos los flujos de los contribuyentes, ingresos (pagos) y egresos (devoluciones o beneficios).



Concepto y naturaleza jurídica

Así como el cliente de un banco comercial dispone de una cuenta corriente para registrar sus depósitos y giros en dinero, permitiéndole el debido control de su saldo, asimismo la Tesorería abre una Cuenta Única Tributaria por contribuyente, que contiene el registro de todos los formularios de impuestos o créditos fiscales, con la información detallada de las operaciones o movimientos contables realizados en relación con dicha deuda, como son los cargos, pagos, abonos, descargos, etc.

El ingreso de un formulario a la cuenta única de un determinado contribuyente (por RUT o Rol), implica la creación de una cuenta corriente para ese formulario, por lo tanto, un mismo contribuyente tendrá tantas cuentas corrientes como formularios de ingreso se registren en Cuenta Única Tributaria.

Los formularios que dan origen a una “cuenta corriente” en este sistema son los formularios de cargo previo, de declaración y pago simultáneo de pago y de egresos. Otros formularios que se registran en la Cuenta Única Tributaria son los que se asocian a alguno de los anteriores, generando movimientos en dicha cuenta corriente, como por ejemplo los giros adicionales (Formulario 25 del Servicio de Tesorería, o Formulario 45 del Servicio de Impuestos Internos).

Conforme a lo establecido en la Ley de Administración Financiera del Estado, Decreto Ley 1.263 de 1975, le corresponde al Servicio de Tesorerías, mediante el Sistema de Cuenta Única Tributaria, registrar todos los movimientos que por cargos o descargos afecten a los contribuyentes y demás deudores del sector público por concepto de pagos, abonos, devoluciones, cobranzas compulsivas, eliminación y prescripción de deudas.

Del mismo modo, el artículo 13 de la Ley 19.041, amplía el contenido del Decreto Ley 1.263. En consecuencia y como complemento de ambas normas legales, se deben considerar todos los movimientos que por cargos y descargos afecten a los contribuyentes y deudores del sector público, por conceptos de pagos, abonos, devoluciones, cobranzas compulsivas, eliminación y prescripción de deudas, al igual que los egresos de cualquier naturaleza que el Servicio de Tesorerías pague a los contribuyentes o acreedores del Fisco.

Es importante señalar que toda la información que se registra en la Cuenta Única Tributaria se obtiene a partir de la información de los formularios, la que se ha estructurado en la forma de código - contenido, razón por la cual se digita solamente el código con su respectivo contenido o valor. De esta manera cualquier dato que se agregue, que no esté registrado a continuación de un código, no es digitado y no quedará consignado en el Sistema de Cuenta Única Tributaria. El formulario que ingrese al Sistema creará una cuenta corriente o constituirá un movimiento de una cuenta corriente, si el formulario original ya existía en el sistema computacional.





Por otra parte, se debe tener presente que los valores registrados en esta cuenta afectan al estado del Plan de Contabilidad Fiscal, a partir de la cual se generan diversos informes tanto para la autoridad económica, como para otros Servicios. Los códigos en los cuales son consignados los valores a pagar se denominan códigos de cuenta, ya que corresponden a las cuentas definidas por la Dirección de Presupuestos, ya sea para ingresar o pagar valores.

Por lo tanto, la información contenida en la Cuenta Única Tributaria abarca tres niveles:

- Cuenta corriente, que se abre para cada formulario.
- Movimientos dentro de cada cuenta corriente. Por ejemplo, cargos, pagos, abonos, giros adicionales, rectificación, retroalimentación, etc.
- Detalle de cada movimiento, muestra la información al nivel de cada código, que es un número con contenido específico dentro de cada formulario.

Cada cuenta corriente corresponde a un tipo de formulario. En ella se registran todos los movimientos a que da origen el formulario y en cada movimiento se detalla la información a nivel de código - contenido.

SOPORTE TECNOLÓGICO

Durante 2014 la Tesorería siguió impulsando el proceso de mejoramiento continuo de la calidad, disponibilidad y oportunidad de los servicios que presta a la ciudadanía, mediante el reforzamiento de sus equipos, tanto desde el punto de vista humano como tecnológico.

