



Memoria del Tesoro

TGR Tesorería
General de la
República

2

22

Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile



Pag.	Contenido
5	Carta del Tesorero General de la República
7	Capítulo 1: Panorama institucional
8	Síntesis histórica
9	Organigrama
10	Presencia nacional
11	Tesorereros y Tesoreras Regionales y Provinciales
12	Misión, Visión y Valores
13	Hitos 2022
16	Capítulo 2: Resultados de funciones básicas
17	Síntesis de resultados
17	Contexto de la gestión
19	Resultados globales
19	Recaudación
21	Recaudación extrapresupuestaria
21	Recaudación por impuestos específicos
23	Distribución
25	Devoluciones por Operación Renta
25	Gestión del Fondo Común Municipal
28	Custodia del Tesoro Público
31	Gestión de cobranza
33	Ley 21.514 de Alivio Tributario
35	Capítulo 3: Plan Estratégico Institucional
38	Avances logrados en 2022
39	Modernización tecnológica y experiencia de usuarios/as
40	Interoperabilidad
40	Ciberseguridad
40	Sustentabilidad
41	Equidad de género e inclusión
42	Capítulo 4: Gestión y Desarrollo de Personas
43	Dotación
44	Salud y seguridad laboral
45	Capacitación
46	Anexo: Glosario

Carta del Tesorero General de la República

Estimadas y estimados contribuyentes:

En 2022 la Tesorería General de la República continuó avanzando en el desarrollo de una gestión integral, basada en la eficiencia de sus procesos y en la consecución de sus objetivos estratégicos, con una alta motivación de nuestros funcionarios y funcionarias. Al mismo tiempo, mantuvimos una alta tasa de satisfacción de los usuarios/as y contribuyentes, como también de nuestras contrapartes operativas del sector público.

En el periodo, continuamos fortaleciendo el modelo de gestión cuyos ejes centrales son la modernización tecnológica, la mejora continua de los procesos internos y la adaptación creativa a los nuevos desafíos (innovación). Todo ello, teniendo a los/las usuarios/as y contribuyentes como foco principal.

A lo anterior se suma el compromiso para contribuir a los lineamientos de política entregados por el Gobierno, para avanzar hacia un Estado más cercano a la ciudadanía, más eficiente, más sustentable y más equitativo.

En **TGR** este desafío lo hemos basado en las personas, porque entendemos que sin equipos humanos proactivos, motivados y abiertos al cambio, cualquier proyecto de modernización se enfrenta con obstáculos. Asimismo, la utilización de metodologías eficaces y la incorporación de herramientas adecuadas para cada desafío son claves para avanzar en la concreción de las metas



estratégicas y para responder a las expectativas de nuestros principales mandantes, que son las ciudadanas y los ciudadanos.

En esta línea, durante 2022 **TGR** logró digitalizar el 100% de los trámites de mayor demanda y recurrencia por parte de nuestros/as usuarios/as, lo cual implicó que el 97% de las transacciones fueron realizadas de manera virtual.

Estos resultados responden al compromiso institucional de contribuir a la meta superior que es construir un Estado que responda a las demandas de la ciudadanía, reforzando de este modo el gran desafío de mantener la estabilidad de las instituciones.

Como parte de este impulso, en 2022 **TGR** renovó el sitio web institucional, haciéndolo más intuitivo y con un lenguaje más cercano, ampliando el uso de la Clave Única y de Clave Tributaria como mecanismos de autenticación de las personas naturales y jurídicas. De esta forma, nos integramos a los canales digitales de uso masivo y seguro para los contribuyentes.

Sin embargo, sabemos que esto no es suficiente si no contamos con el componente humano, porque son precisamente las personas quienes deben complementar los esfuerzos tecnológicos con la seguridad de los procesos y de la información que fluye por medio de las plataformas digitales. Por ello, en 2022 aumentamos las actividades de capacitación para los/las funcionarios/as y las campañas de concientización dirigidas a nuestros/as usuarios/as externos, para estar alerta ante los crecientes intentos de ataques y fraudes informáticos.

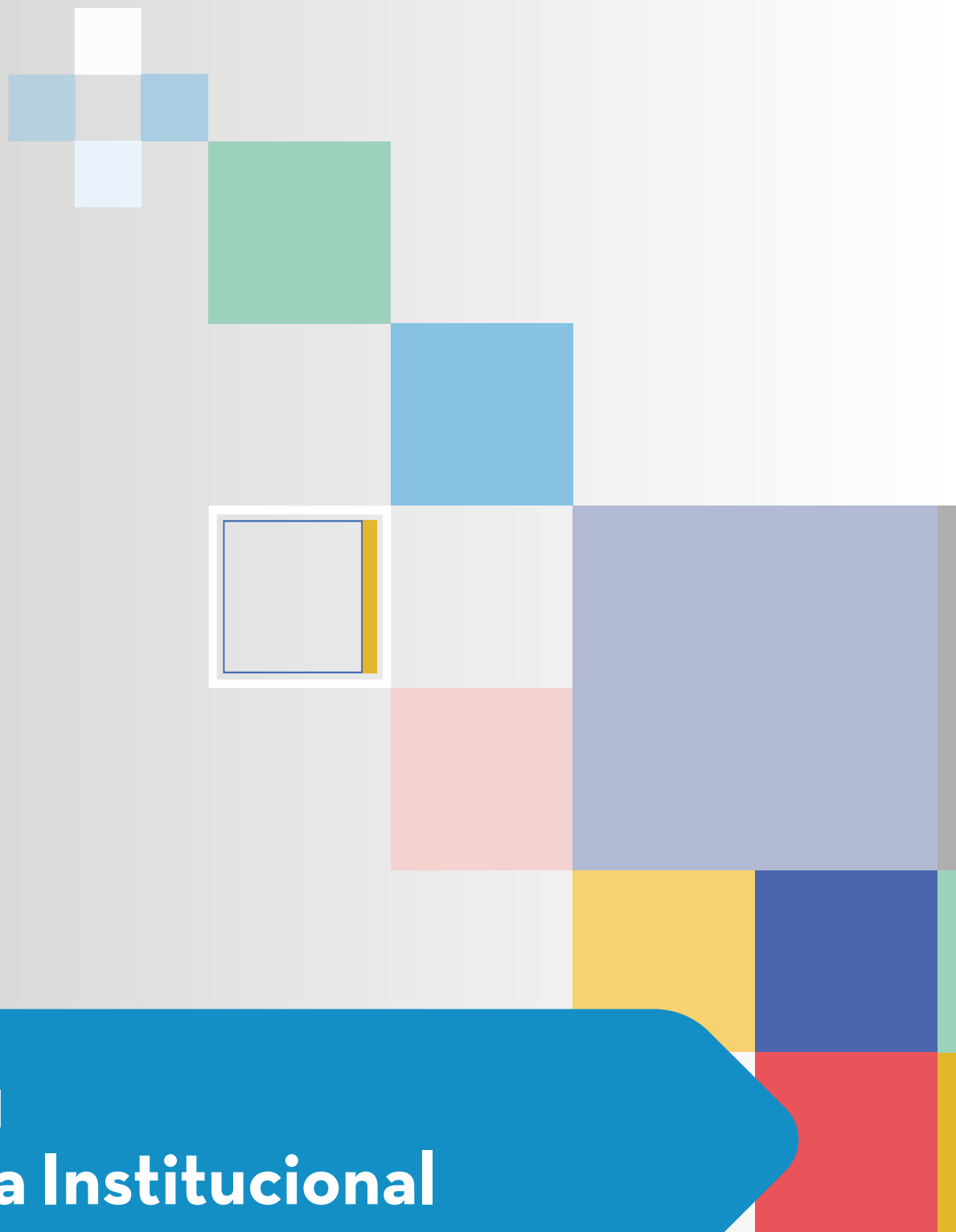
Este esfuerzo de ciberseguridad recobra mayor importancia considerando que el modelo de

atención de **TGR** sitúa a los/las usuarios/as y contribuyentes en el centro de la gestión, potenciando el uso de canales virtuales. Con este fin, en 2022, se fortaleció la Oficina Virtual de Trámites (OVT), adecuándose a las nuevas necesidades de seguridad y exigencias de nuestros usuarios/as. Al término del periodo disponíamos de 47 tipos de trámites virtuales en la OVT, implementando mejoras a través del estándar WCAG 2.0, incluyendo un plugin de accesibilidad a contenidos. Esto se ha visto reflejado en las 1.122.509 vistas de páginas y un registro de 162.259 transacciones ciudadanas realizadas con éxito, de manera totalmente remota.

Como corolario de este esfuerzo tecnológico, obtuvimos el premio Tech Awards 2022 en la categoría de Transformación Digital Sector Público, entregado por la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI), dando cuenta con ello que **TGR** ocupa un sitio destacado dentro del ecosistema de innovación nacional.



Hernán Nobizelli Reyes
Tesorero General de la República



Capítulo 1

Panorama Institucional

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.

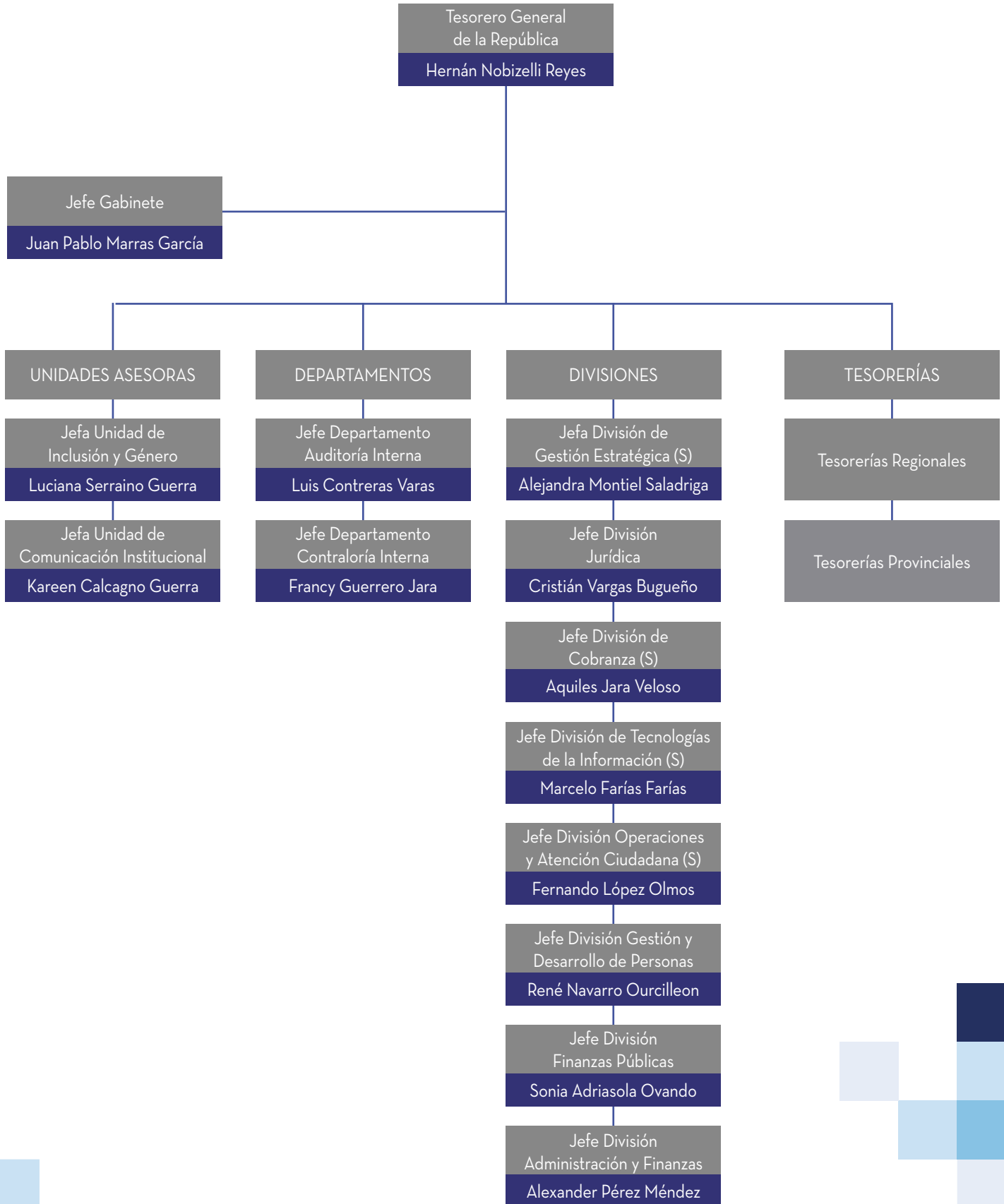
Durante la Colonia hubo otros 19 oficiales encargados de la Real Hacienda, hasta que poco antes de declarada la Independencia, el Director Supremo, General Bernardo O'Higgins, nombró a Hipólito de Villegas en el cargo de Ministro Tesorero, en 1817, convirtiéndose también en el primer Ministro de Hacienda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

