

Memoria del Tesor

2020

TGR Tesorería
General de la
República



tgr.cl

Recaudamos equidad y desarrollo para Chile



ÍNDICE

Capítulo 1: Nuestra Institución	4
Carta de la Tesorera General de la República	5
Síntesis histórica	7
Nosotros (Misión, Visión y Valores)	8
Organización territorial	9
Organigrama	10
Tesoreros Regionales y Provinciales	11
Capítulo 2: Hitos 2020	12
Enero	13
Febrero	13
Marzo	14
Abril	15
Mayo	16
Junio	17
Julio	18
Agosto	19
Septiembre	20
Octubre	21
Noviembre	21
Diciembre	22
Capítulo 3: Plan Covid-19 2020	23
Medidas gestionadas por la TGR	24
Capítulo 4: Síntesis de resultados	25
Resultados de las funciones institucionales	26
Recaudación	27
Distribución	29
Fondo Común Municipal	30
Operación Renta	31
Pagos de subsidios y bonificaciones	32
Cobranza	34
Interoperatividad para los pagos del Estado	36
Atención ciudadana	37
Custodia de Fondos del Tesoro	39
Gestión de Personas	41
Gestión del cambio	43
Charlas Más+Acompañados	44

Recaudamos
equidad y desarrollo
para Chile



Capítulo 1
Nuestra Institución

CARTA

de la Tesorera General de la República

Estimadas y estimados contribuyentes:

La pandemia del Covid-19, que comenzó a afectar a Chile en marzo de 2020, ha sido una de las crisis más severas que ha debido enfrentar nuestro país en lo que va corrido del presente siglo. Esta pandemia se hizo sentir en todos los ámbitos de la vida nacional y en especial en el sistema de salud y en las actividades productivas del país.

En medio de esta crisis, la **Tesorería General de la República** fue puesta a prueba, no solo para mantener sus funciones básicas de recaudación, distribución y custodia de los valores del Tesoro Público, sino que también para adaptarse a las circunstancias y asumir nuevos desafíos, para enfrentar las consecuencias operativas y humanas de la pandemia. Los resultados que presentamos en este Memoria dan cuenta que la Tesorería se convirtió en un eslabón clave para la ejecución de los planes de emergencia del Gobierno, para ir en ayuda de las familias, de los trabajadores y de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), que han sufrido las consecuencias de la pandemia.

Enfrentamos los nuevos desafíos con la eficiencia que caracteriza a nuestro Servicio, manteniendo la continuidad operativa y asumiendo con abnegación las nuevas y urgentes tareas, destinadas a concretar los pagos de beneficios contemplados en los planes de ayuda del Gobierno.



Entre otras cosas, atendimos con celeridad los cientos de miles de solicitudes de los contribuyentes para suscribir convenios especiales de pago de tributos atrasados y/o para postergar el pago de estas obligaciones en las fechas que corresponden a un año normal. Concretamente, en 2020 más de 730.000 contribuyentes

se acogieron al beneficio de postergar cuotas del Impuesto Territorial (contribuciones), lo que ha implicado adecuar un procedimiento extraordinario para cobrar posteriormente las cuotas postergadas, eliminando de paso el cobro de multas e intereses.

A lo anterior se suman los esfuerzos operativos para anticipar los pagos de los remanentes por declaración de IVA a las Pymes y adelantar las devoluciones por Operación Renta, a más de 2,8 millones de contribuyentes, en su

gran mayoría personas naturales.

La función de distribución de fondos extraordinarios abarcó a más de 3,1 millones de personas, con pagos realizados en forma directa, a través de depósitos en línea. Esto último resulta altamente relevante, debido al esfuerzo adicional de la Tesorería por incrementar la atención remota, gracias al oportuno desarrollo de nuestras plataformas tecnológicas. Este esfuerzo ha sido muy valorado por nuestros usuarios y contribuyentes, dados los necesarios resguardos para prevenir la propagación del virus. En efecto, en 2020 nuestro

CARTA

de la Tesorera General de la República

Servicio aplicó rigurosamente los protocolos sanitarios, especialmente durante los largos periodos de cuarentena. Este hecho permitió que la **TGR** recibiera el reconocimiento de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), con el sello Prevención COVID-19, como una de las primeras instituciones públicas con cero contagio laboral gracias al estricto apego a las normas de la autoridad sanitaria.

Mención especial en este recuento merece la puesta en marcha de nuestra Oficina Virtual de Trámites, a poco más de un mes de declarada la pandemia en Chile, en abril de 2020. A través de esta modalidad de atención virtual se fueron incorporando los trámites más frecuentes que demanda la ciudadanía, contribuyendo con ello a mantener el distanciamiento social en pandemia y a un importante ahorro de costos y de tiempo, tanto para los usuarios como para el propio Servicio. La Oficina Virtual es uno de los tantos avances conseguidos por la **TGR**, en el marco de nuestro objetivo estratégico de modernización e innovación tecnológica.

El balance global, tanto en recaudación como en distribución muestra cifras satisfactorias en 2020, por encima de los resultados obtenidos el año precedente. Así, en recaudación llegamos a \$68,51 billones y en distribución a \$64,94 billones, con incrementos de 30% y de 26,9%, respectivamente. Ambas cifras reflejan el eficiente desempeño en nuestras funciones básicas, aportando a una adecuada y eficiente implementación de las medidas económicas de emergencia.

Parte importante del incremento de la distribución se destinó a objetivos sociales, dado que del total del ítem Aporte Fiscal Libre, que se distribuye en los distintos ministerios y reparticiones públicas, el 72,4% correspondió a gasto social. En tanto, los gobiernos comunales mantuvieron un flujo de ingresos similar al de 2019, con \$1,51 billones proveídos por el Fondo Común Municipal, que también gestiona la **TGR**.

En las páginas siguientes ustedes podrán observar que en el plano de custodia de los recursos del Tesoro Público, nuestro Servicio también tuvo una intensa actividad. Esto es, en la gestión de los fondos soberanos y de los fondos especiales, así como del ítem de otros fondos del Tesoro Público. Dado los elevados requerimientos de recursos financieros del Estado, para enfrentar un año crítico, la Tesorería gestionó con alta eficiencia los movimientos de estos fondos, tanto para invertirlos como para girarlos, según los requerimientos del Gobierno. Junto con ello participó activamente en la emisión de instrumentos de deuda fiscal, para hacer frente a la emergencia.

En todas y cada una de las funciones que por Misión debemos cumplir, de acuerdo con la Ley, así como en las numerosas tareas extraordinarias que asumimos durante el complejo ejercicio 2020, estuvo presente el profesionalismo, la entrega y el compromiso de nuestros funcionarios y funcionarias, quienes desempeñaron un rol clave para superar la emergencia, permitiendo alcanzar los resultados que exponemos en esta Memoria del Tesoro.



Ximena Hernández Garrido
Tesorera General de la República

SÍNTESIS

histórica



La **Tesorería General de la República** tiene sus raíces en la fundación de Chile, cuando el conquistador Pedro de Valdivia designó a Gerónimo de Alderete como Primer Oficial de la Real Hacienda, el 11 de agosto de 1541. De Alderete ejerció esta función como interino, hasta que recibió la confirmación superior del Virreinato del Perú, el 19 de julio de 1544. Por real cédula emitida ese día por el Virrey Blasco Núñez Vela, Gerónimo de Alderete fue confirmado como Primer Tesorero de la Provincia de Chile. Por lo tanto, esta Institución es una de las más antiguas del país.

Durante la Colonia hubo otros 19 oficiales encargados de la Real Hacienda, hasta que poco antes de declarada la Independencia el Director Supremo, General Bernardo O'Higgins, nombró a Hipólito de Villegas en el cargo de Ministro Tesorero, en 1817, convirtiéndose también en el primer Ministro de Hacienda de la naciente República.

Un hito significativo en la historia de la **Tesorería General de la República** se produjo en 1925, cuando el Presidente Arturo Alessandri Palma tomó la decisión

de pedir la asesoría del economista estadounidense Edwin W. Kemmerer, para ordenar las finanzas fiscales y contribuir a la estabilidad económica y social del país. La llamada Misión Kemmerer trabajó dos años en este cometido y entre sus conclusiones más relevantes estuvo la sugerencia de crear el Banco Central, la **Tesorería General de la República**, la Superintendencia de Bancos, el Servicio de Impuestos Internos y la Contraloría General de la República. En este contexto fue que el Presidente Carlos Ibáñez del Campo promulga el Decreto 1.708, que ordena la reorganización del entonces Servicio de Tesorerías Fiscales y crea la **Tesorería General de la República**, el 5 de agosto de 1927. Junto con ello designó al primer Tesorero General, Augusto Merino Segura, quien ejerció este cargo hasta 1930.

Desde sus inicios la **TGR** ha tenido el rol fundamental de ser la entidad encargada de la recaudación, custodia y distribución de los recursos del Tesoro Público, contribuyendo de este modo al correcto manejo de las arcas fiscales y al financiamiento de todas las reparticiones del Estado.

NOSOTROS

Qué somos, hacemos y buscamos

VISIÓN

Ser reconocidos como un Servicio de **excelencia, eficiente, seguro y confiable**, que sea un referente a nivel nacional e internacional.

MISIÓN

Somos la Institución responsable de **recaudar, custodiar y distribuir** los recursos del Tesoro Público, a través de una gestión **moderna, eficiente y segura**, que facilite la interacción con nuestros usuarios ciudadanos y contribuya al desarrollo del país.

VALORES

Probidad

Fomentamos los más altos estándares de probidad e integridad en nuestro desempeño en todo momento, promoviendo un comportamiento honesto y ético por parte de nuestros funcionarios y funcionarias, de manera de responder a la confianza depositada por la ciudadanía en la administración de los recursos del Estado.

Compromiso

Tenemos la firme convicción de nuestra gran responsabilidad como administradores de los recursos de todos los chilenos y chilenas, la que nos exige actuar con eficiencia, entrega y profesionalismo, porque estamos comprometidos con el desarrollo de Chile.

Colaboración

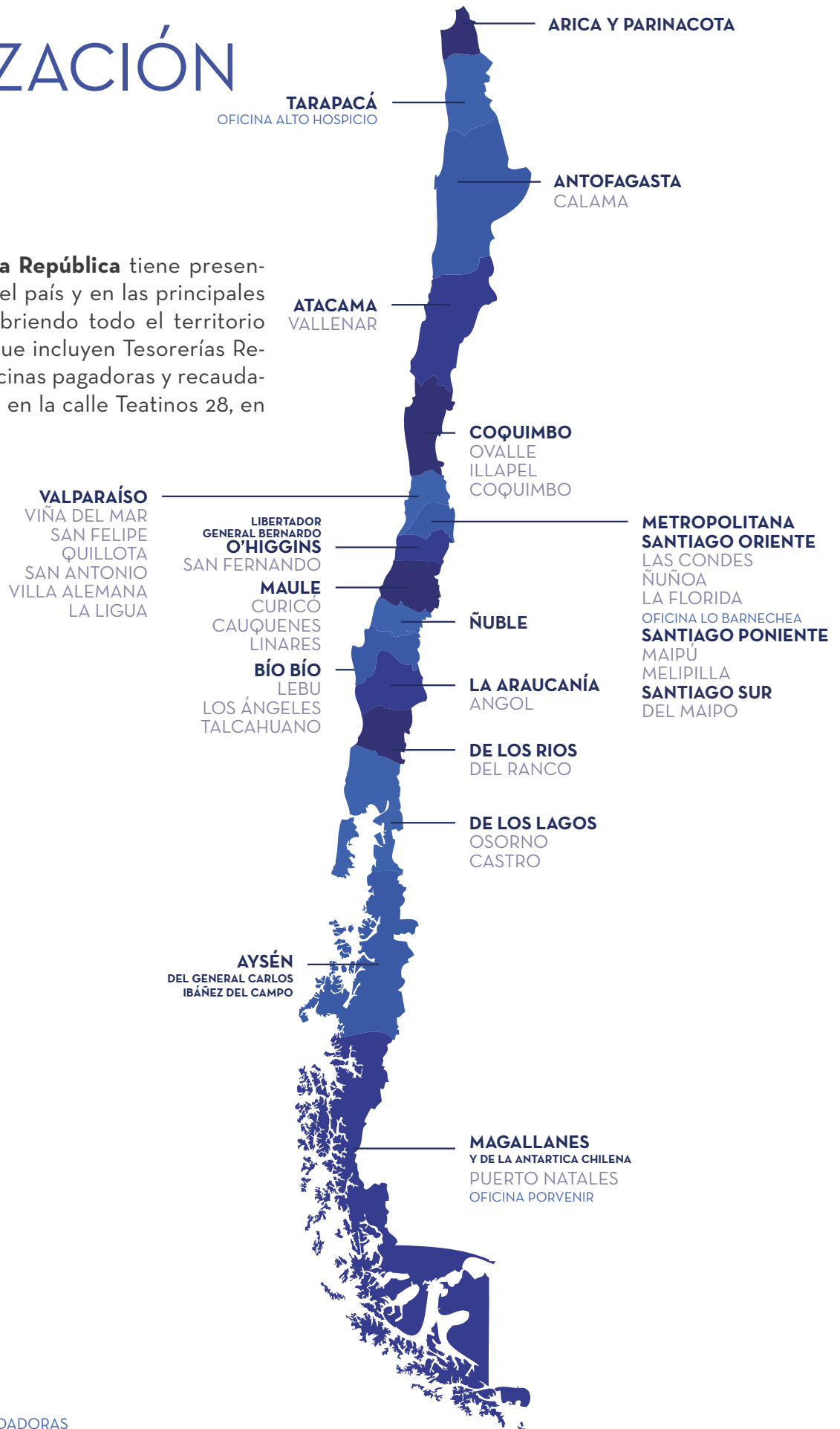
Nos identificamos con la **TGR** y nos sentimos parte de ella, trabajando responsable y profesionalmente en equipo, integrando y compartiendo las mejores prácticas, privilegiando el interés institucional por sobre los objetivos particulares de cada área o persona.