A través de su División de Estudios y Desarrollo, ha elevado el estándar de la arquitectura tecnológica que requiere el procesamiento de los millones transacciones, pagos, trámites y consultas que realizan a diario los contribuyentes.

Procesos Internos Cuenta Única Tributaria





Entre los objetivos prioritarios en este ámbito se cuenta la facilitación de la conectividad y la automatización de procesos de negocios, con foco en la integración de datos, la interoperabilidad con organismos públicos y privados y, en general, el mejoramiento en el nivel de atención a los contribuyentes. Dentro de las metas que persigue la estrategia de desarrollo tecnológico de la Tesorería, se cuentan las siguientes:

- Absorción del 100% del creciente nivel de transacciones que se realizan, a medida que aumenta la actividad económica del país, donde impera la tendencia a las atenciones en línea y frente a lo cual se requiere el aseguramiento de la conectividad.
- Desarrollar y mantener los sistemas tecnológicos para afrontar los requerimientos de las diversas áreas de la propia Institución, producto, por

ejemplo, de modificaciones de leyes y aparición de otras nuevas, como también para seguir la dinámica de la actualización tecnológica.

- Contar con herramientas eficaces para la toma de decisiones y para la gestión, contribuyendo a la calidad, disponibilidad y oportunidad de la información.

En función de tales objetivos, en 2014 la Tesorería continuó impulsando proyectos de desarrollo y aplicaciones orientadas a fortalecer las áreas de Recaudación, Egresos, Cobranza y Finanzas Públicas, teniendo como meta una mejor atención a la ciudadanía y contribuyentes en general y proporcionar de manera oportuna información a las autoridades de gobierno para la toma de decisiones. Como resultado de estos proyectos, el portal web de la Tesorería hoy opera como una verdadera oficina virtual.

AUDITORÍA INTERNA

Durante 2014 la Unidad de Auditoría Interna de la Tesorería logró ejecutar en su totalidad el “Plan Anual de Auditorías 2014”, llegando a un total de 68 procesos de este tipo, con su respectivos informes publicados y sus compromisos asumidos. Dichos procesos generaron 113 compromisos, de los cuales el 73% culminaron su implementación, contribuyendo a mejorar la gestión y los controles de los distintos departamentos y las Tesorerías del país.

En el ámbito externo, destaca el rol desempeñado por este Departamento para cumplir con las instrucciones del Supremo Gobierno, respecto a las nuevas políticas de auditoría interna, con el fin ejecutar acciones de control respecto de la eficiencia y eficacia de los procesos, así



como del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias. A esto se suman los objetivos de fortalecimiento de la probidad administrativa y el uso adecuado de los recursos públicos. Todas estas funciones deben reportarse a través de informes semanales, mensuales y trimestrales.

En razón de lo anterior, en 2014 esta Unidad creó dos nuevas secciones: Detección y Prevención de Fraudes y Cumplimiento. De este modo, la Tesorería se encamina a la certificación ante el Instituto de Auditores Internos (IIA).

A continuación se detallan algunas recomendaciones realizadas por Auditoría Interna en 2014, tendientes al mejoramiento continuo del trabajo de la División de Finanzas Públicas:

- Establecer una mesa de trabajo conjunta con la Contraloría General de la República, para la implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICSP) en Tesorería.
 - Actualización de manuales y procedimientos internos relacionados con la contabilidad en moneda extranjera.
 - Establecimiento de controles transversales entre las unidades de finanzas públicas.
 - Implementar junto con el Departamento de Estudios y Desarrollo, un sistema para validar la información de ingreso, procesamiento y reportabilidad de las operaciones en moneda extranjera.
 - Distribución de los informes del Tesoro Público en otros servicios (Aduanas, Banco Central, Dirección de Presupuestos y Servicio de Impuestos Internos).
- Sugerencia para crear un procedimiento formal de análisis de fluctuaciones.
 - Arqueo en 100% de las inversiones del Tesoro Público, mantenidas en stock al 18 de diciembre de 2014, tanto en moneda nacional como extranjera.

SOPORTE JURÍDICO

A través de su División Jurídica, en 2014 la Tesorería continuó ejecutando su plan de actividades centrado en garantizar los derechos de los contribuyentes y asegurar la transparencia en las operaciones de la Institución. Esto último, con el fin de contribuir al mayor grado de satisfacción posible de la ciudadanía con respecto a las funciones legales de ésta.