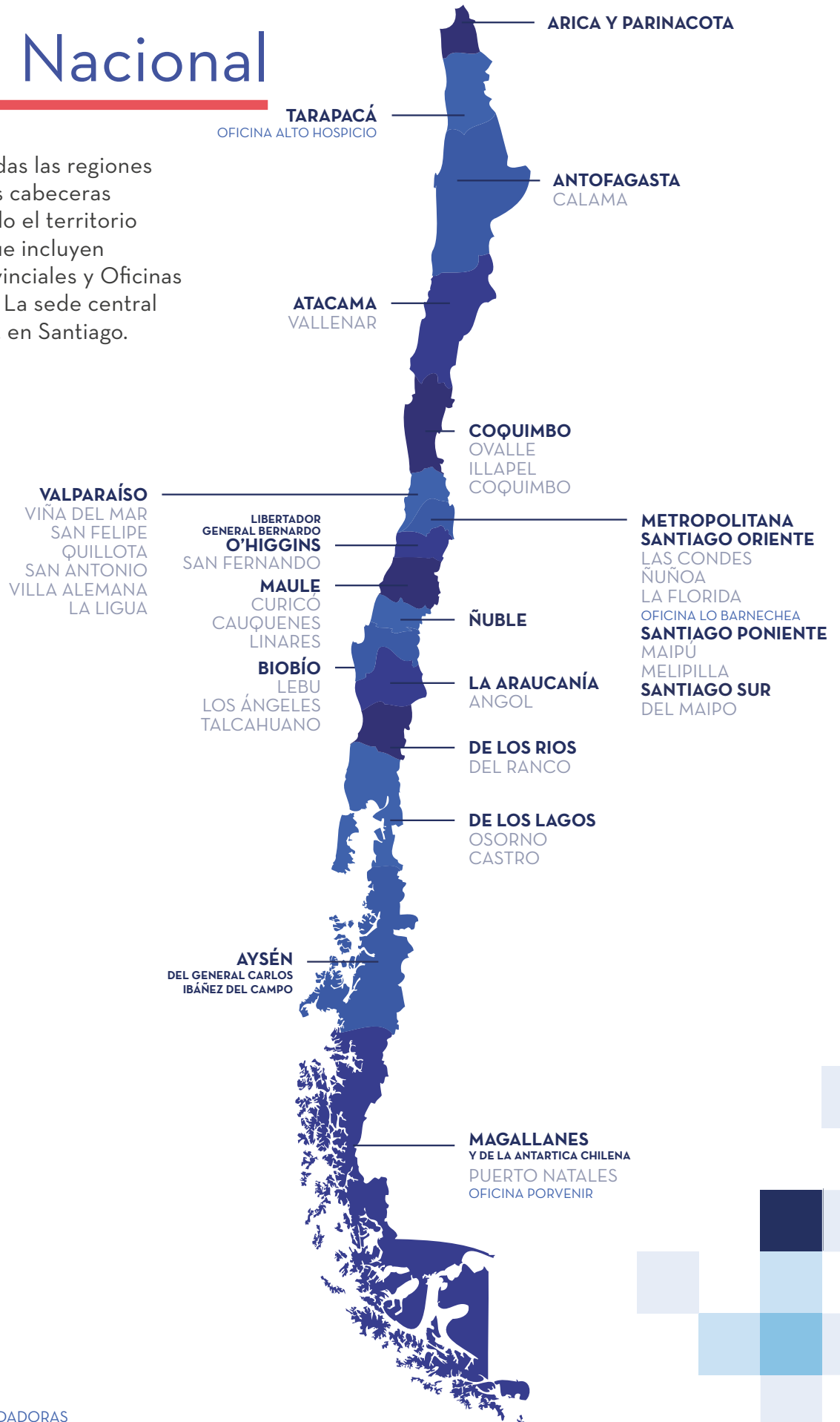
Desde sus inicios, **TGR** ha tenido el rol fundamental de ser la entidad encargada de la recaudación, custodia y distribución de los recursos del Tesoro Público, contribuyendo de este modo al correcto manejo de las arcas fiscales y al financiamiento de todas las reparticiones del Estado.

Organigrama



Presencia Nacional

TGR tiene presencia en todas las regiones del país y en las principales cabeceras provinciales, cubriendo todo el territorio nacional, con 51 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

Tesorereros

Regionales y Provinciales



Tesorero Regional de Arica y Parinacota	Edgardo Quilodrán Soto
Tesorero Regional de Tarapacá	Álvaro Villablanca Sepúlveda
Encargado Oficina Alto Hospicio	Patricio Marilao Pizarro
Tesorero Regional de Antofagasta	Miguel Rojas Astudillo
Tesorero Provincial de Calama	Hugo Huaca Huaca
Tesorero Regional de Atacama	Luis Malhue Velásquez (S)
Tesorera Provincial de Vallenar	Ingrid Álvarez Caballero (S)
Tesorero Regional de Coquimbo	Cristián Pinochet Arriagada
Tesorera Provincial de Coquimbo	Cecilia Melgar Astudillo (S)
Tesorero Provincial de Ovalle	Rubén Sacre Barlaro
Tesorera Provincial de Illapel	Evelyn Morales Castro
Tesorero Regional de Valparaíso	Mauricio Campos Cervela (S)
Tesorero Provincial de Viña del Mar	Oscar Navia Mancilla (S)
Tesorero Provincial de Villa Alemana	Miguel Medel Mondaca
Tesorero Provincial de San Antonio	Hugo Cárcamo Sánchez (S)
Tesorera Provincial de Quillota	Carola Fuentes Alvarado (S)
Tesorera Provincial de La Ligua	Montserrat de los Reyes Bustamante (S)
Tesorero Provincial de San Felipe	José Marín Alaniz
Tesorero Regional Metropolitano	Ricardo Puentes Labra
Tesorera Regional Santiago Oriente	Alda Schiappacasse Franco
Tesorero Provincial de Las Condes	David León Antinao
Tesorero Provincial de Ñuñoa	Martín Gómez Zamorano
Tesorero Provincial La Florida	Francisco Miguez Benavente
Encargado Oficina Lo Barnechea	Guillermo Concha Olea
Tesorero Regional Santiago Poniente	Cristián Urrutia González
Tesorero Provincial Melipilla	Esteban Cuello Mena
Tesorero Provincial de Maipú	Felipe Vargas Kaltwasser (S)

Tesorero Regional Santiago Sur	Miguel Araneda Villalobos (S)
Tesorera Provincial del Maipo	María Alicia Brito Rodríguez
Tesorero Regional de O'Higgins	Miguel Á. Vásquez Espinoza (S)
Tesorero Provincial de San Fernando	Ricardo Delgado Contreras
Tesorero Regional del Maule	Luis Salinas Pino
Tesorera Provincial de Linares	Cecilia Murgas Valencia (S)
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
Tesorera Regional de Los Lagos	Silvana Binimelis Galindo (S)
Tesorera Provincial de Osorno	Pilar Bayo Escalona
Tesorera Provincial de Castro	María Cristina Tapia Robles
Tesorero Regional de Aysén	Juan Andrés Galilea Sola
Tesorera Regional de Magallanes y Antártica Chilena	Esther Ruiloba Fuentes
Tesorero Provincial Puerto Natales	Luis Ruiz Hurtado
Encargado Oficina Porvenir	Cristián Ojeda Zúñiga

Misión, Visión y Valores

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 y los ciudadanos, contribuyendo al desarrollo del país.

VISIÓN

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

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 buscando alcanzar los más altos estándares de calidad y desempeño, conociendo y comprendiendo las materias necesarias para el correcto cumplimiento de nuestro rol, con eficacia y calidad profesional.

Hitos 2022

Enero

NORMALIZACIÓN DE LA COBRANZA: Mediante la Circular Normativa N°343, la autoridad superior de **TGR** renovó la vigencia de la Circular Normativa N°130, sobre procedimientos de cobranza, dictada el 30 de julio de 2019. De este modo deja sin efecto la circular N°130, que había sido emitida el 30 de marzo de 2021 (durante la pandemia del Covid-19), destinadas a flexibilizar las acciones de cobro coactivo a los contribuyentes morosos. La Circular también entrega instrucciones sobre la declaración de incobrabilidad, luego que se verifique la información respecto de la ausencia de bienes para respaldar las obligaciones del deudor y se restablecen los procedimientos de cobro para patentes mineras y derechos de aprovechamiento de aguas impagas.

Febrero

MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA: Un positivo balance sobre la experiencia de migración de la plataforma operativa de **TGR** a la nube, así como de la serie de avances en innovación tecnológica asociados a este cambio, fueron expuestos por la División de Tecnologías de la Información (DTI), del Servicio, en el encuentro “Sector público Latam '22, gobiernos del mañana”, organizado por la compañía multinacional Google. La actividad se transmitió a todo el subcontinente de habla hispana, con el fin de relatar varias experiencias de este tipo, tanto en el sector público como en el privado.

INNOVACIÓN PÚBLICA: Un importante avance obtuvo **TGR** en el Índice de Innovación Pública, correspondiente a un estudio del Laboratorio de Gobierno, realizado con datos correspondientes a 2021. En esta medición, la Tesorería pasó de 59,6 a 64,7 puntos, incremento que la ubica en un estándar de “Institución madura en innovación”. Este índice cuenta con el patrocinio del Banco Interamericano de Desarrollo y mide diez capacidades clave de innovación, considerando los siguientes ámbitos: recursos institucionales, prácticas y procesos, colaboración y apertura.