Excelencia

Desarrollamos nuestras funciones con el objetivo de alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño, conociendo y comprendiendo las materias necesarias para el correcto cumplimiento de éstas, con eficiencia, eficacia y calidad profesional.

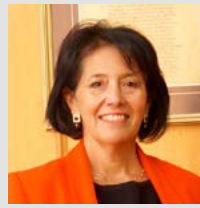
ORGANIZACIÓN Territorial

La **Tesorería General de la República** tiene presencia en todas las regiones del país y en las principales cabeceras provinciales, cubriendo todo el territorio nacional, con 48 oficinas, que incluyen Tesorerías Regionales, Provinciales y Oficinas pagadoras y recaudadoras. La sede central está en la calle Teatinos 28, en Santiago.



- TESORERÍAS REGIONALES
- TESORERÍAS PROVINCIALES
- OFICINAS PAGADORAS Y RECAUDADORAS

ORGANIGRAMA



Tesorera General de la República

Ximena Hernández Garrido



Jefe Departamento Contraloría Interna

Paulo Cerpa Opazo



Jefe Gabinete (S)

Adrián Fuentes Campos



Jefe Unidad Gestión Institucional

Guillermo Tejos Torres



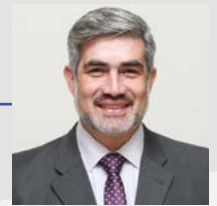
Jefe Departamento Auditoría Interna

Luis Contreras Varas



Jefa Unidad de Comunicación Institucional

Soledad Zamorano Avendaño



Jefe Unidad Cumplimiento Regulatorio

Adrián Fuentes Campos



Jefe División Jurídica

Cristian Vargas Bugueño



Jefe División Operaciones y Atención Ciudadana

Raúl Pizarro Palma



Jefe División Gestión y Desarrollo de Personas

Leonardo Solís - Rosas



Jefe División Finanzas Públicas

Hernán Nobizelli Reyes



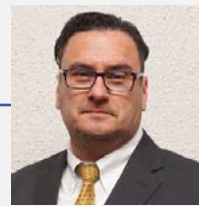
Jefe División de Cobranza (S)

Francisco Míguez Benavente



Jefe División de Tecnologías de la Información

Cristián Céspedes Viñuela



Jefe División Administración y Finanzas

Alexander Pérez Méndez

Tesorerías Regionales

Tesorerías Provinciales

TESOREROS

Regionales y Provinciales



Tesorero Regional de Arica y Parinacota	Edgardo Quilodrán Soto
Tesorero Regional de Tarapacá	Manuel Albailay Silva
Encargado Oficina Alto Hospicio	Patricio Marilao Pizarro
Tesorero Regional de Antofagasta	Hugo Huaca Huaca (S)
Tesorero Provincial de Calama	Carmen Ramírez Ramírez
Tesorero Regional de Atacama	Arturo Moreno Werner
Tesorera Provincial de Vallenar	Yanira Ardiles Neira
Tesorero Regional de Coquimbo	Carlos Valderrama Lobos
Tesorero Provincial de Coquimbo	Cristián Pinochet Arriagada
Tesorero Provincial de Ovalle	Rubén Sacre Barlaro
Tesorero Provincial de Illapel	Evelyn Morales Castro
Tesorero Regional de Valparaíso	Andrés Castillo Gómez
Tesorero Provincial de Viña del Mar	Eduardo Godoy Núñez
Tesorero Provincial de Villa Alemana	Miguel Medel Mondaca
Tesorero Provincial de San Antonio	Juan Manuel Ríos Rodríguez
Tesorero Provincial de Quillota	Enrique Cruz Olivares
Tesorero Provincial de La Ligua	Luis Malhue Velásquez
Tesorero Provincial de San Felipe	José Marín Alaniz
Tesorera Regional del Libertador General Bernardo O'Higgins	Alda Schiappacasse Franco
Tesorero Provincial de San Fernando	Ricardo Delgado Contreras
Tesorero Regional del Maule	Luis Salinas Pino
Tesorero Provincial de Linares	Víctor Hernández Frías
Tesorero Provincial de Cauquenes	Pedro Álvarez Flores
Tesorero Provincial de Curicó	Pedro Robles Núñez
Tesorero Regional de Biobío	Cristián Astudillo González
Tesorera Provincial de Talcahuano	Nylda Parra Novoa
Tesorero Provincial de Lebu	Sergio Yáñez Aravena
Tesorero Provincial de Los Ángeles	José Muñoz Toledo

Tesorero Regional de Ñuble	Juan Paulo Lara González
Tesorera Regional de La Araucanía	Claudia Guajardo Arriagada
Tesorero Provincial Angol	Carlos Lagos Kaechele
Tesorero Regional de Los Ríos	Mario Aravena Bozo
Tesorero Provincial de Ranco	Juan Mardones Rodríguez
Tesorero Regional de Los Lagos	Franklin Vildósola Saavedra
Tesorera Provincial de Osorno	Pilar Bayo Escalona
Tesorera Provincial de Castro	María Cristina Tapia Robles
Tesorero Regional de Aysén	Juan Andrés Galilea Sola
Tesorero Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Cristián Mejías Guerrero (S)
Tesorero Provincial Puerto Natales	Luis Ruiz Hurtado
Encargado Oficina Porvenir	Marco Barría Velásquez
Tesorero Regional Metropolitano	Germán Lafrentz Heisen
Tesorero Regional Santiago Oriente	Jorge Zúñiga Martínez
Tesorero Provincia de Las Condes	David León Antinao
Tesorero Provincial de Ñuñoa	Ricardo Puentes Labra
Tesorero Provincial La Florida	Manuel Triviño Mayorga (S)
Encargado Oficina Lo Barnechea	Guillermo Concha Olea
Tesorero Regional Santiago Poniente	Cristián Urrutia González
Tesorero Provincial Melipilla	Esteban Cuello Mena
Tesorero Provincial de Maipú	Manuel Rey Acosta
Tesorera Regional Santiago Sur	Rubén Vásquez Belmar
Tesorera Provincial del Maipo	María Alicia Brito

tgr.cl



Tesorería General
de la República



Recaudamos
equidad y desarrollo
para Chile

tesoreriachile



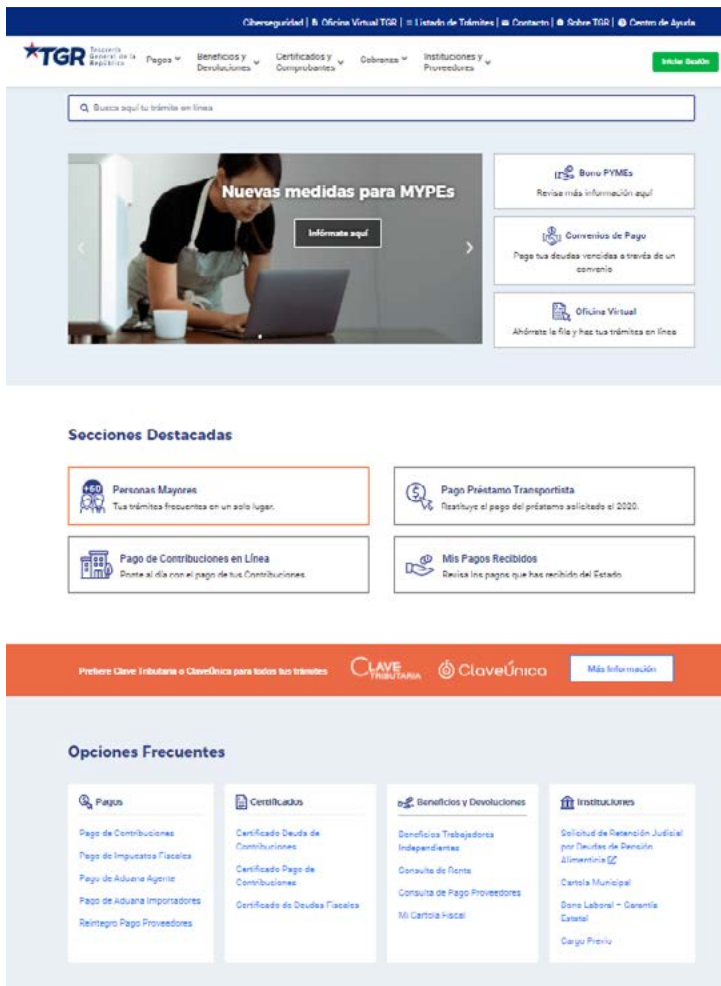
Capítulo 2 Hitos 2020

HITOS 2020

Enero

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

En línea con uno de los ejes del Plan Estratégico 2018 - 2022 y del Proyecto de Gobierno Digital, la **TGR** inició un proceso de modernización tecnológica, que incluye la digitalización de numerosos procesos internos, la renovación del Modelo de Atención Ciudadana, la ampliación y reforzamiento de los canales remotos, la incorporación de la plataforma DocDigital, la instalación de nuevos módulos de autoatención en las oficinas y la interoperabilidad con otros servicios públicos.



Febrero

NUEVO SITIO WEB

La **TGR** renovó completamente su sitio web institucional (**tgr.cl**), que incluye un moderno diseño y una ágil estructura de contenidos y de navegación, orientada a facilitar la atención remota de usuarios y contribuyentes. El nuevo portal permite operar simultáneamente en las pantallas de un computador normal, así como en tabletas y teléfonos celulares. Además, gracias a su integración con “la nube” de Google, este sitio es escalable, lo cual significa que está en condiciones de adecuarse a los avances tecnológicos fácilmente.

En febrero también se inicia el Proyecto de Pago Centralizado a Proveedores del Estado, un hito especialmente relevante para las pymes que prestan servicios al Fisco y que busca avanzar en el compromiso de pago dentro de 30 días por parte de las instituciones públicas, fruto de un trabajo conjunto con la Dirección de Presupuestos, el Servicio de Impuestos Internos y ChileCompra.

Marzo

PLAN DE CONTINGENCIA SANITARIA

En línea con las medidas aplicadas por el Gobierno para enfrentar la emergencia sanitaria provocada por el Covid 19, la **TGR** puso en marcha un Plan de Contingencia,

destinado a proteger a los funcionarios (as), como también a los usuarios y contribuyentes. Entre otras, se dispuso el cierre de las oficinas ubicadas en las comunas declaradas en cuarentena y una serie de resguardos para evitar la propagación del virus, tales como el uso obligatorio de mascarilla y de alcohol gel, aforo y distanciamiento físico de los usuarios.

En este mismo mes la **TGR** implementa la Clave Tributaria, para la realización de trámites en **tgr.cl**, la que se suma al uso de la Clave Única en esta misma plataforma.



Abril

PLAN ECONÓMICO DE EMERGENCIA

Un conjunto de medidas para ir en ayuda de la ciudadanía que enfrenta las consecuencias de la pandemia del coronavirus, comenzó a aplicar la **TGR**, en el marco del Plan Económico de Emergencia, implementado por el Gobierno. Estos alivios van en apoyo directo de las personas naturales y de las micro, pequeñas y medianas empresas, como el beneficio de postergar el pago de impuestos y de cuota de contribuciones de bienes raíces, como también la suscripción de convenios especiales para ponerse al día con estas obligaciones.



HITOS 2020



OFICINA VIRTUAL DE TRÁMITES

Una nueva herramienta para realizar trámites en forma remota, rápida, fácil y segura, creó la **TGR** para los usuarios y contribuyentes. A través de un formulario disponible en el sitio web institucional, la Oficina Virtual de Trámites permite ingresar la consulta, autenticándose con ClaveÚnica o Clave Tributaria, la que luego es respondida por nuestros analistas, sin necesidad de acudir a las oficinas para hacer el trámite en forma presencial. El sistema permite en envió de copia de documentos, en formatos PDF, JPG o PNG, de tal forma de complementar la información que requiera cada trámite.

PORTAL DE PAGO A PROVEEDORES

En línea con el plan de ayuda del Gobierno a las Pymes, destinado a enfrentar las consecuencias económicas de la pandemia, el Ministro de Hacienda, Ignacio Briones, junto con la Tesorera General de la República, Ximena Hernández, presentaron el portal de Pago Oportuno a Proveedores del Estado, disponible en **tgr.cl**. Esta nueva herramienta permite a las empresas prestadoras de los servicios públicos acceder en línea al pago de sus facturas y obtener los comprobantes correspondientes, como un nuevo paso hacia el Pago Oportuno a las Pymes del país.