Entre las principales tareas desarrolladas en el campo jurídico destacan las siguientes:

- Defensa Judicial de la Tesorería.
- Entrega de lineamientos jurídicos institucionales.
- Acompañamiento continuo en el desarrollo de las distintas funciones de la Institución.
- Promover el sentido de justicia, el respeto a los ciudadanos y funcionarios, la transparencia de los actos públicos y la entrega de buen servicio a las personas.



En virtud del cumplimiento de la Ley de Transparencia N° 20.285, en 2014 esta División atendió 463 solicitudes de información provenientes de la ciudadanía, de los cuales solo 16 (3,4%) fueron recurridos ante el Consejo para la Transparencia.

A su vez, de estos 16 requerimientos solo dos fueron acogidos totalmente, nueve fueron declarados inadmisibles, tres fueron rechazados (luego de su análisis), uno se desistió de continuar con el procedimiento

y uno quedó pendiente.

De esta forma, el nivel de cumplimiento por Ley de Transparencia en la Tesorería llegó al 86,6% en 2014.

La Tesorería aplica un Manual de Derecho de los Contribuyentes, entre cuyos principales objetivos destacan: dar a conocer y promover el respeto a los derechos de éstos; mejorar la calidad de la atención y empoderar al ciudadano como sujeto activo en el campo tributario.

DOTACIÓN

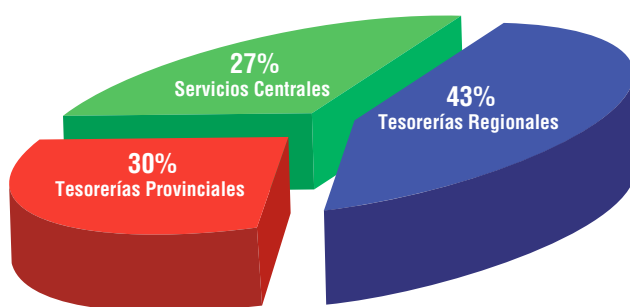
Al 31 de diciembre de 2014 la dotación en la Tesorería General de la República alcanzó a 1.832 personas. De estos, 690 son funcionarios de planta y 1.142 trabajadores a contrata, lo que representan 37,7% y 62,3% de la dotación, respectivamente.

En las 50 oficinas de la Tesorería a lo largo del país traba-

jan 933 hombres y 899 mujeres. En términos porcentuales esto significa una distribución de 50,9% y 49,1% respectivamente.

En las oficinas centrales ubicadas en Santiago, trabajan 487 funcionarios (26,6% del total), cumpliendo un rol de control y soporte a la operaciones de las Tesorerías Regionales y Provinciales.

Distribución de la dotación



DISTRIBUCIÓN DE DOTACIÓN 2014

Contrata	1.142	62,3
Planta	690	37,7
Total	1.832	100
Hombres	933	50,9
Mujeres	899	49,1
Total	1.832	100
Tesorerías Regionales	785	42,8
Tesorerías Provinciales	560	30,6
Servicios Centrales	487	26,6
Total	1.832	100



APORTE DE LA ASOCIACIÓN DE EMPLEADOS DE TESORERÍA

La Asociación de Empleados de Tesorería (AET) representa a los trabajadores en las tareas de desarrollo institucional, centradas en el rol fundamental que cumple la Tesorería General de la República, en el plano de recaudación, distribución e inversión de los recursos fiscales. En 2014, la AET participó activamente en la formulación del Plan Estratégico 2015-2018, entre otras cosas, convocando a sus secretarios regionales y provinciales a participar en jornadas de diálogo con las autoridades de la Institución, donde tuvieron la oportunidad de exponer sus puntos de vista y validarlos con el Tesorero General. A través de sus más de 1.600 asociados, la AET está presente en todas las áreas de negocio de la

Tesorería, desde Arica a Porvenir y, en tal sentido, una de sus funciones es canalizar la experiencia y los conocimientos de los empleados hacia el logro de los objetivos de largo plazo de la Institución. Todo ello, sin dejar de cumplir con su deber gremial de velar por la estabilidad laboral y el bienestar económico y espiritual de los trabajadores. Al mismo tiempo, el gremio está comprometido con el desarrollo de las competencias técnicas, así como con la promoción de altos estándares de probidad y transparencia en el desempeño funcionario. Gracias a este trabajo, los empleados de la Tesorería General de la República gozan de un amplio reconocimiento a nivel nacional e internacional, por la calidad, eficiencia y transparencia

con que prestan sus servicios a la ciudadanía.