Marzo

INTEROPERABILIDAD: Mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades incorporadas en el sitio web institucional, **TGR** registró importantes avances en interconexión operativa con otras entidades del Estado. Uno de estos avances es el nuevo aplicativo de autoatención, con el uso de un botón de pago en el mencionado portal, por parte de distintos ministerios, servicios públicos, municipalidades y conservadores de bienes raíces, entre otros. Esto ha permitido agilizar la función recaudadora que cumple nuestra Institución.

Abril

REFORMA AL CÓDIGO DE AGUAS: La Unidad de Procesos Especiales de la División de Cobranzas de **TGR**, entregó nuevas orientaciones sobre la aplicación de las disposiciones asociadas al cobro de patentes de agua, contenidas en la Ley 21.435 (publicada en el Diario Oficial del 06.04.2022). Entre otras cosas, el texto legal incorpora la variable de sustentabilidad de las fuentes acuíferas y otorga derechos de aprovechamiento -a través de una concesión- con una duración máxima de 30 años. También aplica nuevos gravámenes a los deudores morosos de patentes de agua y otorga nuevas atribuciones a la Tesorería para proceder al cobro y remate de estos derechos.

Mayo

RECONOCIMIENTO DE ACHS: La Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) entregó un reconocimiento a la Tesorería General de la República, por su destacada gestión preventiva y compromiso con la salud ocupacional durante la pandemia del Covid 19. El reconocimiento lo recibió el Tesorero General, Hernán Nobizelli, de manos de la Gerente División de Personas la ACHS, Camila Zacharías.

Junio

SITIO WEB PARA ADULTOS MAYORES: TGR, con apoyo del Servicio Nacional de Adulto Mayor (Senama), desarrolló un sitio web exclusivo para los contribuyentes que pertenecen al segmento de usuarios/as de tercera edad. El sitio está diseñado con una arquitectura amigable y de fácil navegación, con el tamaño de los textos en grande, al que se le aplican diversos colores inspirados en las experiencias de las personas usuarias. En este sitio se reunieron los principales trámites junto a una explicación breve que permita una experiencia satisfactoria al interactuar con TGR.

CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS/AS MUNICIPALES: La División de Finanzas Públicas, conjuntamente con las Tesorerías Regionales del Maule, Biobío, Los Lagos, Aysén y Magallanes, llevaron a cabo la jornada de capacitación denominada “Gestión de TGR en la administración de los fondos municipales y funcionalidades del Portal Municipal”. La actividad se realizó vía telemática, y participaron representantes de 35 municipalidades del centro-sur del país, en su mayoría directores de Administración y Finanzas municipales; tesoreros municipales y encargados de presupuestos comunales.

Julio

GESTIÓN DE CALIDAD EN AUDITORÍA INTERNA: Una reunión de trabajo destinada a explicar la experiencia de control basada en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo la norma ISO 9001, sostuvieron profesionales del Departamento de Auditoría Interna de TGR con sus pares de la Unidad de Auditoría Interna del Senado, encabezada por su Jefa Julieta Toledo Cabrera. En la oportunidad, los profesionales de TGR destacaron el uso de dos herramientas computacionales clave para realizar las funciones de auditoría con foco en la gestión de calidad: Programa IDEAS y software Pentana.

Agosto

PAGO EN LÍNEA DE DERECHOS ADUANEROS: Como resultado de un trabajo conjunto entre TGR y la Dirección de Aduanas, se puso en marcha un sistema de pago electrónico de impuestos en las avanzadas aduaneras de El Loa y Quillagua. La habilitación del sistema digital se aplica a los derechos e impuestos de declaraciones de ingreso de pago simultáneo, conocida como DIPS. Con este fin, se habilitó un botón en el portal TGR (www.tgr.cl/pago-importacion-por-viajeros/), a través del cual los/las usuarios/as pueden realizar el pago de manera expedita y segura.

Septiembre

CONVENIO CON EL PODER JUDICIAL: El Tesorero General de la República, Hernán Nobizelli, junto con el Presidente de la Corte Suprema y del Consejo Superior de la Corporación Administrativa del Poder Judicial, Juan Eduardo Fuentes, suscribieron un convenio de colaboración que permite a los usuarios realizar pagos directamente en el portal de TGR, asociados a la tramitación de causas judiciales. Entre los pagos se cuentan: consignaciones, costas, fianzas, pensiones alimenticias, acuerdos reparatorios y multas.

CERTIFICACIÓN DE CALIDAD INTERNACIONAL: Luego de un minucioso proceso de evaluación y control de auditoría en las Divisiones, Departamentos y Unidades del nivel Central de **TGR**, además de las Tesorerías Regionales del Biobío, Los Lagos y Santiago Oriente, la firma especializada Bureau Veritas mantuvo la certificación del Servicio, bajo la Norma ISO 9001:2015. El trabajo de la certificadora consistió en evaluar los procedimientos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad de **TGR**, acorde con las exigencias internacionales.

Octubre

ACREDITACIÓN EN PROGRAMA ESTADO VERDE: El Ministerio del Medio Ambiente entregó a **TGR** el diploma de calificación de sustentabilidad ambiental, etapa previa del proceso de acreditación como Institución Sustentable. El balance a la fecha indicaba que **TGR** había concretado la adopción de un conjunto de prácticas y de políticas de sustentabilidad, con más de 50 iniciativas que se pusieron en marcha y la participación activa de los funcionarios/as de las 51 oficinas del Servicio, distribuidas entre Arica y Porvenir. De este modo, **TGR** pasa a ser el primer Servicio de Hacienda en obtener la calificación de entidad del Estado que cumple con el 100% de los requisitos de sustentabilidad ambiental.

EQUIDAD DE GÉNERO E INCLUSIÓN: Con la participación de representantes de la Asociación de Empleados de Tesorería (AET), de la División de Gestión y Desarrollo de Personas y de diversas áreas de la Institución, se efectuó la primera reunión de la Mesa de Género e Inclusión de **TGR**. Con esta reunión se dio inicio formal al trabajo de transversalización del eje de equidad de género e inclusión en el Plan Estratégico 2023-2026. Posteriormente, el Tesorero General de la República, Hernán Nobizelli, firmó un convenio con el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género (Sernameg) -representado por su Directora Nacional, Priscilla Carrasco-, para avanzar en el proceso de acreditación de la Norma Chilena 3262, que aborda la equidad de género y conciliación de la vida laboral, personal y familiar en las organizaciones.

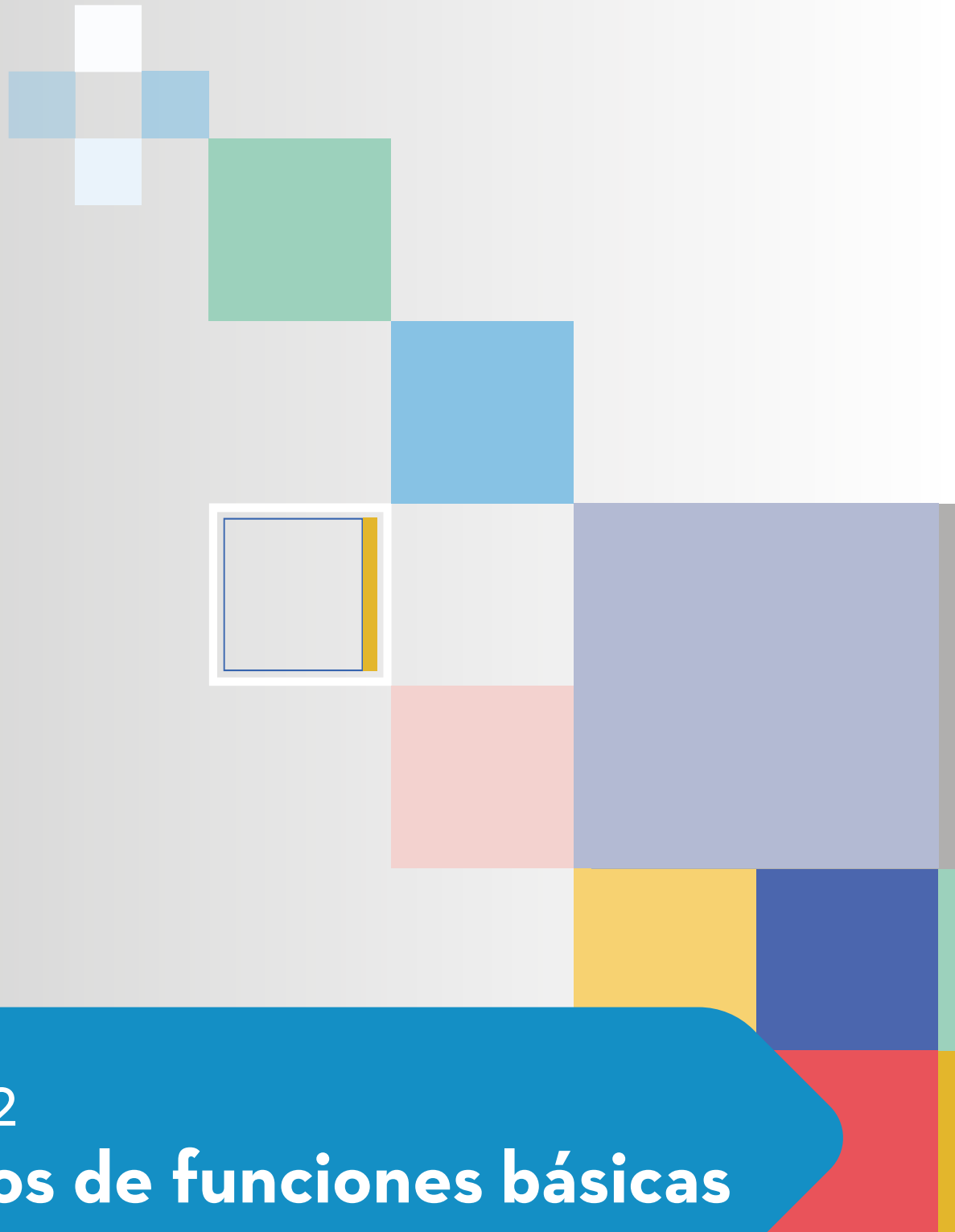
Noviembre

RENOVACIÓN DE VEHÍCULOS: La División de Administración de **TGR** inició la entrega de nuevas camionetas en las Tesorerías Regionales, destinadas a reforzar las funciones de fiscalización y de cobranza en terreno, especialmente en zonas rurales y localidades apartadas. La primera fase contempló la entrega de 14 nuevos vehículos destinados a renovar parte de la flota institucional (62 en total), lo que de paso reduce el alto costo de mantenimiento de los vehículos antiguos.

Diciembre

LEY DE ALIVIO TRIBUTARIO: Luego de su publicación en el Diario Oficial (03.12.2022), **TGR** inició la implementación de los beneficios contemplados en la Ley 21.514, destinada a facilitar el acceso de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) al Fondo de Garantías para el Pequeño Empresario (Fogape), como también para normalizar el pago de los impuestos fiscales y territoriales de los contribuyentes que a la fecha se encontraban en mora. Inicialmente, la vigencia de esta Ley era hasta el 30 de abril de 2023 y posteriormente, mediante la Ley 21.578, del 30.05.2023, se amplió su vigencia hasta el 30 de marzo de 2024.