Mayo

DEVOLUCIÓN ANTICIPADA

En conformidad con los plazos extraordinarios establecidos en la Operación Renta 2020, los contribuyentes que presentaron su declaración anual de impuestos recibieron su devolución de excedentes de renta en forma anticipada, en un proceso ágil, eficiente y que permitió llegar con los montos, a través de depósitos directos a las cuentas bancarias de los contribuyentes, en momentos de restricción de movilidad.



CUENTA PÚBLICA

Mediante una transmisión realizada por el canal YouTube, el 26 de mayo la Tesorera General de la República, Ximena Hernández, realizó la Cuenta Pública Participativa 2020, destacando los resultados obtenidos el año anterior y los esfuerzos realizados por el Servicio para enfrentar los efectos del estallido social de octubre de 2019 y los impactos de la pandemia del Covid-19. En la oportunidad, destacó los importantes avances del proceso de transformación digital en que se encuentra empuñada la institución, lo que permitió al servicio estar mejor preparado para hacer frente a la crisis sanitaria y económica.

BOTÓN DE PAGO CENTRALIZADO

La TGR puso en marcha un plan de trabajo integrado para mejorar la operatividad digital del Botón de Pago Centralizado, que tiene por objetivo optimizar la integración de los procesos de egreso (transferencia de fondos) con otras instituciones públicas. Con este fin se estableció una plataforma que permite interconectar a los servicios que reciben pagos por parte de la ciudadanía, a través de TGR, digitalizando procesos que, hasta entonces, requerían cuadraturas analógicas.

FONDOS PARA GOBIERNOS COMUNALES

El Gobierno instruyó a la TGR girar fondos por \$80.960 millones a la mayoría de los municipios del país, suma equivalente a unos US\$100 millones. Ello, con el fin de que los gobiernos comunales pudieran disponer recursos para enfrentar los efectos sociales generados por la pandemia. Esta suma complementa una transferencia por \$154 mil millones hecha el mes anterior, destinada a suplir la pérdida de ingresos municipales, debido a la postergación en el pago de contribuciones y patentes municipales.

Junio

ADELANTO DEVOLUCIÓN DE RENTA

En virtud de la Ley 21.242, la **TGR** inició el proceso de adelanto de devolución de renta para los trabajadores y profesionales independientes que emiten boletas de honorarios. Sobre la base del promedio de sus ingresos consignados en las boletas emitidas en los últimos 12 meses, estos contribuyentes pudieron acceder a un anticipo de su renta probable, hasta por tres veces. Una vez hecha la solicitud aen el portal de SII. En un plazo de diez días la **TGR** procedió a efectuar el pago correspondiente, a través de depósitos en línea a la cuenta bancaria del solicitante.

más+apoyo

PLAZOS ESPECIALES PARA MIPYMES E INDEPENDIENTES

Si declaro renta		Mi devolución llega	
Desde	Hasta	Por depósito	Por cheque
1 de abril	10 de abril	21 de abril	Desde el 24 de abril
11 de abril	19 de abril	29 de abril	Desde el 4 de mayo
20 de abril	23 de abril	13 de mayo	Desde el 29 de mayo

NUEVA CARTOLA FISCAL

Como parte del proceso de transformación digital, la **TGR** estrenó un nuevo formato de la cartola de información de las obligaciones tributarias de las personas, como también para ver el estado de sus pagos. La nueva Cartola Fiscal, disponible en el sitio web institucional, ofrece un ágil acceso a los movimientos de cada contribuyente, incluyendo pagos de compromisos fiscales, devoluciones y beneficios recibidos, entre otros, a los que se puede acceder con ClaveÚnica o Clave Tributaria.

RECERTIFICACIÓN ISO

La firma especializada Bureau Veritas entregó oficialmente los certificados que acreditan la culminación exitosa del proceso de recertificación bajo la norma ISO 9001-2015. De este modo, la **TGR** extendió hasta noviembre de 2022 la categoría de certificación de calidad internacional. Previamente, debía someterse a una nueva auditoría para mantener este estándar en el futuro.

Julio

PROYECTO DOCDIGITAL

Convirtiéndose en un servicio pionero en la iniciativa de modernización del Estado, la **TGR** concretó la instalación de DocDigital, una plataforma para la gestión y seguimiento de documentos oficiales, liderado por Gobierno Digital, dependiente del Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Este permite interactuar en línea con otros organismos del Estado, para tramitar oficios y documentación pública, con foco en la atención expedita y segura de los contribuyentes. También facilita un trabajo dinámico al interior del Servicio, para apoyar una serie de procesos en la Red de Oficinas **TGR**, a lo largo del país.



CLAVES PARA ATENCIÓN REMOTA

Con el propósito de simplificar la atención ciudadana por canales remotos, a contar del 1 de julio nuestro Servicio dejó de entregar la Clave **TGR**, de tal forma que los usuarios y contribuyentes usen solo la Clave Tributaria y/o la Clave Única. Esto, con el objetivo de hacer más simples y seguros todos sus trámites.

Agosto

BONO CLASE MEDIA

La **TGR** inició el pago de un bono de \$500.000 a los trabajadores dependientes e independientes, Pymes y emprendedores que disminuyeron sus ingresos debido a la crisis sanitaria. El beneficio fue otorgado a los solicitantes que tuvieron una disminución de sus ingresos de 30% o más, como consecuencia de la emergencia sanitaria, cuyos ingresos regulares se estuvieran en un rango de entre \$400.000 y \$2 millones mensuales.



HITOS 2020



ANIVERSARIO 93

Con la entusiasta participación de la mayoría de los 2.000 funcionarios (as) del Servicio, que se sumaron a un inédito programa de actividades realizadas en forma remota, la **TGR** celebró sus 93 años de vida. Entre otras actividades se presentaron -vía YouTube- los mejores videos de corta duración, referidos a actividades recreativas domésticas y desarrollo de talentos durante la pandemia.

EQUIPO VERDE TGR

En el marco del proyecto transversal de sustentabilidad, “Estado Verde”, promovido por el Ministerio del Medio Ambiente, se constituyó el Equipo Verde **TGR**, integrado inicialmente por 50 funcionarias y funcionarios de la mayoría de las oficinas del Servicio, a lo largo del país. Este equipo trabaja en red para compartir experiencias, conocimientos y acciones de promoción de acciones sustentables, tanto dentro del Servicio, como a nivel familiar y social. La iniciativa apunta a lograr la certificación de nuestra institución como un organismo sustentable.

PORTAL DEL ADULTO MAYOR

La **TGR** lanza un nuevo sitio web dirigido al adulto mayor, que concentra los trámites más frecuentes y ofrece información sobre beneficios para este segmento etario, mientras que las Tesorerías Regionales de Magallanes y Biobío realizan con éxito las pruebas piloto de Tesorería Remota, para reforzar la atención virtual en tiempos de pandemia, a través de video-llamadas con la plataforma meet.

frecuentes para Personas Mayores

orar nuestro sitio
encia en sólo dos

Enviar Comentarios

er un pago?

Paga tus cuotas de convenios vigentes

Genera, revisa y paga tus convenios.

Consigue tu cupón de pago de contribuciones

Busca y genera cupones para

Septiembre

APOYO A LAS PYMES

Según lo dispuso la Ley 21.256, destinada a reforzar el Plan Económico de Emergencia del Gobierno, la **TGR** asumió nuevas tareas de apoyo a los contribuyentes. Entre estas destacan las facilidades para el pago del reembolso del remanente de crédito fiscal por concepto del IVA; y la entrega de un bono por \$350.000 y de un préstamo por \$320.500 para los microempresarios del transporte.



POSTERGACIÓN DE CONTRIBUCIONES

Con el fin de reforzar la ayuda a los contribuyentes del Impuesto Territorial, el Gobierno dispuso de una nueva medida que permite postergar para 2021 las dos cuotas correspondientes al segundo semestre de 2020, prorrateando éstas en cuatro abonos sin intereses, reajustados por IPC. A esto se suma la posibilidad de postergar -también para 2021- los saldos pendientes de la cuota vencida en abril de 2020. Estas facilidades benefician a un universo de 730.000 personas naturales que poseen propiedades con destino habitacional, con un avalúo fiscal de hasta UF 5.000 (alrededor de \$143 millones a la fecha).

TESORERÍA REMOTA

Una nueva modalidad de atención remota en tiempos de pandemia, pusieron en marcha varias oficinas de la **TGR**, a lo largo del país. Mediante la plataforma Google Suite, que dispone del sistema de videollamadas Meet, el procedimiento consiste en atender a los usuarios, por teléfono, y darle orientación posterior mediante una videollamada. Con este fin se agenda una fecha y hora de atención y luego se establece el enlace remoto para realizar la sesión y completar el trámite. La iniciativa fue implementada con éxito por las Tesorerías Regionales de Bío Bío y Magallanes, permitiendo que nuestros analistas atendieran las consultas de los usuarios a través de reuniones en vivo sin necesidad de salir de su casa.



Octubre

PAGO DE BENEFICIOS

En virtud de la Ley 21.252, que entró en vigencia en agosto de 2020, la **TGR** cumplió en tiempo récord el pago de beneficios a 4.390.000 personas, equivalentes a \$1,6 billón (unos US\$2.000 millones), por conceptos de bonos y créditos blandos a la clase media. En el caso particular de los pequeños y medianos empresarios del transporte, se habían pagado 49.000 bonos (por \$350.000 cada uno) y 180.000 préstamos (de \$15 millones cada uno). También se habían suscrito 36.500 convenios de pago con deudores morosos de impuestos y contribuciones de bienes raíces.

Noviembre

PAGO A VOCALES DE MESA

La **TGR** concretó el pago a 222.000 vocales de mesa y a 15.000 facilitadores del plebiscito nacional, realizado el 25 de octubre, para iniciar el proceso constituyente. Los primeros recibieron un estímulo de dos tercios de UF (unos \$19.000) y los segundos un bono de 2,5 UF (\$72.000) cada uno, según lo establecido por el Servicio Electoral (Servel).

¿Cómo consultar el pago de mi Bono Vocal de Mesa?

1 Inicia sesión en **Mis Pagos Recibidos**

2 Selecciona la opción **Bono Vocal de Mesa**

3 Ingresa en **Consultar Pago Bono Vocal de Mesa**

4 Ingresar tu **RUT**

5 Revisa los datos del **Pago Realizado**

¿Por qué me aparece que el pago **no está** el dinero en mi cuenta?

- a** Tu cuenta esta registrada en un banco que no permite recibir pagos de este tipo.
- b** Tu cuenta no permite recibir pagos de este tipo.
- c** Tu banco deriva el pago a una cuenta corriente asociada a tu cuenta corriente de tu tarjeta.

Si tu pago fue rechazado, ingresa a **a** o **b**

Ingresa a con tu **Clave Única**

Oficina Virtual TGR

Diciembre

BALANCE 2020

Durante la cuarta sesión del año del Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc), la Tesorera General de la República, Ximena Hernández, entregó un resumen de las principales actividades realizadas durante uno de los años más difíciles que ha debido enfrentar la Institución y el país, debido a la crisis sanitaria mundial. En el ámbito de la recaudación, se registraron 6,1 millones de pagos realizados por los contribuyentes a través del sitio web institucional; en distribución el Servicio concretó el pago de 1.667.365 bonos de clase media; la transferencia de ayuda monetaria a 94.045 pequeños y medianos transportistas; y la entrega de 3.311 préstamos blandos a microempresarios y trabajadores independientes. Paralelamente, en el plano de fondos del Tesoro Público, la **TGR** efectuó pagos de deuda fiscal por \$8,6 billones y emitió bonos de Tesorería por \$15,2 billones, para cubrir los gastos extraordinarios del Fisco debido a la crisis.



ESTADO VERDE

El Ministerio del Medio Ambiente realiza la primera auditoría para que la **TGR** avance a la certificación como entidad pública adherida al protocolo de Estado Verde.

SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Un estudio realizado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda reveló que la **TGR** obtuvo la mayor alza en el nivel de satisfacción de usuarios, con un incremento de 4% en el periodo 2019-2020.



RECONOCIMIENTO DE ACHS

La **TGR** recibe un certificado de cumplimiento del 100% de los protocolos de seguridad sanitaria en los ambientes laborales, según el estándar de prevención del Covid-19 aplicado por las autoridades de salud. De este modo se convierte en la primera entidad pública del país en recibir esta distinción.

Capítulo 3

Plan Covid-19 2020



MEDIDAS

gestionadas por la TGR

1) Anticipo devolución de renta

Para trabajadores independientes que bolean y Pymes con ventas de hasta UF 75.000 anuales. Recibieron su devolución durante el abril de 2020.

2) Postergación pago de contribuciones

Primera, tercera y cuarta cuotas de 2020. Se aplicó a empresas con ventas inferiores a UF 350.000 y personas con propiedades con avalúo fiscal inferior a \$133 millones. El beneficio incluye la eliminación de multas e intereses.

3) Convenios de pago para deudas tributarias, incluyendo contribuciones

Posibilidad de pago hasta 24 meses, con un 3% de pie al inicio del convenio.

4) Suspensión de los pagos provisionales mensuales (PPM) del Impuesto a la Renta

Esta medida se aplicó para los meses de abril, mayo y junio de 2020.