“A lo largo de nuestra historia gremial, nos hemos alineado con los principios y valores de nuestro fundador, don Clotario Blest Riffo, para mantener los altos estándares de servicio público, probidad y transparencia, los cuales nos hemos propuesto seguir proyectando hacia el futuro”, señala la directiva de AET. La AET se fundó en Santiago el 27 de abril de 1939 y obtuvo su personalidad jurídica el 30 de abril de 1963. Su fundador fue Clotario Blest, quien como empleado de la Tesorería también fundó la Agrupación Nacional de Empleados Fiscales (ANEF) y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT)



PARTE DE LA DIRECTIVA DE LA AET:
Abajo, de izquierda a derecha, Carmen Basualto; Rosa Pino (Presidenta); y Jacqueline Mancilla. Arriba, de izquierda a derecha, Andrés Cerpa y Juan Morales.

CAPÍTULO 4

ANEXO ESTADÍSTICO

Tabla 1	Ingresos del Tesoro Público 2010 - 2014
Tabla 2	Gastos del Tesoro Público 2010 - 2014
Tabla 3	Fondos Soberanos
Tabla 4	Deuda Externa del Tesoro
Tabla 5	Stock de inversiones 2010 - 2014
Tabla 6	Fondo Común Municipal: Aportes Impuesto Territorial
Tabla 7	Fondo Común Municipal: Distribución
Tabla 8	Fondo Común Municipal 2010 - 2014
Tabla 9	Recaudación anual por acciones de cobranza

INGRESOS DEL TESORO PÚBLICO 2010 - 2014

(Millones de pesos corrientes)

INGRESOS GENERALES

INGRESOS	2010	2011	2012	2013	2014
IMPUESTOS	18.755.433	22.553.013	24.027.073	23.409.463	24.838.876
Impuestos a la renta	7.793.970	10.625.021	12.393.602	11.063.154	11.781.102
Impuestos al valor agregado	8.183.978	9.219.880	9.545.574	11.281.685	12.165.671
Impuestos a productos específicos	1.864.524	2.024.591	1.978.041	1.987.475	2.224.209
Impuestos a los actos jurídicos	204.652	289.095	299.375	247.373	273.559
Impuestos al comercio exterior	269.509	293.557	313.594	303.429	337.885
Impuestos varios	178.301	265.090	334.258	235.727	233.060
Otros ingresos tributarios	81.465	110.908	149.286	122.433	166.219
Sistema de pago de impuestos	179.034	-275.128	-986.656	-1.831.813	-2.342.828
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	27.021	14.491	12.594	19.184	656.509
RENTAS DE LA PROPIEDAD	1.177.906	986.613	342.561	718.463	698.143
INGRESOS DE OPERACIÓN	13.333	10.544	20.328	13.871	15.550
OTROS INGRESOS CORRIENTES	268.049	298.244	161.077	256.704	495.491
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	209	102	850	363	477
VENTA DE ACTIVOS FINANCIEROS	706.480	1.927.965	4.682.689	4.818.051	1.388.068
RECUPERACION DE PRESTAMOS	-78	-100	-42	-210	32
FONDO PARA LA EDUCACIÓN	0	0	0	2.095.767	2.080.881
FONDO DE APOYO REGIONAL	0	0	0	0	173.885
SUBTOTAL	20.948.353	25.790.873	29.247.129	31.331.656	30.347.914
ENDEUDAMIENTO	3.900.818	3.621.741	2.395.416	2.210.098	4.954.432
Interno	3.134.558	2.908.567	1.676.163	2.209.273	3.718.528
Externo	766.261	713.175	719.253	825	1.235.904
OPERACIONES DE CAMBIO	75.927	93.183	49.334	51.079	1.543
USO DE CAJA	-13.026	-157.009	-247.729	362.852	201.053
TOTAL INGRESOS GENERALES	24.912.072	29.348.789	31.444.149	33.955.685	35.504.942
INGRESOS EXTRAPRESUPUESTARIOS					
INGRESOS	2010	2011	2012	2013	2014
INGRESOS EXTRAPRESUPUESTARIOS	1.024.237	1.185.942	1.265.746	1.413.533	1.596.461
Transferencia de vehículos	39.854	46.747	51.509	55.231	65.726
Bono laboral	46.635	38.145	24.936	31.147	65.498
Bienes raíces	655.997	764.204	816.613	854.562	958.481
Acuicultura	2.391	5.260	4.234	6.312	9.120
Permisos de circulación	127.149	163.011	188.298	201.105	227.446
Patente profesional	81.480	90.660	101.483	113.553	126.352
Otros	70.729	77.915	78.673	151.622	143.838
Total ingresos Tesoro Público	25.936.309	30.534.731	32.709.895	35.369.218	37.101.403