ASESORÍA DEL FMI: Una reunión con la plana directiva de **TGR**, encabezada por el Tesorero General Hernán Nobizelli, sostuvo una delegación de expertos del Fondo Monetario Internacional (FMI). El objetivo del encuentro fue iniciar un trabajo destinado a identificar orientaciones estratégicas para mejorar el flujo de información sobre las distintas partidas del Tesoro Público. Esto, mediante la adopción de innovaciones digitales. Los equipos técnicos de ambas partes analizaron los procesos más relevantes, flujos de información y clasificaciones utilizadas por la Dipres y **TGR**, como también por el Servicio de Impuestos Internos y el Servicio Nacional de Aduanas.



Capítulo 2

Resultados de funciones básicas

Síntesis de Resultados



Contexto de la gestión

La incipiente senda de recuperación del crecimiento lograda por la economía chilena tras la pandemia del Covid 19, fue contrarrestada en 2022 por el contexto internacional. La invasión de Rusia a Ucrania, como también los nuevos confinamientos en China, generaron distorsiones en la economía mundial.

En el primer caso, el conflicto bélico en Ucrania provocó un corte repentino en el suministro de productos agrícolas, especialmente cereales, aceites comestibles, maíz, sorgo y soja, como también la interrupción en el suministro de hidrocarburos producidos por Rusia. Esto generó fuertes presiones de precios en el mercado internacional, tanto de los alimentos como de los combustibles, lo que a su vez afectó los precios internos y complejizó las medidas de ajuste fiscal, como también la tarea del Banco Central de controlar la inflación vía alza de tasas de interés.

Dada esta situación, el Banco Central de Chile reforzó el proceso de contracción monetaria, estrechando las condiciones financieras y, con ello, la reducción del gasto y de la actividad productiva. En este complejo escenario, el Ministerio de Hacienda impulsó el ajuste del gasto fiscal, logrando una contracción ligeramente mayor a lo comprometido en la Ley de Presupuesto 2022 (de 22,5%). Al final del periodo logró un superávit

fiscal de 1,1% del Producto Interno Bruto (PIB), luego de sucesivos déficits fiscales, y un balance estructural de 0,2% del PIB.

Al cierre de 2022, el valor de mercado de los Fondos Soberanos, administrados por la Tesorería General de la República, alcanzó los US\$13.989 millones, US\$7.514 millones del Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES) y US\$6.475 millones del Fondo de Reserva de Pensiones (FRP). Durante 2022, el Gobierno reforzó el FEES en US\$5.998 millones, con el fin de compensar, en parte, los retiros por US\$10.287 millones realizados en 2020 y 2021. En ambos casos para enfrentar los efectos de la pandemia del Covid 19 en las personas y las familias. A su vez, el FRP fue reforzado con US\$532 millones y se retiraron US\$269 millones para financiar, en parte, las obligaciones del Fisco en el área de pensiones.

En este contexto, y considerando los mayores desembolsos fiscales comprometidos con la entrada en vigencia de la Pensión Garantizada Universal (PGU), en 2022 se presentaron indicaciones a la Ley de Responsabilidad Fiscal (N° 20.128, de septiembre de 2006), con el fin de garantizar la sostenibilidad del FEES en el mediano y largo plazo.

Adicionalmente, se actualizó la política de inversión de este Fondo y se encargó un estudio sobre el tamaño prudente de éste para enfrentar eventos inesperados, que a futuro puedan afectar las finanzas públicas.

Junto con lo anterior, el Ministerio de Hacienda complementó la regla de balance cíclicamente ajustado con un límite prudente de deuda pública en el mediano plazo de 45% del PIB y fijó una trayectoria del balance estructural, con la meta de alcanzar un déficit del 0,3% hacia 2026. De este modo, la ruta comprometida estabilizaría la deuda bruta en alrededor del 40% del PIB, durante el curso del Gobierno encabezado por el Presidente Gabriel Boric.

También se realizaron cambios en la metodología de cálculo del PIB tendencial, incorporando recomendaciones del Consejo Fiscal Autónomo (CFA), para perfeccionar su metodología y obtener una mejor estimación de la brecha del PIB, coherente con la situación global de la economía.

El ajuste fiscal ejecutado en 2022 se concentró en el gasto corriente (-26,3% real anual), en particular en el ítem de subsidios y donaciones, que el año anterior había crecido fuertemente, asociado al pago del Ingreso Familiar de Emergencia (IFE) y del Bono Clase Media, entre otros. Por otra parte, el gasto de capital (inversiones), anotó un aumento de 4,7% en 2022. De esta manera, sumado a ingresos que registraron un aumento de 6,3% real, el balance efectivo de la caja fiscal al cierre de 2022 arrojó un superávit de 1,1% del PIB (\$2.959.383 millones), siendo el primer resultado positivo desde 2012. Mientras tanto, la inflación anualizada alcanzó a 12,8% y el PIB subió 2,4% en 2022.

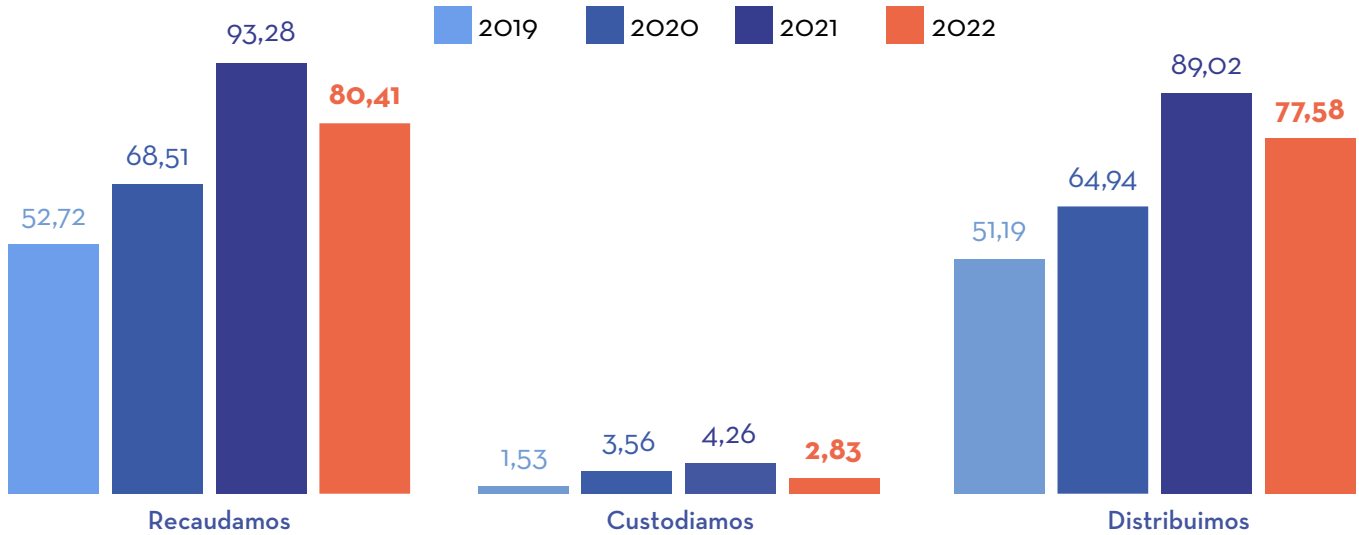
Recaudamos equidad y desarrollo para Chile

TGR
Tesorería General
de la República

Resultados globales

En el contexto de recuperación económica en que se desarrolló la actividad productiva en 2022, las funciones básicas de Tesorería registraron bajas, en comparación con el año anterior. Así, la recaudación total alcanzó a \$ 80,41 billones, cifra inferior en 13,8% respecto de 2021; la distribución fue de \$77,58 billones, menor en 12,8%; y los recursos en custodia totalizaron \$2,83 billones, con una caída de 33,5% respecto del año anterior.

Gráfico 1: Resultados globales de la función de Tesorería (billones \$)

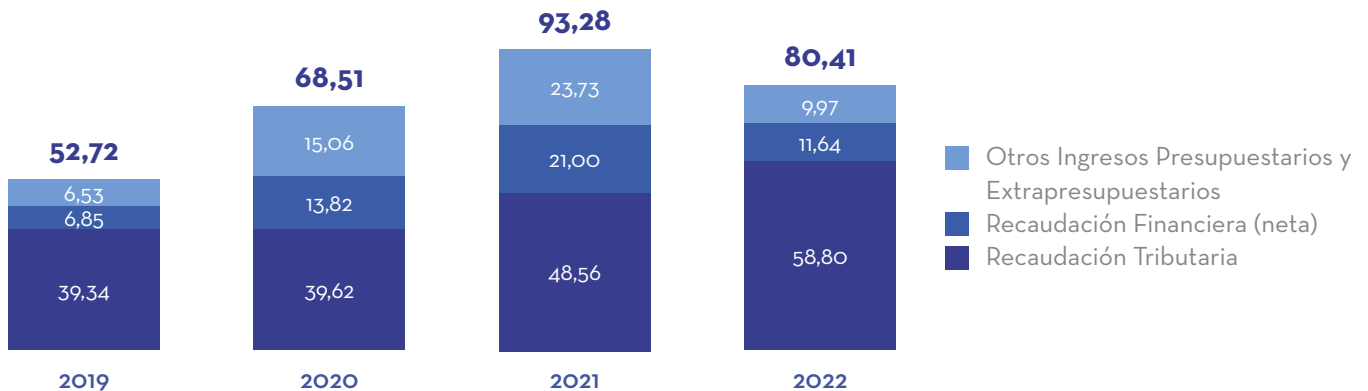


Recaudación

En 2022, la recaudación total llegó a \$80,41 billones, cifra correspondiente en su mayor parte a recaudación tributaria, con \$58,8 billones. En tanto, \$11,64 billones fueron aportados por recaudación financiera neta; y \$9,97 billones por otros ingresos presupuestarios y extrapresupuestarios. La participación en el total de estos montos corresponde a 73,2%, 14,4% a recaudación financiera, y 12,4% respectivamente.