5) Postergación del pago del IVA

Se aplicó para los meses de abril, mayo y junio, para las empresas con ventas menores a UF350.000. Los beneficiados pueden ponerse al día mediante el pago en 12 cuotas mensuales, con tasa de interés de 0%.

6) Reducción transitoria del Impuesto de Timbre y estampillas a 0%

Se aplicó para todas las operaciones de crédito en el periodo abril-septiembre de 2020.

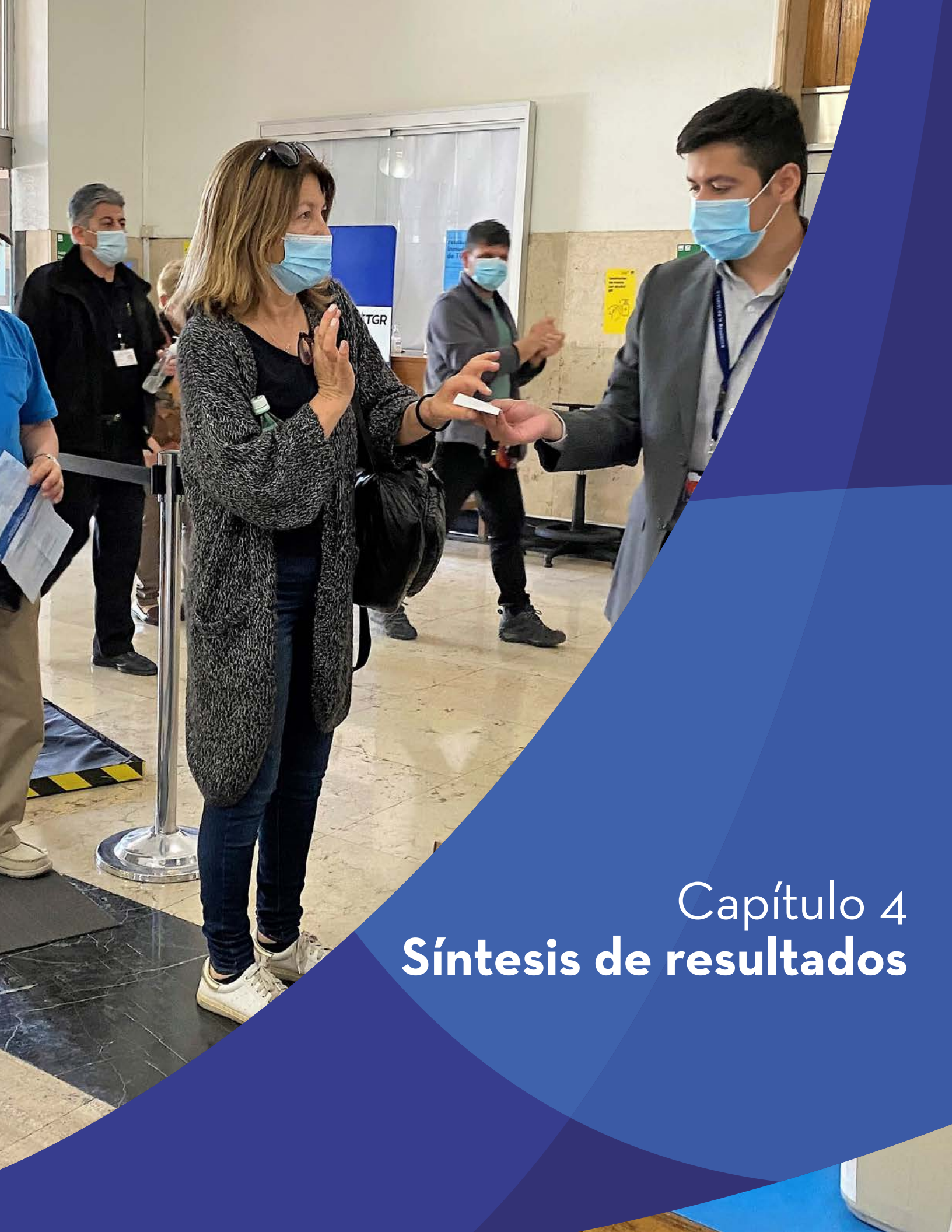
7) Activación del Pago Oportuno del Fisco

Con este objetivo la **TGR** activó la plataforma del Pago Centralizado a Proveedores del Estado.

8) Bono de clase media de \$500.000.

9) Préstamos blandos para contribuyentes y Pymes, con tasa de interés 0%.

10) Bonos y préstamos blandos para pequeños transportistas.



Capítulo 4 Síntesis de resultados

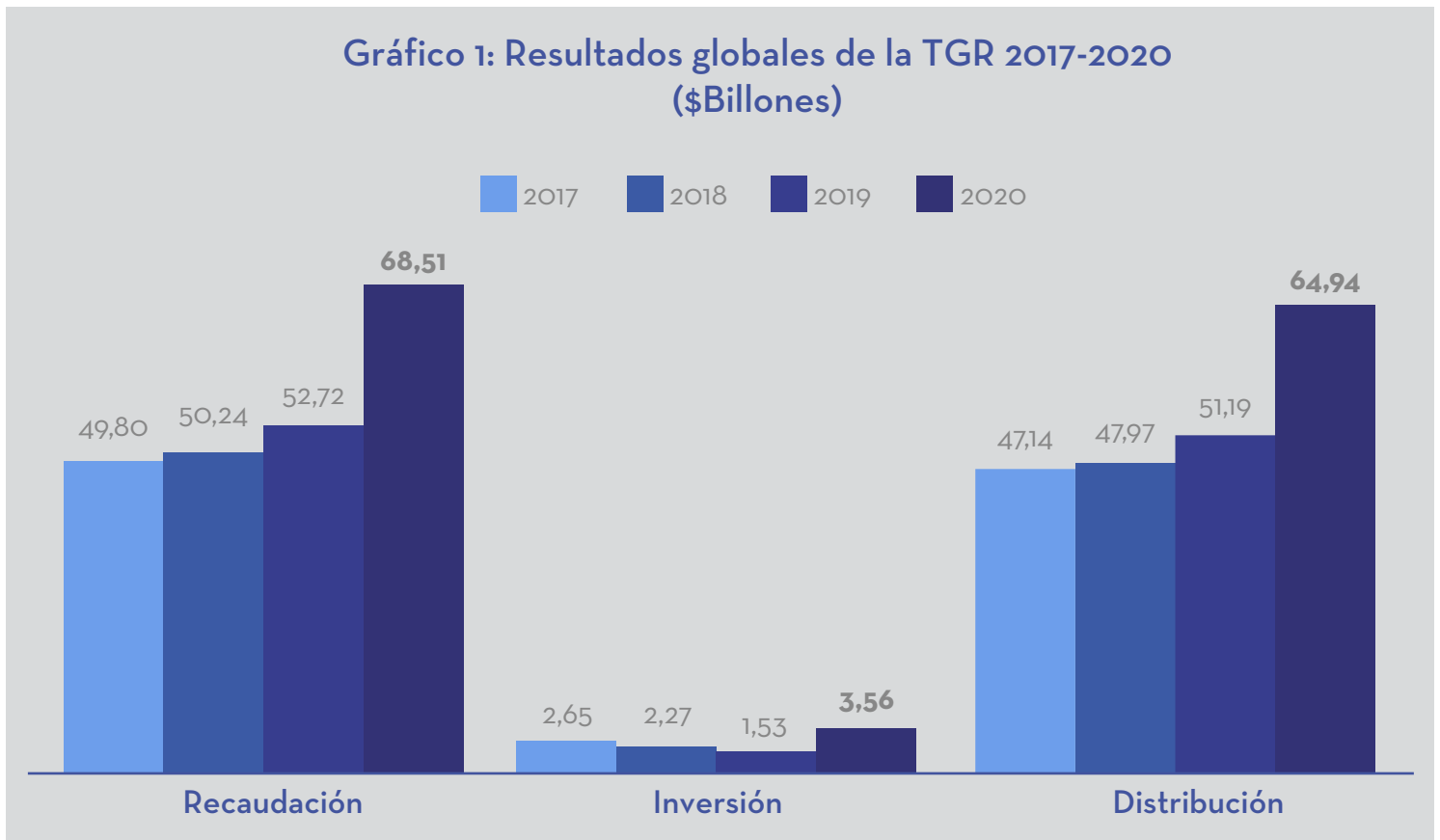
RESULTADOS

de las funciones institucionales

En un año inusualmente crítico, en que el país enfrentó la pandemia del Covid 19, con graves secuelas sanitarias, sociales y económicas, la **Tesorería General de la República** logró sortear con éxito una serie de obstáculos operativos, logísticos y laborales, para cumplir con sus funciones básicas de recaudación, distribución y custodia de los recursos del Tesoro Público. Al mismo tiempo, debió asumir nuevas tareas derivadas de la crisis sanitaria, principalmente para cumplir con los pagos extraordinarios contemplados en el Plan Económico de Emergencia del Gobierno. Este plan estuvo enfocado en la ciudadanía más afectada por la crisis sanitaria y económica: los trabajadores y profesionales que perdieron sus empleos, las familias más vulnerables y los emprendedores del segmento de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes).

En este contexto, en que además el Producto Interno Bruto (PIB) cayó 5,8% en 2020, la **TGR** mantuvo la trayectoria de resultados positivos que viene presentando históricamente, con alzas importantes en recaudación, distribución y custodia de los fondos del Tesoro. El resultado neto en recaudación en 2020 fue \$68,51 billones, con un alza de 30%, respecto de lo recaudado en 2019. A su vez, en 2020 distribuyó \$64,94 billones, cifra que superó en \$13,8 billones, en comparación con lo distribuido el año anterior, con un alza de 26,9%. En la función básica de custodia de fondos, el resultado fue de \$3,56 billones, con un aumento de 132,7%, en comparación con 2019. (Ver gráfico 1).

Gráfico 1: Resultados globales de la TGR 2017-2020 (\$Billones)



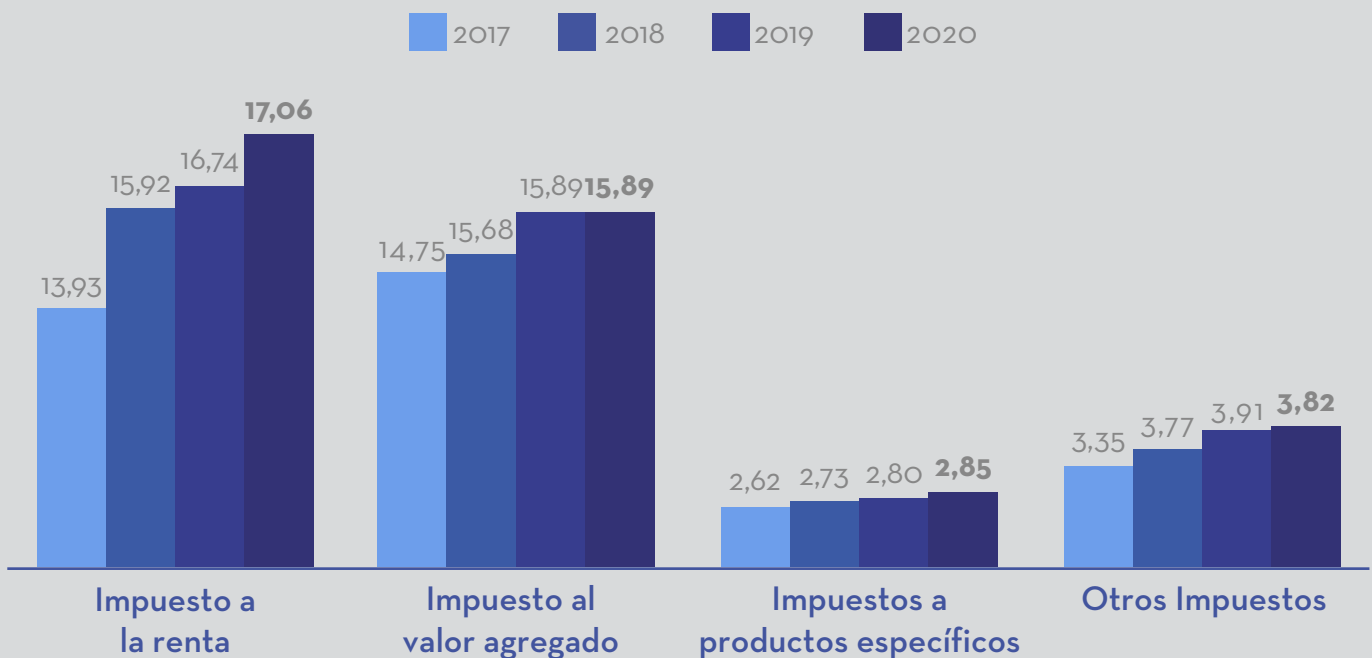
Estos resultados reflejan eficiencia y alto profesionalismo en el cumplimiento de las funciones básicas que le encomienda la ley a la **TGR** y que se resumen en la gestión de los recursos financieros del Fisco, que son indispensables para el funcionamiento del Estado chileno, como también para ejecutar los diversos planes sociales del Gobierno Central, en beneficio de la ciudadanía.