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Nota: Se presentan las cifras consolidadas que corresponden a la suma de las cifras en moneda nacional y en moneda extranjera (US\$). Las cifras en dólares fueron convertidas a pesos con el valor del tipo de cambio observado al 31 de diciembre de cada año.

**GASTOS DEL TESORO PÚBLICO 2010 - 2014**

(Millones de pesos corrientes)

GASTOS GENERALES

GASTOS	2010	2011	2012	2013	2014
SUBSIDIOS	811.650	654.512	714.809	795.503	870.783
Transferencias corrientes	770.966	610.698	678.360	749.037	828.092
Transferencias de capital	40.684	43.814	36.449	46.466	42.692
OPERACIONES COMPLEMENTARIAS	3.179.334	6.503.121	6.380.770	5.197.019	3.990.240
Prestaciones seguridad social y bienes de consumo	162.561	159.470	162.728	177.103	209.700
Transferencias corrientes y otros gastos	321.589	216.280	253.171	284.645	518.509
Adquisición de activos financieros	1.780.833	5.603.956	4.244.543	1.246.730	2.617.488
Transferencias de capital y préstamos	914.352	523.415	1.720.329	3.486.776	644.260
Otros gastos corrientes				1.765	283
SERVICIO DE LA DEUDA	287.124	448.320	564.818	635.399	756.262
Intereses deuda - interna	215.441	330.402	441.497	519.805	621.791
Intereses deuda - externa	70.692	117.829	122.457	115.550	115.112
Otros gastos financieros deuda interna	79	37	40	30	359
Otros gastos financieros deuda externa	914	52	825	15	19.000
APOORTE FISCAL LIBRE A ORGANISMOS PUBLICOS	20.463.136	21.635.011	23.375.755	24.713.590	26.713.925
FONDO PARA LA EDUCACIÓN				2.095.767	2.080.881
FONDO DE APOYO REGIONAL					173.885
SUBTOTAL	24.741.245	29.240.963	31.036.152	33.437.278	34.585.978
AMORTIZACIONES SERVICIO DE DEUDA	170.827	107.825	407.997	518.408	918.964
Interna	111.340	19.917	19.391	21.988	524.264
Externa	59.487	87.908	388.606	496.420	394.700
TOTAL GASTOS GENERALES	24.912.072	29.348.789	31.444.149	33.955.685	35.504.942

GASTOS EXTRAPRESUPUESTARIOS

GASTOS	2010	2011	2012	2013	2014
DISTRIBUCIÓN EXTRAPRESUPUESTARIA	1.012.977	1.179.154	1.266.606	1.352.078	1.539.901
Transferencia de vehículos	19.960	22.816	25.715	27.711	31.925
Bono laboral	32.984	39.681	30.038	41.110	46.328
Bienes raíces	269.660	312.157	330.826	348.574	386.825
Acuicultura	871	1.429	2.406	2.118	4.086
Fondo Comun Municipal	631.036	727.229	795.690	843.941	954.749
Permisos de Circulación	0	0	0	0	0
Patente profesional	0	0	0	0	0
Otros	58.466	75.843	81.931	88.624	115.987
Total gastos Tesoro Público	25.925.048	30.527.943	32.710.756	35.307.763	37.044.843

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Nota: Se presentan las cifras consolidadas que corresponden a la suma de las cifras en moneda nacional y en moneda extranjera (US\$). Las cifras en dólares fueron convertidas a pesos con el valor del tipo de cambio observado al 31 de diciembre de cada año.