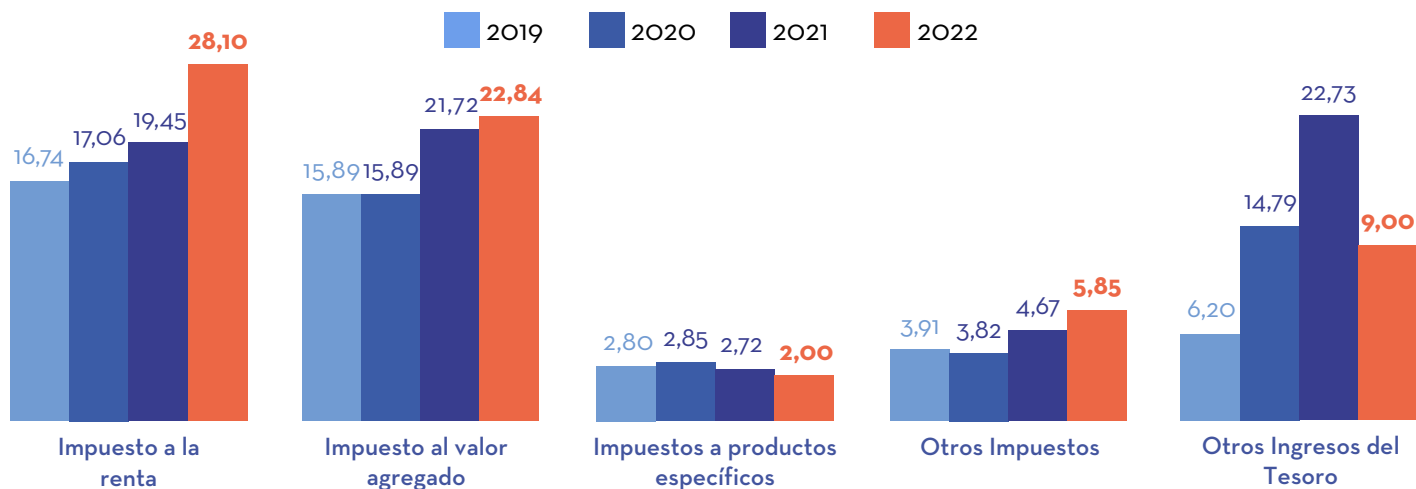
Cabe destacar que la cifra de recaudación tributaria de 2022 es la más alta de las registradas en los tres años anteriores, tal como se observa en el Gráfico 2. Esto indica que la recaudación tributaria continuó en ascenso, lo que es reflejo del aumento de 2,4% del PIB, alcanzado en 2022, confirmando con ello que el crecimiento económico es el principal motor de la recaudación tributaria, sobre todo aquella proveniente del Impuesto a la Renta y del IVA.

Gráfico 2: Recaudación total 2019-2022 (billones \$)



El Gráfico 3 muestra la recaudación tributaria de 2022, por tipo de impuestos. Aquí se demuestra que los principales aportes provienen del Impuesto a la Renta y del IVA (Impuesto al Valor Agregado). En ambos casos, la recaudación es mayor que la registrada en 2021 y que todos los años anteriores consignados. Lo mismo ocurre con el ítem Otros Impuestos. En el caso del Impuesto a la Renta, el alza respecto de 2021 es de 44,4% y en el IVA, el aumento de 2022 fue de 5,1% con respecto a 2021. A su vez, Otros Impuestos tuvieron un incremento de 25,2%.

Gráfico 3: Recaudación por tipo de impuestos (billones \$)



En 2022, el ítem Otros Ingresos del Tesoro tuvo una baja considerable en la recaudación, de 60,4%, respecto de 2021. Este ítem incluye: transferencias corrientes; rentas a la propiedad; ingresos de operación; otros ingresos corrientes; ventas de activos financieros y no financieros; recuperación de préstamos; transferencias para gastos de capital; fondos para Educación, Apoyo Regional y Tratamientos de Salud de Alto Costo; financiamiento de gobiernos regionales; y programa de beneficios por Covid-19.

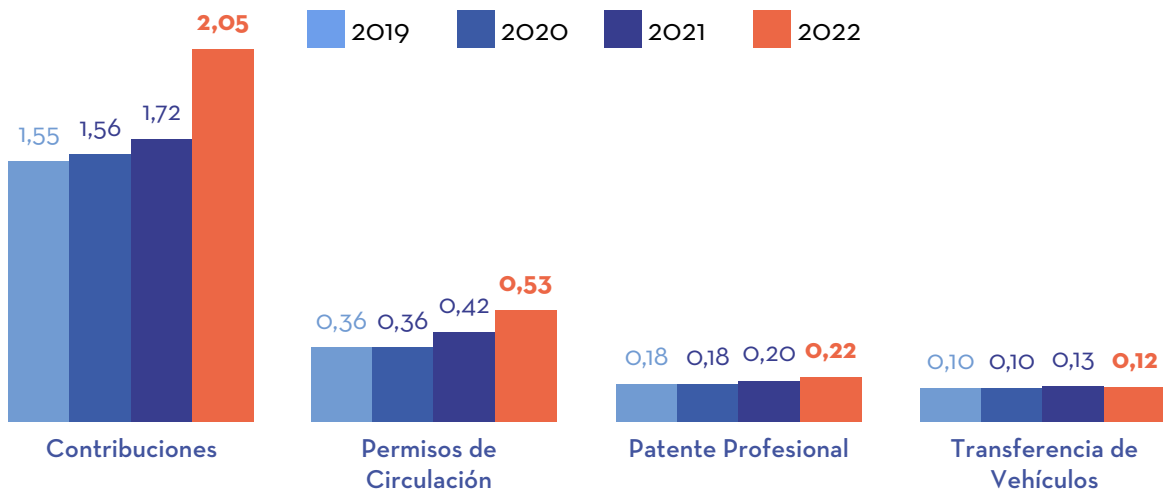


Recaudación extrapresupuestaria

Tal como su nombre lo indica, los flujos de las partidas de Recaudación Extrapresupuestaria provienen de fuentes no contempladas en el Presupuesto Fiscal, sino del cobro del Impuesto Territorial y otros derechos que corresponden a los gobiernos locales, esto es, a las comunas. La mayor parte de esta recaudación la gestiona la Tesorería, pero son para beneficio de los gobiernos locales.

En 2022 todos los ítems de Recaudación Extrapresupuestaria tuvieron un alza, a excepción de transferencia de vehículos, que tuvo una caída de 7,7%. El ítem contribuciones subió 19,2%, respecto de 2021, en tanto que los ingresos por permisos de circulación lo hicieron en 26,2% y el de patentes profesionales tuvo un alza del 10,0%. El Gráfico 4 muestra la evolución de la Recaudación Extrapresupuestaria desde 2019 a 2022.

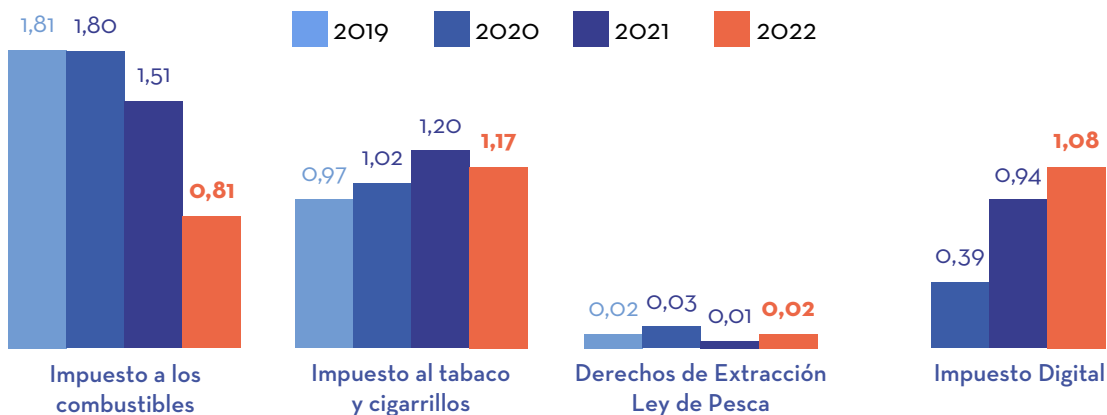
Gráfico 4: Recaudación Extrapresupuestaria 2019 a 2022 (billones \$)



Recaudación por impuestos específicos

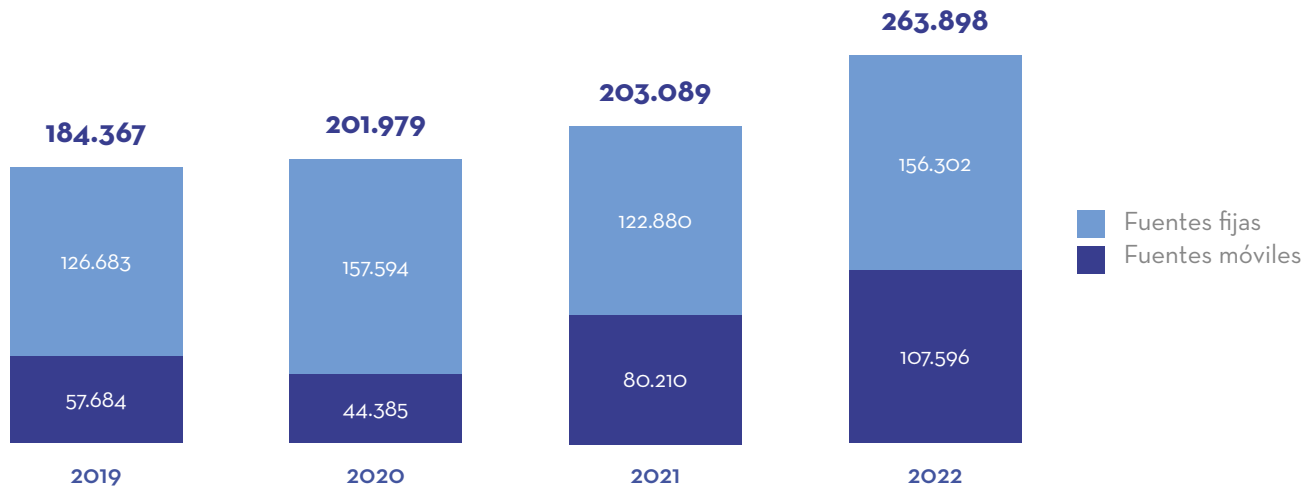
En 2022, los ingresos por impuestos a los combustibles y al tabaco y los cigarrillos registraron bajas de 46,3% y de 2,5%, respectivamente. En tanto, los ingresos por derechos de extracción de pesca y por impuesto a los servicios digitales tuvieron alzas de 100% y de 14,9%, respectivamente. Cabe mencionar que este último es un nuevo tributo, que comenzó a regir en 2020, en conformidad con la Ley 21.210, que recauda IVA (19%) sobre los servicios digitales prestados por plataformas digitales extranjeras, tales como Netflix, Amazon Prime, HBO Max, Spotify y Nintendo Switch, entre otros.

Gráfico 5: Recaudación por impuestos específicos (billones \$)



La recaudación proveniente del Impuesto Verde también tuvo un importante aumento en 2022. El total recaudado alcanzó los \$263.989 millones, cifra superior en 29,9% respecto de 2021. Este incremento se explica en gran medida por el aumento de los ingresos provenientes de las fuentes móviles y en menor medida por las fuentes fijas. En el primer caso, el aumento fue del 34,1% y en el segundo, de 27,2%.