RECAUDACIÓN

La recaudación total registrada por la **TGR** en 2020, de \$68,51 billones, se explica en gran medida por el flujo proveniente de los tributos, que prácticamente mantuvo el nivel observado en 2019, pese a las severas dificultades que enfrentaron los contribuyentes, debido al contexto sanitario. En efecto, la recaudación tributaria alcanzó a \$39,62 billones, con un leve aumento, de 0,7%, respecto de la cifra de 2019. En tanto, las partidas de recaudación financiera neta y de otros ingresos presupuestarios, dieron saltos mayores, con 101,8% y 130,6%, respectivamente. Por lo tanto, el aumento de 30% del total recaudado en 2020 se explica en mayor medida por ambos ítemes, aunque la recaudación de impuestos siguió representando el grueso de los flujos, con el 57,8% del total.

A su vez, dentro del flujo de recaudación proveniente de los ingresos tributarios, el Impuesto a la Renta mostró un leve aumento, pasando de \$16,74 billones a \$17,06 billones, con 1,9% de incremento. A su vez, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) mantuvo su nivel en \$15,89 billones y el monto recaudado por impuestos a productos específicos pasaron de \$2,80 billones a \$2,85 billones (alza de 1,8%). En la partida otros impuestos, que corresponde a tributos extrapresupuestarios, se produjo una baja de 2,3%, cerrando 2020 en \$3,82 billones. (gráfico 2).

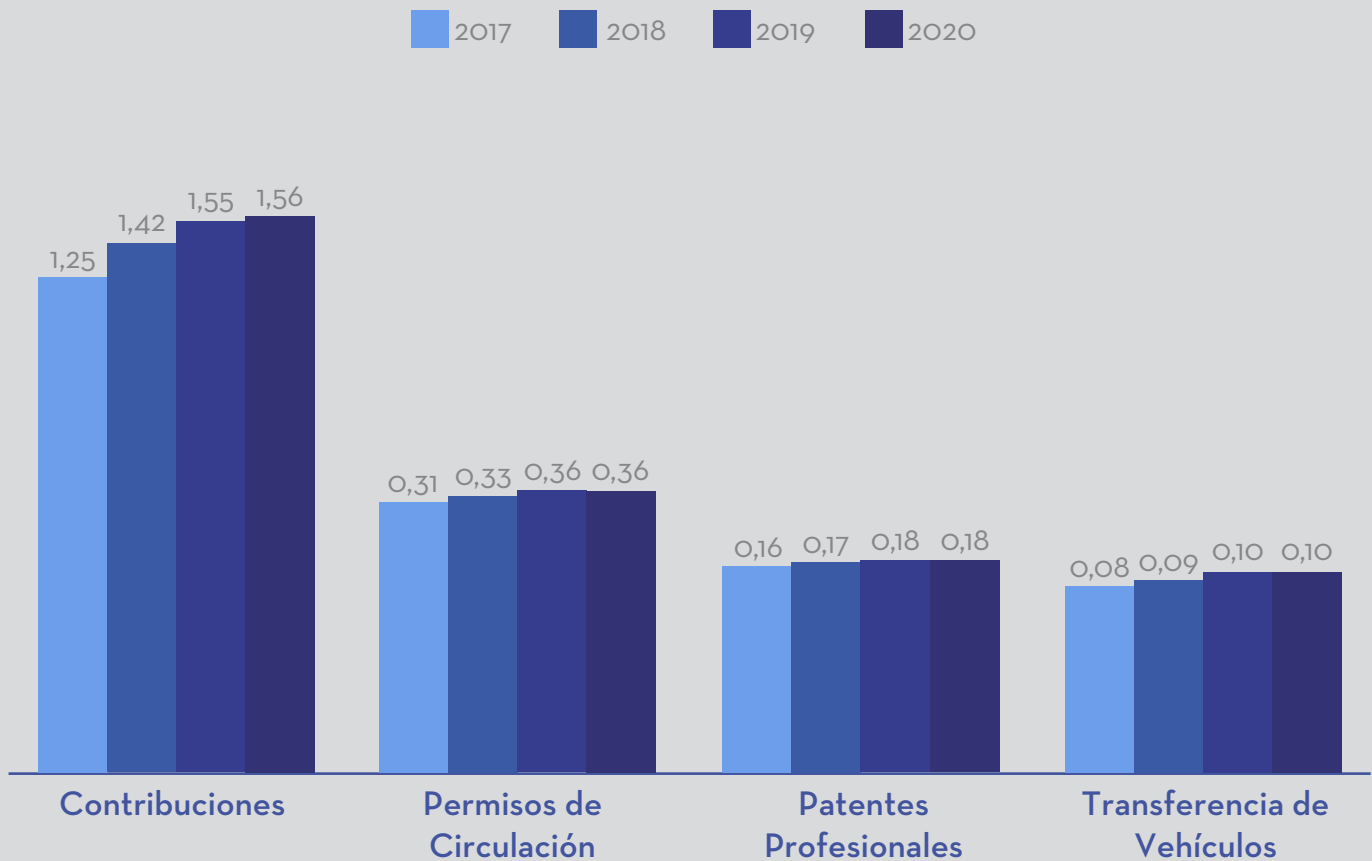
Gráfico 2: Recaudación proveniente de impuestos - \$Billones



El incremento en la recaudación se explica en gran medida por los mayores flujos correspondientes al impuesto al tabaco, que aportó \$1,02 billón; y el pago de derechos por extracción sujeto a la Ley de Pesca, con un flujo de \$30.000 millones en 2020 (\$10.000 millones más que en 2019).

Respecto de los impuestos extrapresupuestarios, correspondiente al cobro de los tributos de beneficio municipal, en 2020 se mantuvieron en los mismos niveles que los observados en 2019, con excepción de las contribuciones de bienes raíces, también conocido como impuesto territorial. En efecto, mientras la recaudación por contribuciones subió levemente, en 0,6%, llegando a \$1,56 billón, los ingresos por permisos de circulación, patentes profesionales y transferencias de vehículos se mantuvieron, respecto del año anterior (gráfico 3).

Gráfico 3: Recaudación de impuestos extrapresupuestarios (\$billones)



DISTRIBUCIÓN

Del total de fondos distribuidos por la Tesorería en 2020 (\$64,94 billones), \$41,43 billones corresponden al ítem Aporte Fiscal Libre (63,8%) y dentro de éste \$30,01 billones fueron destinados al gasto social, lo que representa el 72,4% de esta última cifra. Los aportes más significativos de índole social correspondieron a los Ministerios de Educación, Salud, Trabajo y Previsión Social y Vivienda y Urbanismo, con 36,7%, 28,9%, 23,1% y 7,7%, respectivamente.

Dentro del mismo ítem de Aporte Fiscal Libre, las áreas de infraestructura y desarrollo productivo, recibieron \$2,73 billones y \$1,04 billones, respectivamente, mientras que Otras Funciones del Estado alcanzó a \$7,65 billones, en 2020. (gráfico 4).

Gráfico 4: Aporte Fiscal Libre (\$Billones)



FONDO COMÚN Municipal

En 2020 este Fondo mantuvo el monto que el año anterior, de \$1,51 billón, cifra se que vio reforzada por un aporte extraordinario de US\$200 millones, realizado por el Gobierno Central, con el fin de que los municipios pudieran sobrellevar de mejor manera los gastos extraordinarios derivados de la pandemia.

Cabe consignar que la principal fuente de financiamiento del Fondo Común Municipal (FCM) es la recaudación por contribuciones de bienes raíces, con 60,2%, seguida por los ingresos aportados por los permisos de circulación (23,6%), las patentes comerciales (12,1%) y las transferencias de vehículos (3,2%). (gráfico 5).

Las comunas que más aportes realizaron al FCM en 2020 se presentan en el gráfico 6.

No obstante, lo que aportan estas comunas, también recibieron aportes del FCM, aunque en la mayoría de los casos marginales. Así, mientras Lo Barnechea recibió el 0,1% de este Fondo (\$1.734 millones), aportó el 4,2% (\$61.352 millones); Vitacura recibió un porcentaje similar, pero aportó el 5,3% del FCM, con \$77.075 millones.

Por otra parte, las comunas del país que más ingresos obtuvieron del FCM en 2020 fueron Puente Alto, Maipú, La Florida, La Pintana, Temuco, Valparaíso, Arica, Valdivia, San Bernardo y Puerto Montt.

Esto revela que el FCM es un eficaz mecanismo de redistribución de los recursos públicos que provienen de la ciudadanía y que reciben las municipalidades, dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 122 de la Constitución Política de la República y a la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, N° 18.695. Esta entrega a la **Tesorería General de la República** la misión de custodiar y distribuir los recursos de este Fondo, conforme a lo que instruya el Gobierno Central, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Regional.

Un conjunto importante de pequeñas comunas, sobre todo aisladas, depende del FCM para financiarse. Según la distribución realizada en 2020 por la **TGR**, más del 90% del presupuesto de las comunas de Camiña, Isla de Pascua, Juan Fernández, San Rosendo, Melipeuco, Puerto Saavedra, Tortel y Villa O'Higgins, provinieron del FCM.

Gráfico 5: Fuentes de financiamiento del Fondo Común Municipal

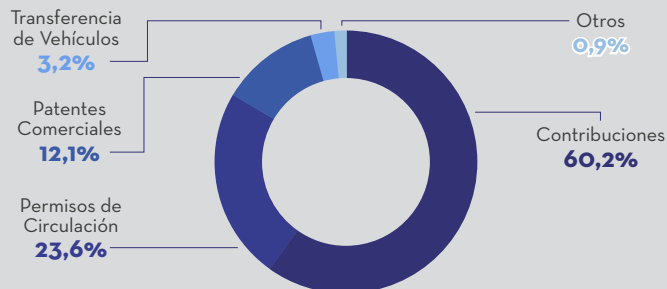


Gráfico 6: Comunas que más aportaron al FCM en 2020 (\$Millones y %)

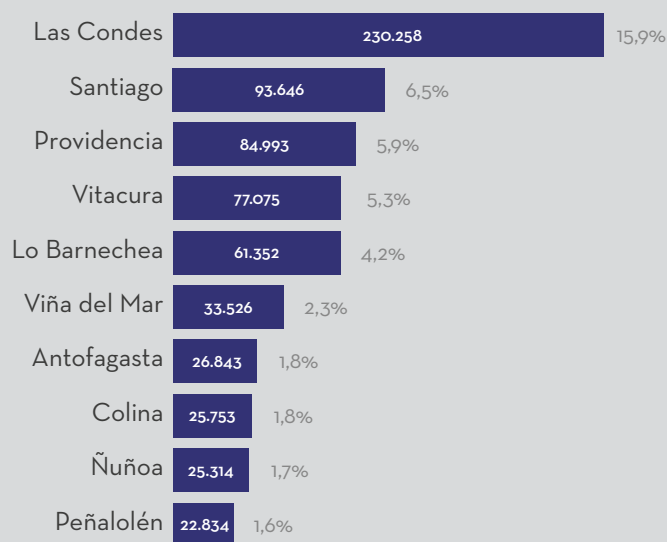
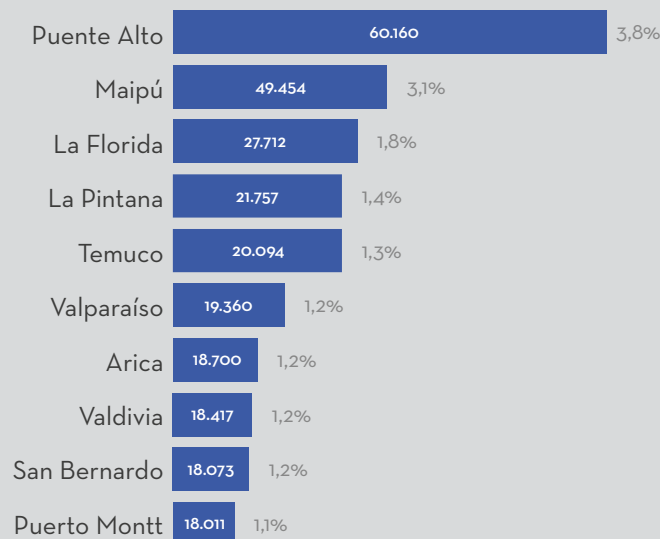


Gráfico 7: Comunas que más recibieron del FCM en 2020 (\$Millones y %)