Tabla 3

FONDOS SOBERANOS					
(Millones de US\$)					
Descripción / años	2010	2011	2012	2013	2014
Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES)	12.720	13.157	14.998	15.419	14.689
Fondo de Reserva de Pensiones (FRP)	3.837	4.406	5.883	7.335	7.944
Fondo para Educación (FE)	0	0	0	4.001	3.740

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Nota: Cifras corresponden al stock vigente al 31 de diciembre de cada año.

Tabla 4

DEUDA EXTERNA DEL TESORO					
(Saldo en millones de US\$)					
	2010	2011	2012	2013	2014
Bonos Soberanos en dólares del Tesoro Público	2.488	3.488	4.314	3.478	4.998
Bonos Soberanos en pesos del Tesoro Público	581	833	908	829	715
Créditos Tesoro Público	267	276	274	259	283
Créditos institucionales	759	684	639	593	549

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.



Tabla 5

STOCK DE INVERSIONES 2010 - 2014

Mercado local

(Millones de pesos, al 31 de diciembre de cada año)

Instrumento / años	2010	2011	2012	2013	2014
Bonos y pagarés	101.233	444.857	477.862	262.920	60.901
Depositos a plazo (Peso-UF-USD)	261.791	801.923	653.731	460.490	1.344.788
Operaciones de renta fija (pacto)	115.372	458.349	407.520	243.829	194.451
Fondos mutuos y fondos de inversión	29.169	314.013	390.236	226.328	192.947
Total	507.565	2.019.142	1.929.348	1.193.566	1.793.088

Mercado internacional

(Millones de US\$, al 31 de diciembre de cada año)

Instrumentos / años	2010	2011	2012	2013	2014
Bono soberano	0	655	307	160	81
T-Notes	0	2.685	556	260	866
Certificados de depósito	525	2.751	2.244	350	428
Time Deposit	1.929	625	2.991	312	309
Operaciones de renta fija (pacto)	0	0,4	0	0	0
Depósito a plazo (BCCHCL)	355	0	0	0	0
Fondos mutuos y fondos de inversión	0	0	290	0	150
Total	2.809	6.716	6.387	1.083	1.835

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Tabla 6

LAS 20 MUNICIPALIDADES CON MAYOR APOORTE AL FONDO COMÚN MUNICIPAL POR RECAUDACIÓN DE IMPUESTO TERRITORIAL

(Millones de pesos corrientes)

Nº	Municipalidad/año	2013	2014
1	Las Condes	68.300	75.704
2	Santiago	37.571	41.016
3	Providencia	28.829	30.323
4	Vitacura	25.233	27.562
5	Lo Barnechea	22.806	25.582
6	Viña del Mar	17.369	19.111
7	Antofagasta	9.420	12.789
8	Ñuñoa	10.901	11.915
9	Concepción	9.461	11.617
10	Colina	7.206	9.073
11	Quilicura	7.682	8.626
12	Temuco	7.466	8.438
13	La Reina	6.989	8.020
14	Iquique	6.858	8.018
15	Maipú	6.477	7.566
16	Valparaíso	7.165	7.435
17	La Serena	6.197	7.361
18	Huechuraba	5.930	7.210
19	La Florida	5.782	6.750
20	Peñalolén	4.833	6.210
21	Otras municipalidades	189.380	212.889
TOTALES		491.854	553.216

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.