Gráfico 6: Recaudación del Impuesto Verde (millones \$)

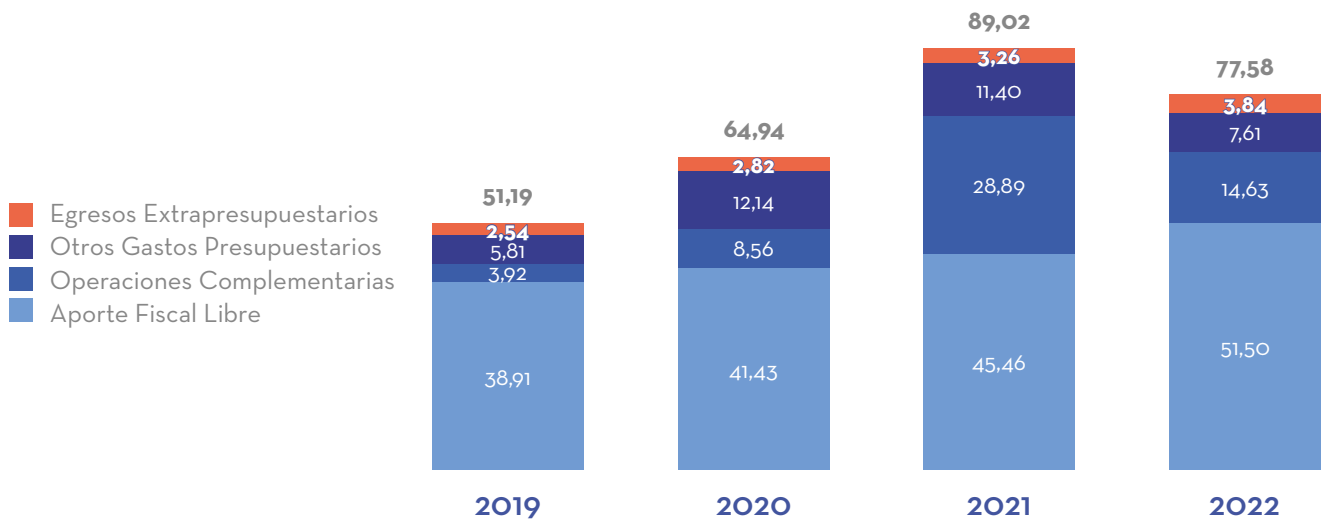


Distribución

Luego del elevado crecimiento registrado en 2021 (11,7% de variación del PIB ese año), en 2022 los flujos extraordinarios de gasto público también comenzaron a moderarse. Entre otras cosas, porque disminuyeron los desembolsos que el Fisco tuvo que realizar para ir en ayuda de personas, familias y empresas que se vieron afectadas por la crisis sanitaria del Covid 19. El gasto fiscal tendió a moderarse, a medida que el país controlaba la crisis y retornaba a la normalidad.

En este contexto, la distribución de fondos del Tesoro Público registró una disminución de 12,8%, para cerrar 2022 con un desembolso total de \$77,58 billones. Las mayores caídas se observaron en los sub ítems Operaciones Complementarias y Aporte Fiscal Libre. En este último caso, los fondos que la Tesorería traspasa a todos los ministerios y servicios públicos, según lo establecido en la Ley de Presupuesto Fiscal correspondiente.

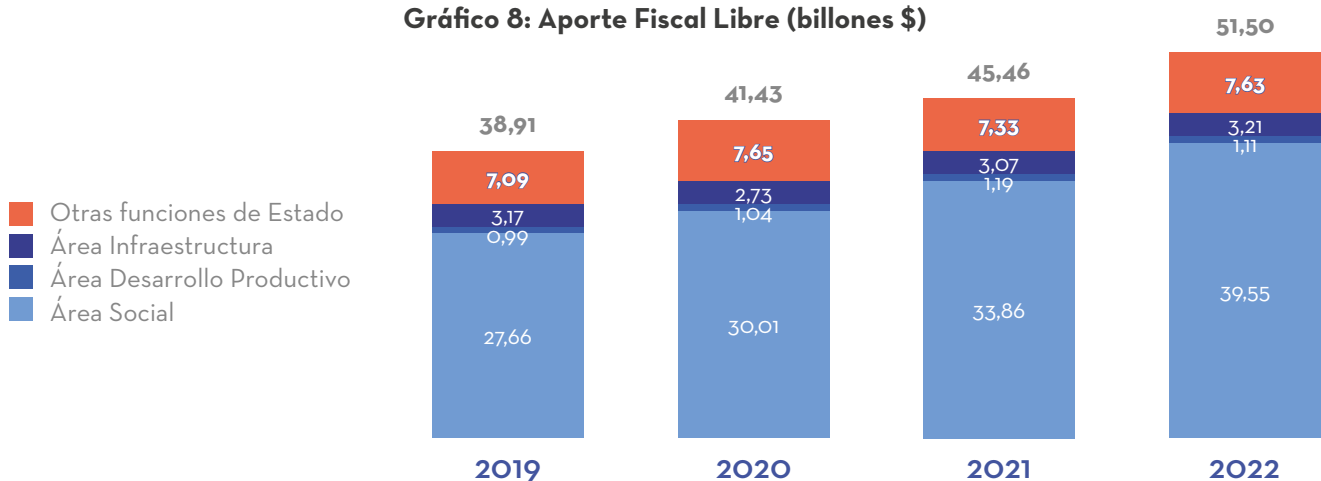
Gráfico 7: Distribución de fondos del Tesoro Público (billones \$)



Los ítems de distribución que tuvieron un aumento en 2022 fueron Aporte Fiscal Libre, que sumó \$51,5 billones y Egresos Extrapresupuestarios, que ascendió a \$ 3,84 billones. Ambas cifras implicaron un aumento de 13,2% y 17,8%, respectivamente, en comparación con 2021.

A su vez, dentro del ítem Aporte Fiscal Libre, los recursos destinados al área social representaron el 76,8% del total, registrando a su vez un incremento de 16,8% respecto de 2021.

Gráfico 8: Aporte Fiscal Libre (billones \$)



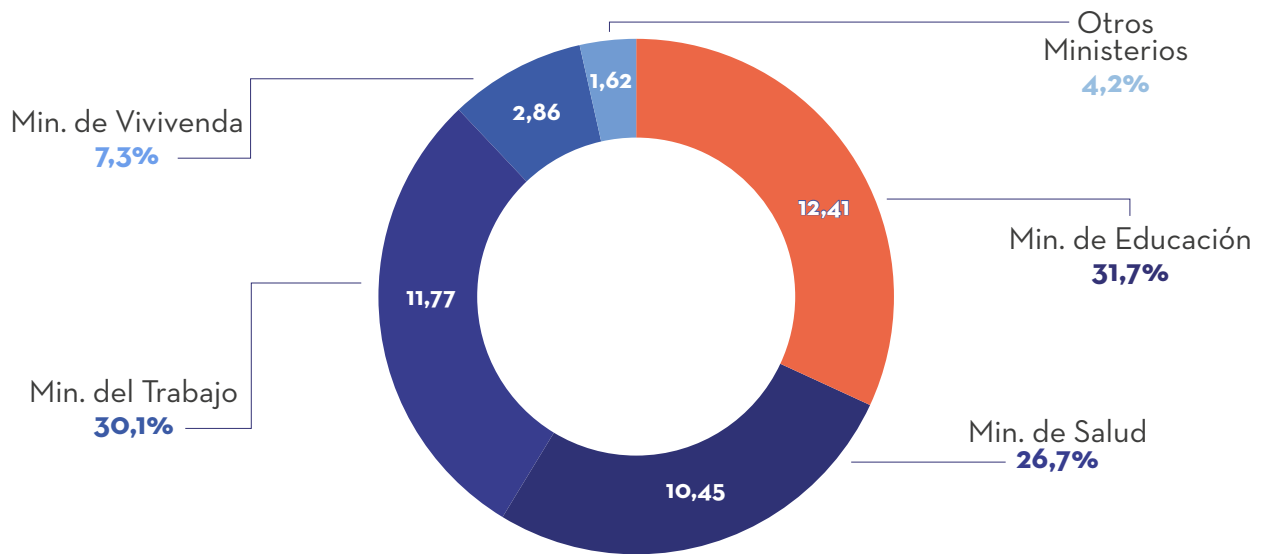
El Gráfico 9 muestra la distribución del Aporte fiscal libre en porcentajes, en el que se puede apreciar que los fondos destinados a funciones del área social concentraron el 77% del total.

Gráfico 9: Distribución del Aporte fiscal libre 2022 en porcentaje



El Gráfico 10 muestra la distribución de los fondos en 2022, para ejecutar las funciones y/o políticas sociales del Gobierno, provenientes del Aporte fiscal libre.

Gráfico 10: Principales Ministerios receptores del Aporte fiscal libre en 2022 (billones \$)



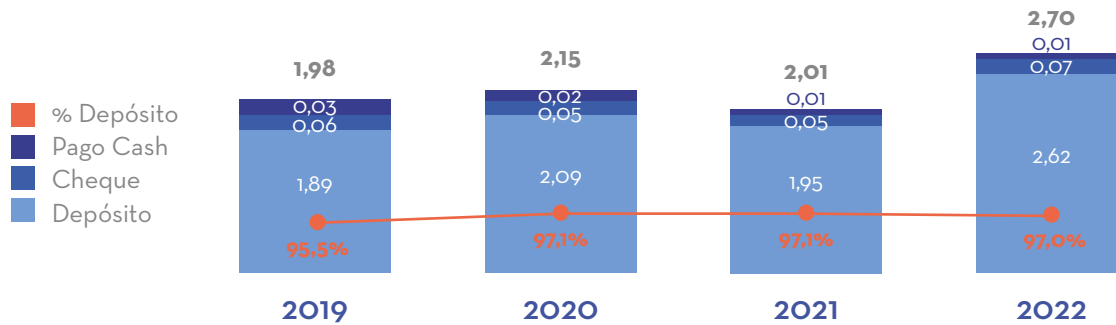
El Gráfico 10 indica que los ministerios que concentraron los recursos del Aporte fiscal libre son Educación, Trabajo y Previsión Social y Salud, con 31,7%, 30,1% y 26,7%, respectivamente. Por lo tanto, estas tres carteras concentraron el 88,5% de los \$39,5 billones destinados al área social, en 2022.

Devoluciones por Operación Renta

Otra de las funciones de distribución de la Tesorería General de la República es efectuar las devoluciones de renta a los contribuyentes, tanto personas naturales como jurídicas, luego de que estos realizan su declaración anual de renta en abril de cada año.

En 2022, los fondos devueltos a los contribuyentes sumaron \$2,7 billones, cifra superior en 34,3%, respecto de lo devuelto en 2021 (Gráfico 11). El 97% de los pagos los realizó la Tesorería de manera automática, mediante transferencias en línea a las cuentas bancarias de los contribuyentes. En menor medida las devoluciones de renta se hicieron mediante cheques y pago cash en las cajas de Banco Estado.

Gráfico 11: Devoluciones de renta a contribuyentes (billones \$)



Gestión del Fondo Común Municipal

TGR tiene a cargo la gestión del Fondo Común Municipal (FCM), así como la distribución de los recursos de éste, entre todas las municipalidades del país. La distribución se realiza de acuerdo con lo que instruya el Gobierno, a través de la Subsecretaría de Desarrollo Regional (Subdere), con el fin de transferir recursos desde las municipalidades de mayores ingresos, hacia las que disponen de menores recursos, como ocurre con las ubicadas en zonas rurales, aisladas y aquellas más populosas.