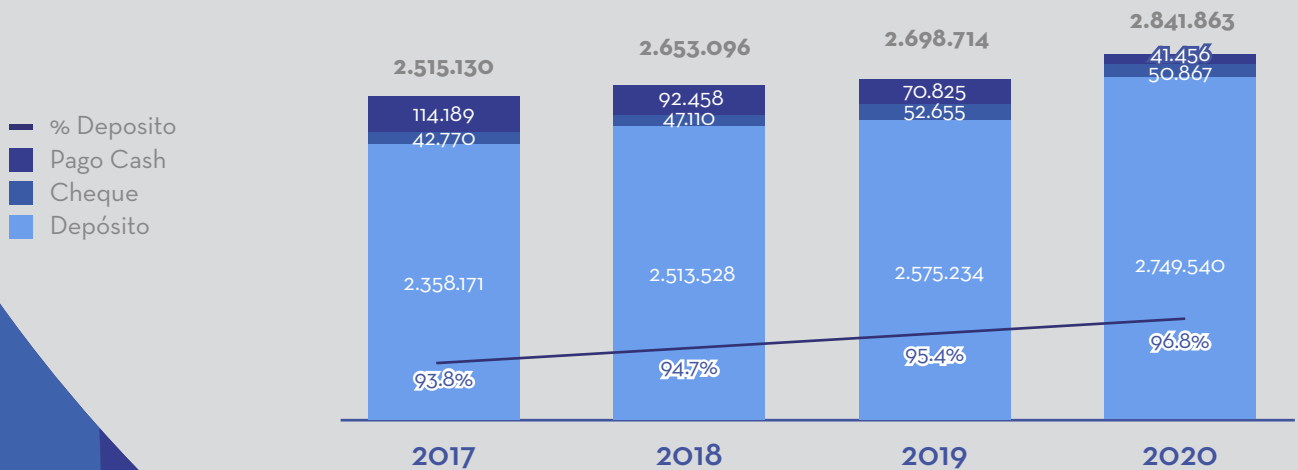


OPERACIÓN RENTA

Entre las principales tareas de distribución de la **TGR** se cuenta la función de devolver los excedentes de renta a los contribuyentes que realizan su declaración anual de impuestos en abril de cada año. Se trata de una de las operaciones de mayor alcance del Servicio, debido a la masividad de los pagos a realizar. Este proceso se realiza en un plazo muy acotado, con el fin de atender oportunamente a este requerimiento por parte de los contribuyentes. En efecto, en medio de las urgencias derivadas de la pandemia del Covid 19, en 2020 los plazos de las devoluciones de renta se adelantaron y la **TGR** cumplió exitosamente con el pago oportuno a más de 2,8 millones de contribuyentes. El 96,8% de estas devoluciones se hizo mediante el depósito en línea a las cuentas bancarias de los beneficiarios, lo cual implicó una mayor celeridad en los pagos, en este caso a poco más de 2,7 millones de contribuyentes. En tanto, el 3,2% correspondió a devoluciones mediante cheques y pago cash (en cajas del Banco Estado), con 50.867 y 41.456 operaciones, respectivamente. (gráfico 8).

Las devoluciones de renta realizadas en 2020 fueron mayores, en 5,3%, respecto de 2019. Además, en 2020 se registró un incremento de 6,8% de los pagos mediante transferencias en línea, lo cual indica otro importante avance en el proceso de automatización de las operaciones, con un importante ahorro de costos y de tiempo, tanto para los contribuyentes como para el Servicio.

Gráfico 8: Cantidad de Devoluciones por Operación Renta



PAGOS DE SUBSIDIOS y bonificaciones

En 2020 la Tesorería concretó pagos de subsidios y bonificaciones a 3.154.323 personas, por un monto de \$1.920.006 millones. Las medidas extraordinarias incluidas en el Plan Económico de Emergencia que implicaron apoyo monetario a la ciudadanía fueron: bonos directos a la clase media, préstamos a trabajadores dependientes e independientes, préstamos a empresarios individuales, bonos a transportistas, y pagos anticipados de remanente de IVA y de renta anticipada a las Pymes.

Beneficios especiales cursados por la TGR en 2020

Ítemes	Nº Personas	Millones \$
Ahorro Previsional Voluntario (APV)	1.665.162	779.529
Sence	1.017.267	870.933
Beneficio a trabajadores portuarios eventuales (Ley 20.773)	342.970	189.916
Bonificación Comisión Nacional de Riego	78.580	24.100
Bonificación forestal (Conaf)	21.315	6.827
Bonificación por mano de obra en zonas extremas	6.139	8.464
DFL 15	22.890	40.237
Total	3.154.323	1.920.006

Tal como lo indica la tabla anterior, las ayudas de mayor impacto fueron los bonos a la clase media, que beneficiaron a más de un millón 600 mil personas, y los préstamos blandos entregados a más de un millón de trabajadores dependientes y a 342.970 trabajadores independientes. Además, estos últimos fueron beneficiados con una medida especial contemplada en la Ley 21.242, para recibir un anticipo de la devolución que les correspondía por declaración anual de renta.

En efecto, la citada Ley permitió que los trabajadores independientes que emiten boletas de honorarios accedieran a un prepago de su renta probable hasta tres veces el monto que hubieren recibido en los últimos 12 meses. Además, en los casos de contribuyentes que mantenían órdenes de retención por pensión alimenticia ordenada por los Tribunales de Familia, se les aplicó un descuento del 50% de éstas.

Uno de los requisitos para acceder a este beneficio era que el postulante hubiese reducido en al menos un 30% sus ingresos por emisión de boletas, con respecto al promedio en el periodo transcurrido entre abril de 2019 y marzo de 2020. De este modo, los contribuyentes que obtuvieron este beneficio fueron 22.890 personas.

En tanto, el Aporte Fiscal para la Clase Media, conocido como Bono de Clase Media, correspondió a un aporte directo, no reembolsable, consistente en \$500.000. Los beneficiarios recibieron el bono mediante transferencias directas hechas por la Tesorería a las cuentas bancarias, o a través de las cuentas RUT, o de las cajas de BancoEstado.

Para acelerar el proceso, la **TGR** reforzó sus plataformas para depositar el dinero en un plazo de 10 días hábiles, contados desde la fecha de presentación de la solicitud, a través del portal del Servicio de Impuestos Internos (SII). En su mayor parte las solicitudes ingresaron al SII a fines de julio de 2020 y antes del 15 de agosto la **TGR** ya había cumplido con más del 90% de los traspasos a las cuentas de los beneficiarios, en su mayoría trabajadores dependientes acogidos al seguro de cesantía; trabajadores dependientes que hayan pactado disminución de la jornada laboral o de remuneración con su empleador; cesantes, empresarios individuales y trabajadores independientes.

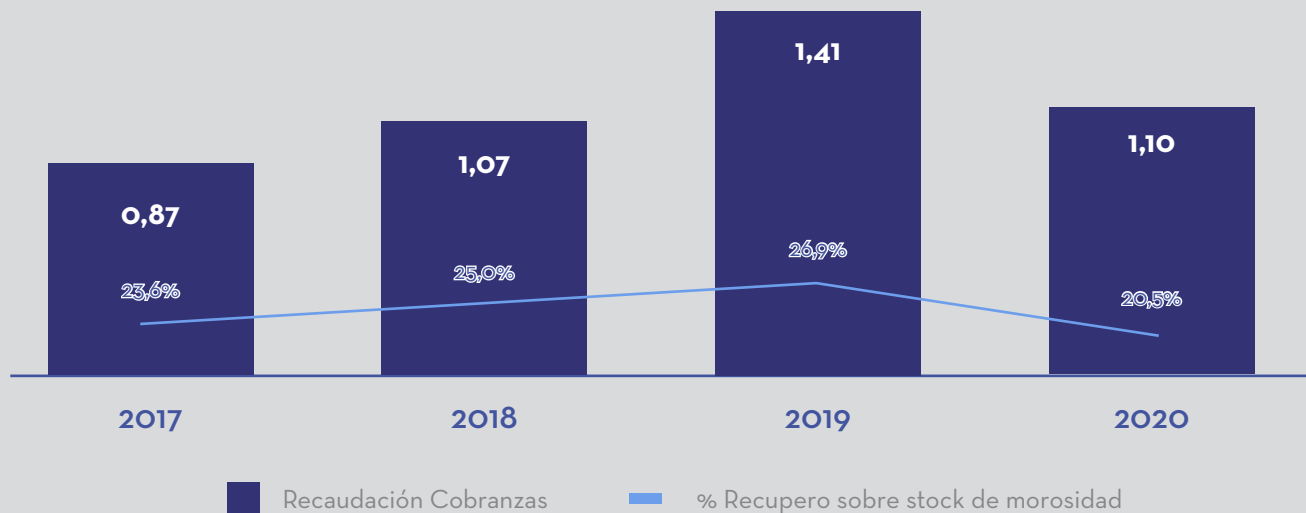
Los requisitos para postular fueron: que el promedio mensual de todos los ingresos formales durante 2019 fuese igual o mayor a \$400 mil y menor o igual a \$2 millones; y que sus ingresos formales hayan experimentado una reducción del 30%, calculado de acuerdo con el tipo de contribuyente registrado por el SII.

COBRANZA

En 2020 la **TGR** continuó con el desarrollo del Modelo de Cobranza, cuyo principal objetivo es incrementar los niveles de recupero de las acreencias fiscales. Este modelo establece una clasificación entre pequeños, medianos y grandes deudores, a partir de la cual se aplican estrategias diferenciadas en la gestión de cobranza.

Debido a la difícil situación que enfrentó el país, como consecuencia de las restricciones de la pandemia, se registró una disminución en el monto recaudado con las acciones de cobranza, como también de recupero sobre el stock de deuda morosa (gráfico 9).

Gráfico 9: Recaudación por acciones de cobranza (\$Billones)



Mientras tanto, se aplicó un plan especial de cobro de deudas tributarias, mediante convenios de pago con las pequeñas y medianas empresas (Pymes) y contribuyentes del impuesto territorial a los bienes raíces. En ambos casos los convenios consistieron en el pago de 3% de pie, respecto del total de la deuda y un plazo hasta 24 meses del 97% restante, sin multas ni intereses. Además, una vez suscritos los convenios, la Tesorería procedió a suspender las acciones de cobranza de carácter coactivo, aliviando de esta manera a los contribuyentes agobiados por la crisis económica.

Junto con lo anterior, los contribuyentes del impuesto territorial tuvieron el beneficio adicional de postergar el pago de las cuotas de contribuciones que vencían en abril, septiembre y noviembre de 2020, trasladando el pago para 2021, sin multas e intereses.

En el plano administrativo, el Servicio implementó diversas medidas para adaptar la gestión de cobranza a las condiciones sanitarias que afectaron tanto a los contribuyentes como a los funcionarios (as) que debieron adoptar transitoriamente la modalidad de teletrabajo y suspender las salidas a terrenos para ejercer las acciones de cobranza.

En el plano de la optimización de la gestión de cobranza, destacan los siguientes hitos registrados en 2020:

Grandes Deudores

En línea con el proyecto de tramitación electrónica, que incluye la digitalización de los mayores montos con bienes raíces embargados, se realizó un plan piloto para trabajar con estos contribuyentes de manera remota. También se incorporaron herramientas de control y gestión de la plataforma G- Suite trasladando la información a la nube de esta plataforma.

Gestión de Cobranza

Se dio inicio al Proyecto de Expediente Electrónico, programando un plan piloto para 2021 en la Tesorería Regional del Libertador Bernardo O'Higgins y en la Tesorería Provincial de Valdivia. También se incorporaron ocho nuevos trámites de cobranza en la Oficina Virtual de Trámites del portal **TGR** y se procedió a recalendarizar la emisión de demandas de cobro, conforme a la realidad del país.

Insolvencia

En este ámbito se inició la implementación de un modelo excepcional de verificación de las deudas del Crédito con Aval del Estado (CAE), que abarca a quienes recurrieron a este sistema para financiar sus estudios superiores.

Control de Cobranza

Luego de un año de su implementación junto al Poder Judicial, en 2020 se realizó la licitación para un nuevo proveedor del portal de publicación de remates digitales. El nuevo proveedor seleccionado fue el portal emol.com, que permitió agilizar la actualización en línea de esta información y ampliar el rango de cobertura para los usuarios. Por otra parte, se ajustaron las metas de cobranza, conforme a la realidad de la pandemia, se puso en marcha una nueva herramienta para el envío de correos a los deudores y se implementó un protocolo especial para las salidas a terreno de los recaudadores fiscales, conforme a la aplicación del Plan Paso a Paso de la autoridad sanitaria.

Cobranza Administrativa

En julio de 2020 se puso en marcha la Plataforma Multiproveedor, luego de concluido el proceso de licitación en que se adjudicó este servicio a las firmas Konecta Chile Ltda. y Entel Call Center S.A. Los objetivos de esta plataforma son agilizar la gestión de cobro con calidad de servicio, asegurar la continuidad operativa y mitigar los riesgos de conectividad.

INTEROPERATIVIDAD

para los pagos del Estado

Con el objetivo de dar un nuevo paso en el compromiso de concretar pagos ágiles y oportunos a los proveedores del Estado, especialmente en un contexto de crisis económica global, la **TGR** lanzó el portal centralizado de pagos. Una plataforma conectada directamente al Sistema para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), de la Dirección de Presupuesto, que facilita la información de sus pagos a las empresas que prestan servicios a las instituciones públicas.

Esta nueva herramienta digital permitió a las empresas prestadoras de los servicios públicos acceder en línea al pago de sus facturas y obtener los comprobantes correspondientes, con lo cual la **TGR** asumió un rol clave en el Plan de Pago Oportuno a los Proveedores del Estado, en un plazo de 30 días hábiles. En efecto, a través del Portal de Pagos del Estado, que gestiona la **TGR**, en 2020 se pagaron en tiempo récord más un millón 200 facturas, por \$2,77 billones, a distintos proveedores del Estado, en su mayoría Pymes.

TGR también tuvo una función esencial en la implementación de los pagos de finiquitos electrónicos, gracias a un trabajo conjunto iniciado con la Dirección del Trabajo. Durante 2020 se pagaron 41.492 finiquitos de contrato, equivalentes a \$32.660 millones.