Tabla 7

LAS 20 MUNICIPALIDADES CON MAYOR PARTICIPACIÓN EN LA DISTRIBUCIÓN DEL FONDO COMÚN MUNICIPAL

(Millones de pesos corrientes)

Nº	Municipalidad/Año	2010	2011	2012	2013	2014
1	Puente Alto	29.151	32.378	36.191	37.893	41.483
2	Maipú	21.848	25.162	29.174	30.547	33.441
3	La Florida	14.350	15.350	16.525	17.302	18.942
4	La Pintana	10.841	11.828	12.986	13.597	14.885
5	San Bernardo	9.329	9.825	10.673	11.175	12.233
6	El Bosque	8.903	9.668	10.468	10.960	11.999
7	Temuco	6.742	7.039	7.800	9.005	11.021
8	Arica	7.753	8.197	8.774	9.265	10.439
9	Coquimbo	7.612	8.324	9.014	9.438	10.332
10	Cerro Navia	7.644	8.221	8.900	9.319	10.202
11	Pudahuel	7.781	7.878	8.787	9.201	10.072
12	Talca	7.186	7.404	8.411	9.019	9.982
13	Los Ángeles	6.582	7.100	8.067	8.804	9.696
14	Peñalolén	7.496	7.782	8.357	8.677	9.426
15	Chillán	5.936	6.099	6.771	8.095	9.320
16	La Granja	6.474	7.031	7.610	7.943	8.669
17	Ovalle	5.617	5.982	6.618	7.225	8.519
18	Villa Alemana	5.350	5.939	6.678	6.992	7.655
19	Rancagua	4.954	5.090	6.022	6.723	7.654
20	Valdivia	5.090	5.303	5.687	6.213	7.603
21	Otras municipalidades	444.394	525.628	572.177	606.549	691.175
TOTAL (MM\$)		631.036	727.229	795.690	843.941	954.749

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Nota: Los recursos del Fondo Común Municipal constituyen la principal fuente de financiamiento para un número importante de comunas del país.

El carácter solidario del FCM radica en que las comunas de mayores ingresos son básicamente aportantes al FCM beneficiando con ello a las comunas de menores ingresos.

FONDO COMÚN MUNICIPAL 2010 - 2014

(Millones de pesos corrientes)

Descripción / años	2010	2011	2012	2013	2014
Impuesto territorial (60% -65%)	375.404	431.025	468.710	491.854	553.216
Permisos de circulación (62,5%)	130.472	163.017	188.304	201.106	227.462
Patentes comerciales (65% - 55%)	81.480	90.660	101.483	113.553	126.352
Bienes fiscales (100%)	762	2.233	2.000	1.416	2.149
Transferencia de vehículos 1,5% (50%)	19.888	23.373	25.755	27.616	32.861
Multas fotorradars	4.048	6.375	6.072	6.299	7.350
Total	612.054	716.685	792.324	841.843	949.390

Fuente: División de Finanzas Públicas, Tesorería General de la República.

Nota: Las cifras en porcentajes en cada ítem representan la parte que captura el fondo respecto de los ingresos municipales y que luego retornan a los municipios distribuidos con un criterio de equidad.

RECAUDACIÓN ANUAL POR ACCIONES DE COBRANZA

(Millones de pesos corrientes)

Descripción / años	2010	2011	2012	2013	2014
Cartera morosa	2.070.502	2.182.927	2.356.242	2.555.164	2.648.328
Recaudación cobranza	329.766	383.421	436.255	436.918	494.454

Fuente: División de Cobranzas y Quiebras, Tesorería General de la República.

Nota: Las cifras de cartera morosa corresponden al valor fijado sobre la base de la Cuenta Única Tributaria para fines de establecer las metas de recaudación.



GLOSARIO BÁSICO EN GESTIÓN DE TESORERÍA

Contribuyente

Personas natural o jurídica, o los administradores y tenedores de bienes ajenos que están obligados a pagar impuestos.

Convenio de pago

Es un acuerdo escrito, establecido por ley, entre partes en virtud del cual una persona se compromete a pagar al Estado ciertas sumas de dinero por concepto de contribución o impuestos en un plazo determinado.

Debido proceso

Al demandar coercitivamente las acreencias del Fisco, la Tesorería debe observar el respeto a la legalidad, garantizando a los contribuyentes y deudores demandados la tramitación de un debido proceso, principio que debe ser observado en todo procedimiento judicial.

Derecho de los contribuyentes

Así como los contribuyentes tienen obligaciones con el Fisco, también tienen derechos. Uno de ellos es el derecho a interponer excepciones, para que se les otorguen facilidades de pago y para que los procedimientos de notificación, embargo y remate de bienes se ajusten a la norma legal.