Tabla 1: Fuentes de ingresos del Fondo Común Municipal (millones \$)

	2019	2020	2021	2022
Contribuciones	898.536	910.703	1.005.204	1.199.221
Permisos de circulación	364.670	357.295	417.616	527.330
Patentes comerciales	180.159	183.452	195.436	215.055
Transferencia de vehículos	49.115	49.124	66.222	61.366
Multas fotorradars	14.410	10.413	18.802	25.616
Bienes fiscales	1.927	1.873	2.043	2.383
Total	1.508.638	1.512.860	1.705.323	2.030.971

La Tabla 1 muestra un incremento sostenido de los recursos que alimentan el FCM, pasando de \$1,5 billón en 2019 a \$2,03 billones en 2022. También da cuenta de la importancia de las contribuciones de bienes raíces, ítem que aporta más del 50% del total de ingresos de este Fondo. Le siguen en importancia los ingresos provenientes de los permisos de circulación de vehículos y del cobro de patentes comerciales.

El Gráfico 12 indica que las comunas con una alta dependencia de los recursos que reciben del FCM son las más aisladas del país, como también las de menor tamaño. Así, Antártica Chilena e Isla de Pascua dependen en ciento por ciento de este Fondo, mientras que Archipiélago Juan Fernández, Camiña, Primavera, Cabo de Hornos, O'Higgins, Tortel, General Lagos y Timaukel, tienen una dependencia de entre 99,6% y 97,4%, según la distribución realizada por la Tesorería General de la República en 2022.

Gráfico 12: Las 10 comunas con mayor dependencia del Fondo Común Municipal en 2022 (millones \$)

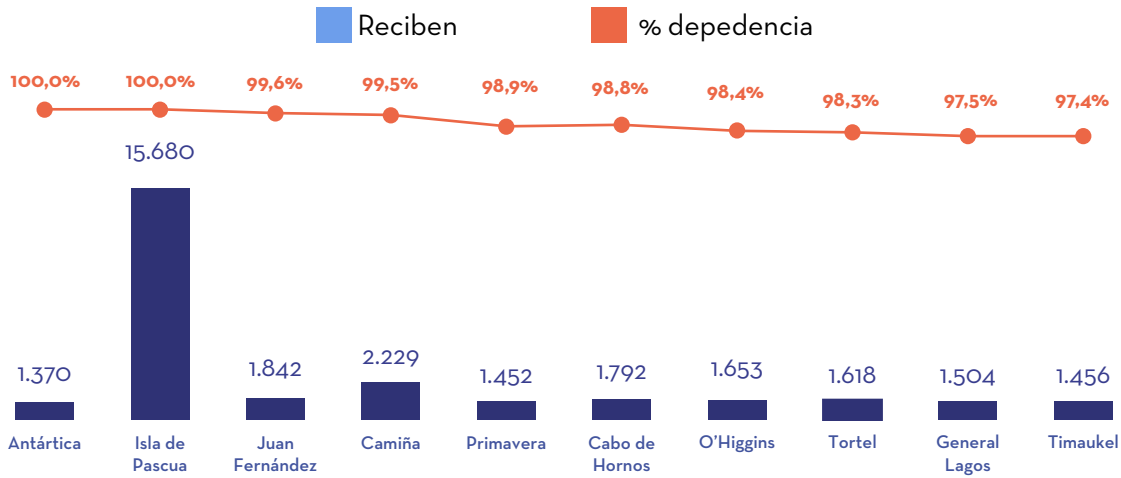
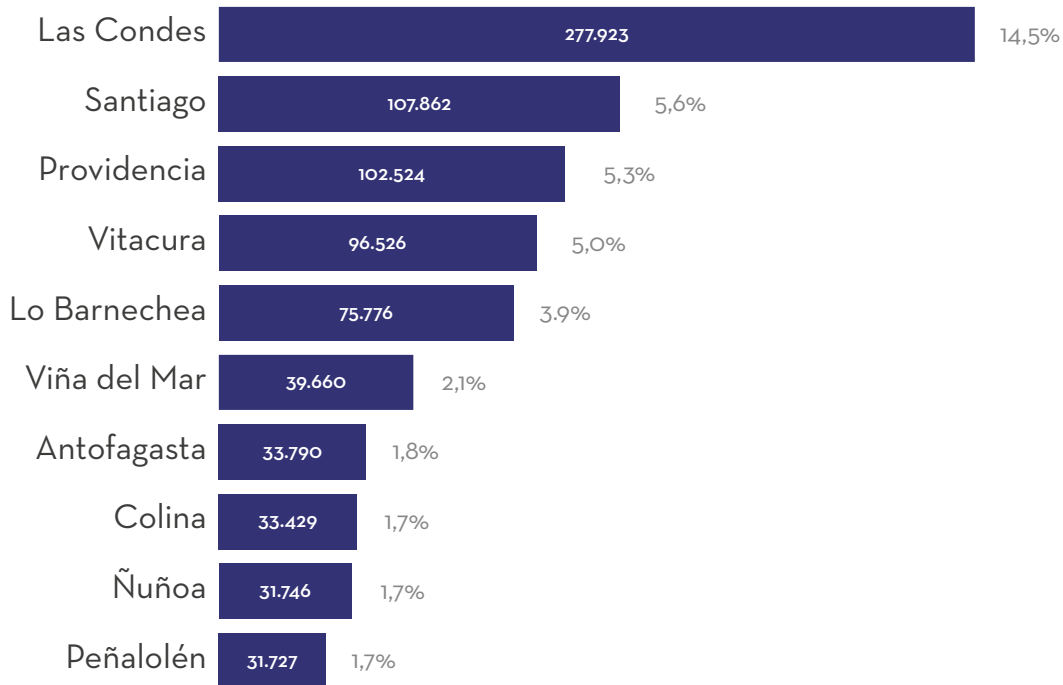
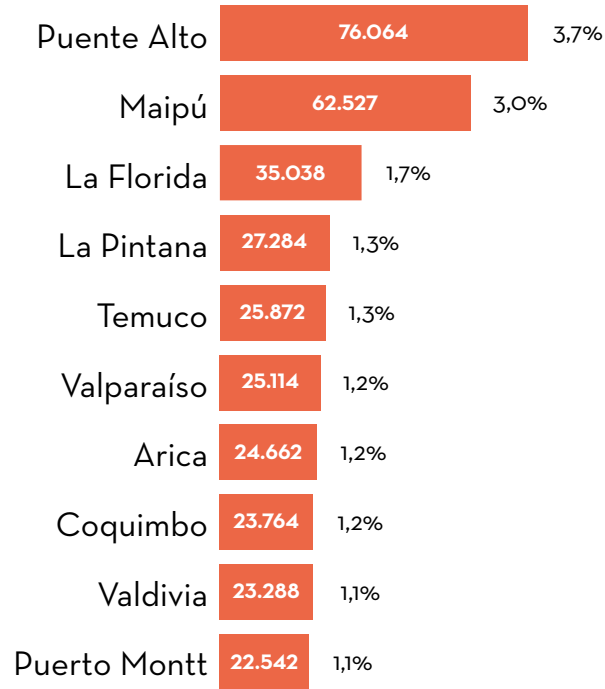


Gráfico 13: Comunas que más recursos aportaron al FCM en 2022 (millones \$)



Las diez comunas del país que más dinero entregaron al FCM en 2022, en su mayoría son de la Región Metropolitana, a excepción de Viña del Mar y Antofagasta (Gráfico 13). A su vez, las diez comunas que más recursos recibieron del FCM el mismo año son cuatro de la Región Metropolitana y seis del resto del país (Gráfico 14), las cuales se cuentan también entre las más populosas del Chile.

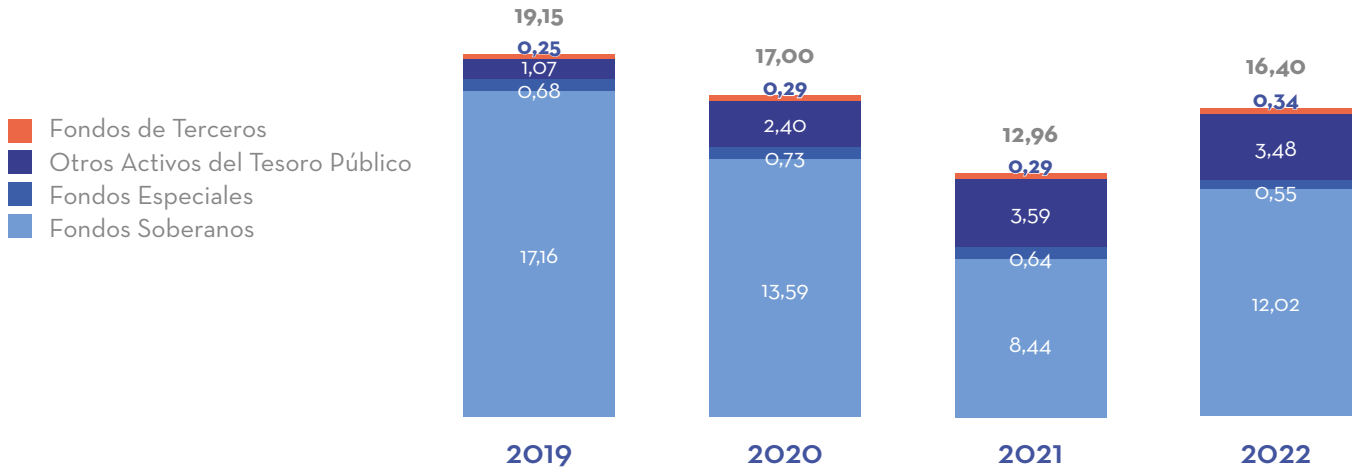
Gráfico 14: Comunas que más recursos recibieron del FCM en 2022 (millones \$)



Custodia del Tesoro Público

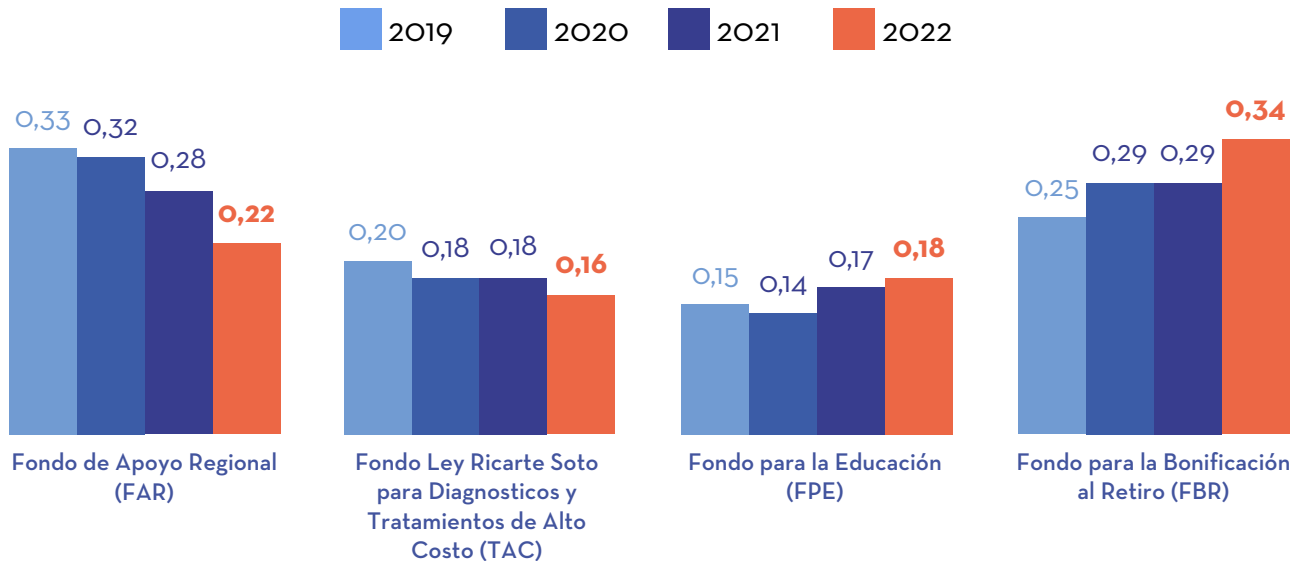
En 2022 los fondos que gestiona la Tesorería (soberanos, de terceros, especiales y otros activos) alcanzaron los \$16,4 billones, cifra superior en 26,5% respecto de 2021. En su mayor parte esta alza se explica por el aumento del ítem Fondos Soberanos, dentro del cual el Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES) tuvo un alza extraordinaria, de 209,1%, en comparación con 2021. A nivel global, tanto los Fondos Especiales como Otros Activos del Tesoro registraron leves bajas, 14,1% y 3,1%, respectivamente.