Otro hito del año en este ámbito fue la integración al Portal de Pagos de un botón para agilizar los derechos que cobra el Departamento de Extranjería y Migración, de la Policía de Investigaciones (PDI), en los puntos de control fronterizos.

Pago proveedores del Estado

1.276.605

Facturas pagadas

\$2,7

Billones

Integración nuevo Botón de pago

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

Finiquito Electrónico

41.492

pagados

\$32.660

Millones

ATENCIÓN

ciudadana

En 2020 la **TGR** continuó reforzando sus canales de atención remota, esta vez con el impulso adicional de enfrentar por esta vía las secuelas de la pandemia del Covid-19. En este sentido la transformación digital iniciada antes de la crisis sanitaria fue clave para mantener la continuidad operativa del Servicio, en medio de las medidas de restricción al desplazamiento y los resguardos físicos para evitar la propagación del virus. Si bien las cuarentenas alteraron el normal funcionamiento del Servicio, pero no lo paralizaron, puesto que, junto con aplicar los resguardos y protocolos sanitarios, se procedió a reconfigurar la modalidad de trabajo, tanto en las oficinas como en las plataformas de atención remota. En efecto, los largos periodos de cuarentena redujeron la atención presencial y se reforzó el teletrabajo, con el apoyo de las plataformas digitales con que ya contaba la Tesorería. Es más, estas mismas plataformas sirvieron para desarrollar nuevas herramientas para la atención, tales como Oficina Virtual de Trámites, Tesorería Remota, islas o tótem de autoatención y gestión de redes sociales para orientación a los contribuyentes.

La Oficina Virtual incorporó 23 de los trámites de mayor frecuencia demandados por los usuarios, logrando resolver más de 140.000 requerimientos, en tanto, la Tesorería Remota, que en 2020 partió como un proyecto piloto para ofrecer atención a distancia mediante el uso de videoconferencia, logró concretar otras cientos de atenciones para los usuarios de las regiones de Bío Bío y Magallanes, en una primera etapa.

El balance de contacto con los usuarios y contribuyentes a través de los diferentes canales de atención totaliza 19.045.451 interacciones en 2020, mayoritariamente visitas al sitio web institucional, con un total de 17316.587. Dentro de estas visitas se cuentan las operaciones masivas de pago de contribuciones y de impuestos fiscales en línea, así como de otras obligaciones, tales como impuestos aduaneros, patentes mineras, derechos de agua y pagos de multas, entre otros.

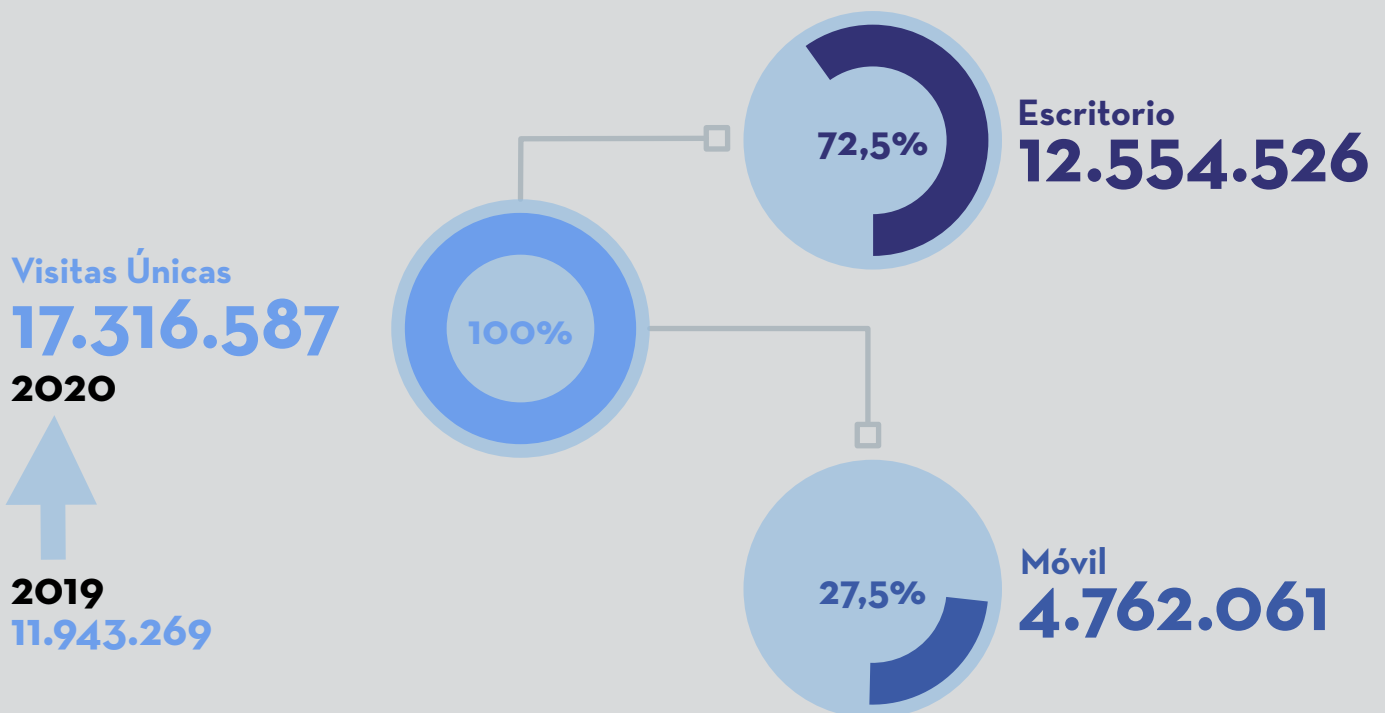
Otras interacciones con el público al cual sirve la Tesorería son: atención telefónica, autoatención a través de kioskos digitales que operan en la mayoría de las oficinas del Servicio, Oficina Virtual de Trámites, campañas masivas a través de correos electrónicos, formularios web, atención a través de Caja Vecina de BancoEstado, y atención en municipalidades. A su vez, la atención presencial en oficinas llegó a 504.128 operaciones.

El gráfico 10 presenta un resumen del número de interacciones con los usuarios y contribuyentes en 2020 y muestra que el canal de contacto más masivo que tiene la TGR con los usuarios y contribuyentes es el sitio web institucional (**tgr.cl**), que tuvo más de 17 millones de visitas en 2020. Esta cifra representa un aumento de 31% respecto del total de vistas registradas en 2019. Como se muestra en el gráfico 11, el 72,5% de las visitas ocurrieron mediante computadores de escritorio y el 27,5% desde dispositivos móviles.

Gráfico 10: Canales de atención en cifras 2020



Gráfico 11: Composición de visitas a tgr.cl

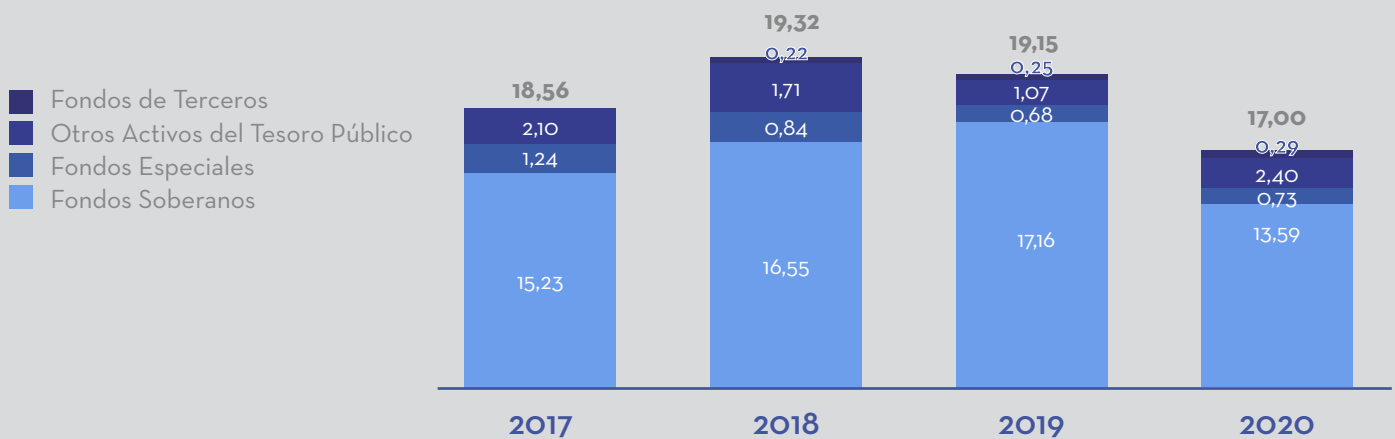


CUSTODIA DE FONDOS del Tesoro

En 2020 la Tesorería desplegó una intensa actividad en el plano de gestión de recursos del Tesoro Público, para cumplir con los requerimientos de financiamiento extraordinario del Plan Económico de Emergencia. Los esfuerzos estuvieron centrados en disponer oportunamente de los fondos para ir en ayuda de la ciudadanía, como también para suplementar los gastos extraordinarios de las reparticiones públicas involucradas en el Plan Económico de Emergencia y de los gobiernos comunales. En este último caso, por instrucciones de la autoridad, en 2020 la Tesorería transfirió recursos a las municipalidades del país, con cargo al Fondo Común Municipal, para que estas pudieran solventar los gastos extraordinarios derivados de la emergencia sanitaria. De este modo, en abril y mayo de 2020 la Tesorería transfirió \$234.960 millones a los municipios, para suplir la pérdida de ingresos de éstos, debido a la postergación en el pago de contribuciones y patentes municipales.

La mayor parte de los desembolsos para sostener el Plan Económico de Emergencia y las ayudas directas a los trabajadores, las familias y los pensionados se realizaron con cargo a los Fondos Soberanos que maneja la **TGR** y con emisión de deuda pública (Bonos de Tesorería). El gráfico 12 muestra la evolución del stock de los Fondos Soberanos, como también de otros activos del Tesoro Público.

Gráfico 12: Evolución del stock de Fondos del Tesoro Público (\$Billones)



En el gráfico 12 se observa que en 2020 el stock de fondos gestionados por la **TGR** disminuyó en 11,2%, debido al mayor gasto fiscal derivado de la coyuntura sanitaria y económica.

El siguiente gráfico muestra la composición de los Fondos Soberanos, de los Fondos Especiales y de Otros Activos del Tesoro Público en 2020. Esto es, montos, tipo de mercados en que están colocados, tipo de instrumentos y duración promedio de las operaciones.

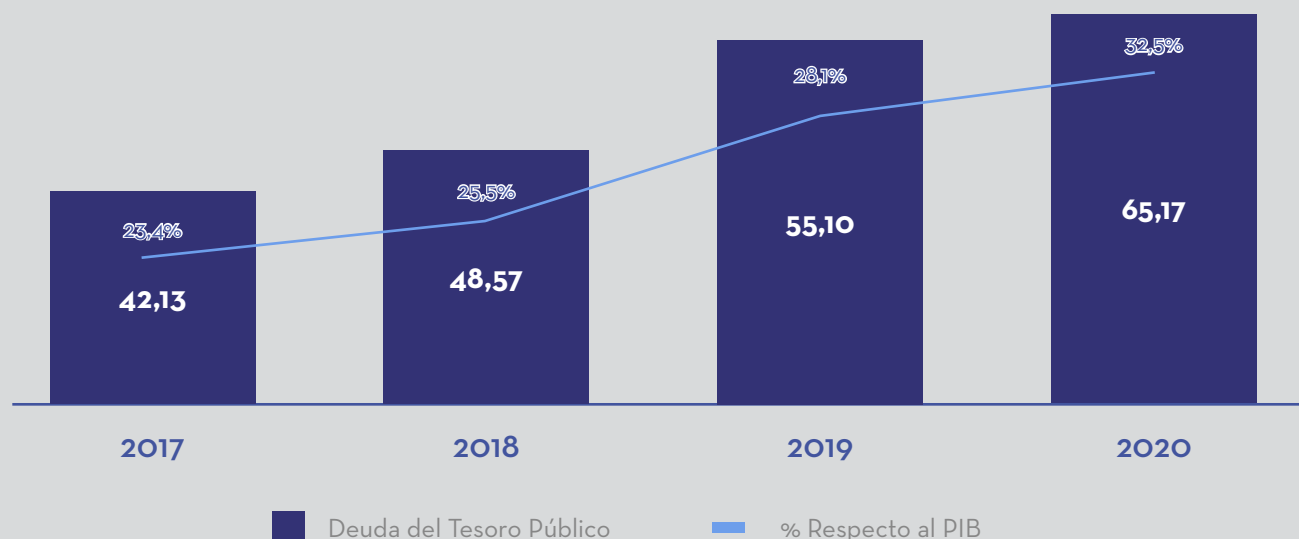
Gráfico 13: Composición de las inversiones de los Fondos Soberanos en 2020

Ítemes	Monto (\$Billones)	Mercado Nacional	Mercado Internacional	Renta Fija	Renta Variable	Duración Promedio
Fondos Soberano	16,45	0,0%	100,0%	81,7%	18,3%	5,7 años
Fondos Especiales	0,70	77,2%	22,8%	93,7%	6,3%	34,1 días
Otros Activos del Tesoro	2,90	17,6%	82,4%	94,9%	5,1%	31 días
Fondo Bonificación para el Retiro	0,28	100,0%	0,0%	96,0%	4,0%	2,3 años
Total	20,33	6,5%	93,5%	84,2%	15,8%	

Al cierre del ejercicio 2020 la totalidad de los Fondos Soberanos se encontraba invertida en el exterior, en su mayor parte en instrumentos de renta fija (81,7%) y una duración promedio de 5,7 años. En tanto, los Fondos Especiales (Fondo de Apoyo Regional, Fondo para Tratamiento y Diagnósticos de Alto Costo y Fondo para la Educación), se encontraban depositados en el país, en su gran mayoría en instrumentos de renta fija (93,7) y el resto en renta variable.