Impuesto

Pago obligatorio de dinero que exige el Estado a los ciudadanos que estén o no sujetos a una contraprestación directa, con el fin de financiar los gastos propios de la administración del gobierno y de las instituciones del Estado, así como la provisión de bienes y servicios de carácter público. Esto es, servicios de justicia, defensa, salud, educación, infraestructura y subsidios diversos. Los impuestos solo se pueden establecer por ley, por iniciativa del Supremo Gobierno y aprobados por el Congreso Nacional.

Impuesto territorial

Aquel tributo a los bienes raíces que se aplican sobre el avalúo de ellos, determinado por el Servicio de Impuestos Internos, en conformidad con las normas de la Ley N°17.235 sobre Impuesto Territorial.

Impuesto de retención o recargo

Aquellos tributos donde se traslada la obligación de declarar y pagar el impuesto, a un agente que retiene el impuesto respecto de una renta que debe pagar, o lo recarga al precio de una venta o prestación del servicio.

Juez sustanciador

El Tesorero Regional o Provincial cuenta con atribuciones legales para actuar como juez sustanciador, conforme a las facultades establecidas en el Título V del Libro III del Código Tributario. Este juez dicta las resoluciones necesarias para la sustanciación del

procedimiento y corregir los errores o vicios manifiestos de que adolezca el cobro de un impuesto.

Ministro de fe

Es la persona que conforme a la ley y dentro de las materias de su competencia, puede certificar la realización de determinadas actuaciones dentro de un proceso judicial, las cuales se reputarán como verdaderas, salvo prueba en contrario y siempre que aquellas actuaciones hubiesen sido ordenadas por el tribunal competente.

Morosidad fiscal

Cuando un contribuyente no cumple sus obligaciones tributarias, Tesorería inicia un proceso continuo (a partir de vencimiento legal), mediante el cual busca que el deudor pague los impuestos o créditos fiscales morosos. De acuerdo con las atribuciones que la ley entrega al servicio de Tesorería, la misión es cobrar por la vía administrativa o compulsivamente las obligaciones tributarias y los créditos del sector público que no han sido pagados dentro de los respectivos plazos de vencimiento.

Mora temprana

Corresponde al período que va desde el día siguiente del vencimiento legal del plazo para pagar un tributo o impuesto, hasta los 60 días de mora.

Notificación

Acto que tiene por objetivo poner en conocimiento de una persona una determinada actuación o resolución judicial.

Quiebra

Proceso de ejecución universal de los bienes de una persona natural o jurídica, como consecuencia de una resolución judicial dictada por el tribunal competente, atendido el estado de insolvencia de un deudor, y en virtud de la cual, el fallido (deudor) queda inhibido de la administración de sus bienes, la que pasa de pleno derecho al síndico, con el objeto de realizar todos sus bienes para el pago de sus acreedores, de conformidad al orden de prelación establecido por la ley.

Recaudador fiscal

Funcionario del servicio de Tesorería que actúa como ministro de fe para efectos de practicar la notificación, requerimiento de pago y embargo, además de las diligencias de notificación de segunda etapa judicial y retiro de las especies muebles embargadas y cualquiera otra actuación que le sea ordenada por el tribunal competente.

Unidad Operativa de Cobro

Es un equipo de trabajo de Tesorería liderado por un abogado de cobranza que en atención a sus diferentes perfiles, efectúan o apoyan la realización de las actuaciones tendientes al cobro de las obligaciones tributarias adeudadas y demás créditos fiscales de la cartera en cobro judicial.



TESORERIA GENERAL
DE LA REPUBLICA



28





TESORERÍA GENERAL
DE LA REPÚBLICA

Dirección Hernán Frigolett Córdova

Edición Hugo Traslaviña Pérez

Gestión de contenidos Carlos Ríos Rebeco, Rodrigo Carrasco Gaubert

Diseño Carlos Donaire Celis. **Producción gráfica** Iván Gutiérrez López, Cristián Hasse Naranjo

Fotografías Luis Felipe Quintana, Archivo Tesorería, Archivo D&DLP

Este documento fue producido con información base aportada por las divisiones y departamentos de la Tesorería General de la República.
Santiago de Chile, julio de 2015.