Por otra parte, la deuda soberana tuvo un alza de \$55,1 billones en 2019 a \$65,17 billones en 2020. Esto es, una variación de 18,3%, pasando a representar el 32,5% del Producto Interno Bruto (PIB). Este incremento se explica por el aumento de la emisión de papeles del Tesoro Público que fueron vendidos en el mercado nacional e internacional, con el propósito de reforzar el financiamiento de los programas extraordinarios y sus efectos en la caja fiscal.

Gráfico 14: Evolución de la deuda soberana (\$Billones)



GESTIÓN

de Personas

La gestión de personas en 2020 estuvo centrada en las medidas especiales de autocuidado y prevención del Covid-19, dirigidas tanto a los empleados del Servicio como a los usuarios y contribuyentes. En línea con las restricciones aplicadas por el Gobierno para enfrentar la emergencia sanitaria, la **TGR** aplicó un Plan de Contingencia que estuvo vigente la mayor parte del año, en las 48 oficinas del país.

Dada las restricciones para el desplazamiento y contacto de las personas, la **TGR** aplicó el teletrabajo para la mayoría de los funcionarios y la atención presencial se redujo ostensiblemente, medidas que resultaron eficaces para impedir la propagación del virus al interior del Servicio. A su vez, esta situación obligó a reforzar el uso de los medios digitales para mantener la continuidad operativa, como también las comunicaciones internas. Prodigiosamente, meses antes la **TGR** había renovado su sitio web (extranet) y su intranet, incorporando las herramientas de Google Suite, las que permitieron acelerar y multiplicar los medios tecnológicos para realizar numerosas operaciones en línea, con el apoyo de la nube que ofrece esta plataforma.

En los meses críticos, en las oficinas que mantuvieron sus puertas abiertas al público se redujo el horario de atención a entre 9 y 12 horas y se dispuso el funcionamiento mediante turnos mínimos, a cargo de cada jefatura, con alternancia de 3 y 2 días por turno. También se habilitaron escritorios en la nube de Google, para facilitar el trabajo a distancia de aquellos funcionarios (as) que desarrollan funciones críticas. Paralelamente, se abrió la aplicación VPN, para acceso a los sistemas de computación internos, lo que permitió garantizar la continuidad operativa durante todo el periodo, brindando atención a los trámites impostergables de los contribuyentes.

Paralelamente, la Tesorería emprendió una campaña por distintos medios para invitar a los que los usuarios optaran por los canales virtuales para realizar sus trámites. Esto es, sitio web institucional y aplicación para teléfonos móviles.

Con el fin de proteger al máximo a los funcionarios que tuvieron que cumplir labores presenciales, se dispuso la distribución de insumos de higiene y protección en toda la Red de Oficinas **TGR**, así como la sanitización intensiva de las dependencias físicas, dos veces por semana. A su vez, en los puntos de acceso a las oficinas se establecieron puntos de control de temperatura y de suministro de alcohol gel para los usuarios antes de entrar.

Junto con lo anterior, se dispuso la suspensión de salidas a terreno de recaudadores, fiscalizadores y choferes, como también los remates de inmuebles por acciones de cobranza. También se suspendieron las capacitaciones presenciales y las comisiones de servicio de los funcionarios (as). Además, se instruyó un plan de coordinación de turnos por parte de proveedores externos del Servicio, con el fin de garantizar cobertura y medidas de higiene para los equipos (guardias, personal de aseo).

El foco del plan interno para combatir la propagación del Covid-19 estuvo dirigido a las personas, en este caso a los 1.978 funcionarios y funcionarias, a sus familias y el entorno social más próximo. Con este fin se efectuaron de manera sistemática campañas para reforzar el autocuidado y se ofreció un curso obligatorio, para todos los empleados, sobre prevención del Covid-19, dictado de manera virtual por profesionales de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS).

Gráfico 14: Dotación efectiva de la TGR en 2020



A través de los medios internos, la Unidad de Prevención de Riesgos mantuvo una campaña permanente de orientación para reforzar el autocuidado y el Servicio de Bienestar emprendió acciones especiales para ayudar a las funcionarias y los funcionarios a sobrellevar la crisis, asumiendo un rol activo de acompañamiento social y psicológico y de este modo mitigar los efectos familiares y sociolaborales de la pandemia.

Como resultado de todas estas acciones, en noviembre de 2020 la ACHS otorgó a la Tesorería un reconocimiento especial por su destacada labor preventiva de la pandemia, siendo el primer servicio público en recibir esta distinción.

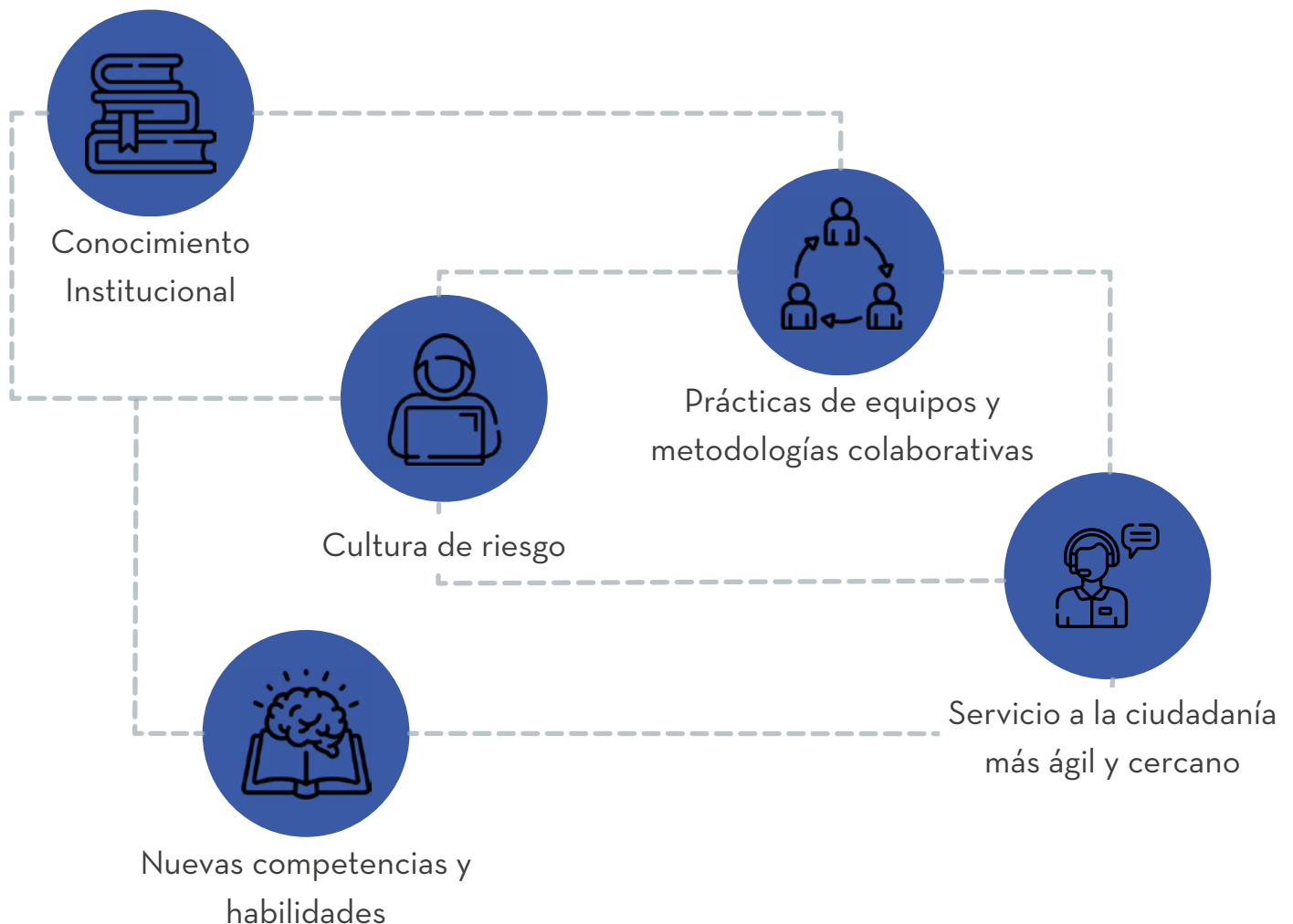
“La pandemia ha exigido un tremendo trabajo de adaptación de todas las instituciones públicas y privadas, para aplicar protocolos que permitan adecuarse a sus propias realidades y evitar el avance del Covid-19. En esta cruzada hemos contado con instituciones como la **Tesorería General de la República**, que han avanzado en este camino de manera decidida, procurando el bienestar de sus equipos, en equilibrio con su deber de atender a los contribuyentes de manera oportuna”, señaló la ACHS al momento de entregar la distinción.

La práctica del autocuidado es un principio enmarcado en los valores institucionales de la **TGR** y tiene como objetivo que los funcionarios (as) asuman un rol activo en la prevención de riesgos de carácter físicos, psicológicos y administrativos que pudiesen afectar su desarrollo personal y laboral.

GESTIÓN del cambio

Pese a las restricciones de la pandemia, en 2020 la **TGR** continuó avanzando en los programas de desarrollo de competencias enfocadas en la modernización de tareas y funciones y en la transformación digital. Los pilares de la gestión del cambio están enfocados en este objetivo estratégico y apuntan a las siguientes áreas de fortalecimiento de competencias: conocimiento institucional, prácticas de equipos y metodologías colaborativas, cultura de riesgo, servicio a la ciudadanía más ágil y cercano y nuevas competencias y habilidades conectadas con la transformación digital.

Gráfico 15: Pilares de la gestión del cambio



La política de gestión de personas pone énfasis en el desarrollo de una nueva cultura institucional, volcada a entregar un mejor servicio a los usuarios y contribuyentes, con nuevas prácticas de trabajo, comportamientos, desempeños individuales y grupales. Este enfoque permite una relación más cercana y funcional con lo que espera la ciudadanía de un servicio público como la Tesorería y requiere de una predisposición permanente de las personas y de los equipos de trabajo para el mejoramiento continuo, la capacitación y el desarrollo de nuevas competencias.

CHARLAS

Más+Acompañados

Ante el desafío de enfrentar las restricciones de la pandemia, en 2020 la Sección Desarrollo y Capacitación, en conjunto con la Unidad de Comunicación Institucional, impulsaron el ciclo de charlas “Más Acompañados”, para lo cual utilizaron la plataforma YouTube, que permitió conectar a todas las oficinas del Servicio, desde Arica hasta Porvenir, en la Región de Magallanes. Esta innovadora forma de comunicación interna abrió paso a una valiosa herramienta de comunicación y alineamiento estratégico.

1) **Conectó de manera simultánea a los funcionarios(as)** de todas las oficinas del país.

2) **Permitió compartir de manera dinámica y directa temas relevantes** para la marcha de la Institución.

3) **Estimuló la participación transversal en actividades conjuntas y complementarias** de las tareas habituales que realiza cada directivo y cada funcionario(a).

4) **Reforzó el sentido de pertenencia a la Institución** y la capacidad de interacción entre distintos estamentos de la organización.

5) **Abrió un nuevo canal de comunicación interno** que rápidamente se instaló como un punto de encuentro de nuestros funcionarios y funcionarias.

6) **Actuó como un factor de motivación** para enfrentar tareas y problemas nuevos y de mayor complejidad derivados de la pandemia.

7) **Permitió celebrar fechas de alta significación para el colectivo TGR** (aniversario de la Institución, Fiestas Patrias, Navidad y Año Nuevo), así como algunos hitos de la gestión, de manera conjunta y simultánea.

8) **Contribuyó a la reducción de costos y a la optimización del tiempo**, respecto del uso de canales de comunicación convencionales.

En 2020 se realizaron 15 charlas “Más Acompañados”, sobre diversos temas referidos al desarrollo de planes y proyectos institucionales, como a problemas derivados de la contingencia sanitaria. Participaron en ellas la mayoría de los funcionarios, totalizando 13.330 visualizaciones (conexiones) al canal YouTube.





Memoria del **Tesor**

2020

TGR Tesorería
General de la
República

EDICIÓN: Unidad de Comunicación Institucional
GESTIÓN DE CONTENIDOS: Unidad de Gestión Institucional

Este documento fue producido con información base aportada por las
Divisiones y Unidades operativas de la **Tesorería General de la República**.

Santiago de Chile, octubre de 2020.

tgr.cl