Gráfico 15: Fondos del Tesoro Público (billones \$)



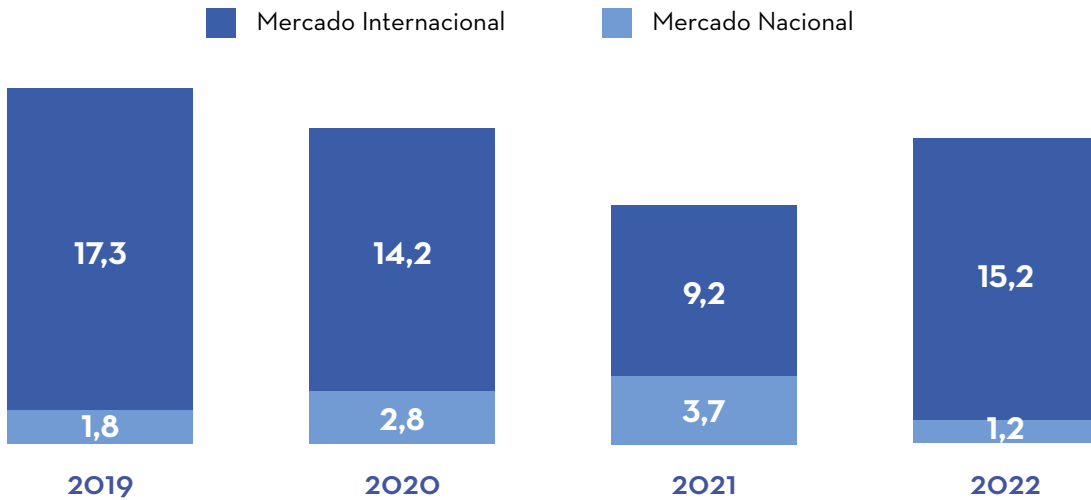
En 2022, dos de los cuatro fondos especiales que maneja TGR, de Apoyo Regional y Diagnóstico y Tratamientos Médicos de Alto Costo (Ley Ricarte Soto) tuvieron una baja. En este caso, de 21,4% y 11,1%, respectivamente. En cambio, el Fondo de Bonificación para el Retiro tuvo un alza de 17,2%; y el Fondo para la Educación un aumento de 5,9% (Gráfico 16).

Gráfico 16: Evolución de los fondos especiales (billones \$)



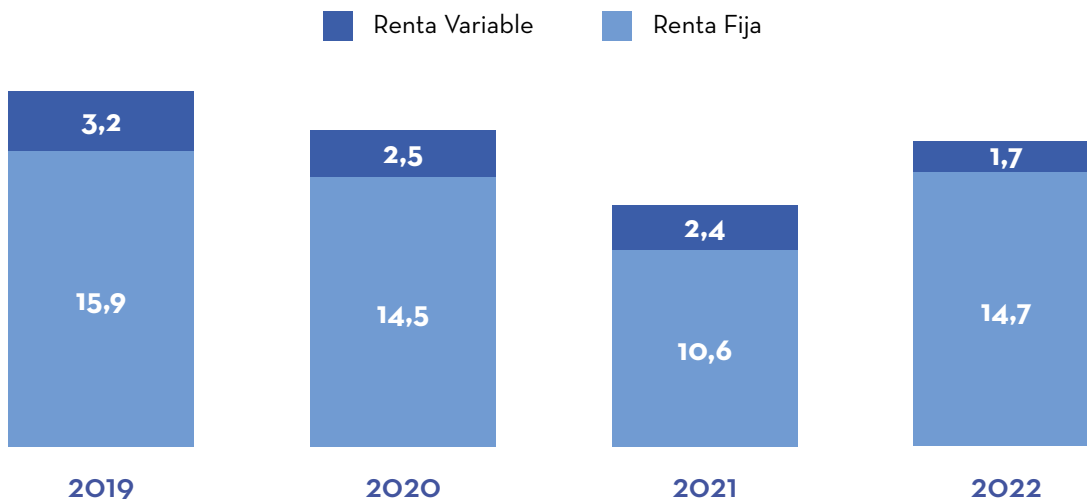
El Gráfico 17 muestra los montos de los fondos del Tesoro invertidos en 2022, tanto en el mercado nacional como en el internacional. Mientras en el primero se invirtió el 92,7% del total (\$15,2 billones), en el caso del mercado internacional se destinó el 7,3% restante (\$1,2 billones).

Gráfico 17: Inversión de los Fondos del Tesoro por tipo de mercado (billones \$)



El Gráfico 17 muestra un punto de inflexión en la tendencia que había tenido la cartera de inversión de los fondos del Tesoro Público entre 2019 y 2021, que habían tenido un alza sostenida de las inversiones en el mercado internacional. En efecto, la inversión de los fondos del exterior pasó de \$3,7 billones en 2021, a \$1,2 billones en 2022, con una baja de 67,5%.

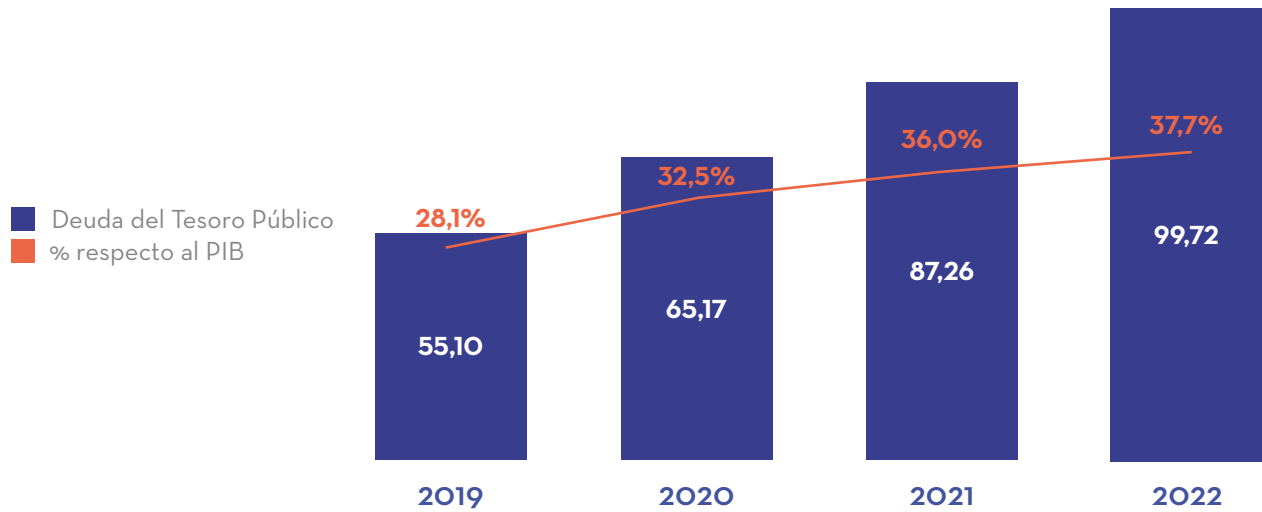
Gráfico 18: Inversión de los Fondos del Tesoro por tipo de instrumentos (billones \$)



En el Gráfico 18 se observa un repunte de las inversiones de los Fondos del Tesoro en instrumentos de renta fija, pasando de \$10,6 billones en 2021 a \$14,7 billones en 2022. Esto es, un alza de 38,6%. En contraste, las inversiones en instrumentos de renta variable bajaron de \$2,4 billones en 2021 a \$1,7 billones, con una disminución de 29,1%.

El Gráfico 19 muestra la evolución de la deuda del Tesoro Público en el período 2019-2022. El monto pasó de \$55,1 a \$99,72 billones en el periodo, representando esta última cifra el 37,7% del producto interno bruto (PIB).

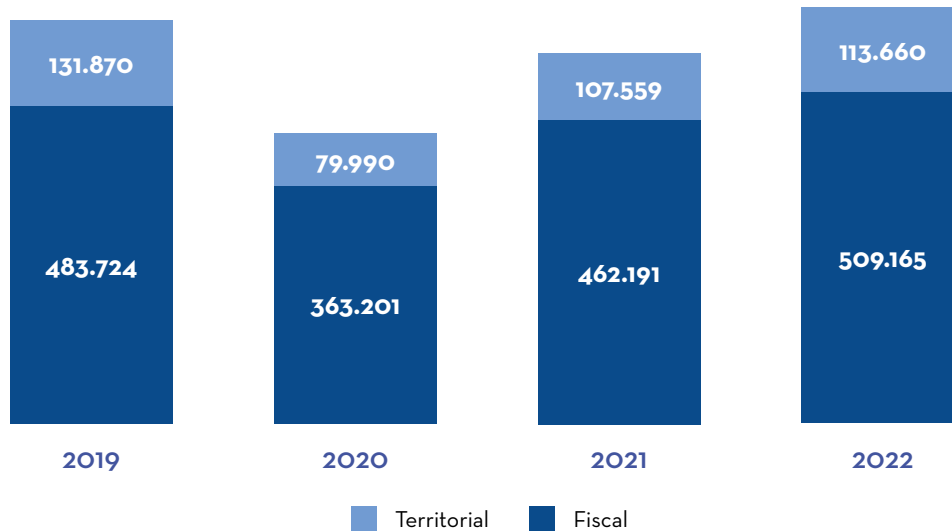
Gráfico 19: Stock de deuda del Tesoro Público (billones \$)



Gestión de Cobranza

Luego de un período de restricción operativa, debido a la pandemia del Covid 19, en 2021 y 2022 la Tesorería incrementó las acciones de cobranza, mediante procedimientos administrativos y judiciales. Esto, con el fin de regularizar la cartera morosa y aumentar la recaudación fiscal. De este modo, en 2022 aumentó las acciones de recaudación coactiva-judicial, logrando una cifra de recupero de \$622.825 millones, cifra superior en 9,3% respecto de 2021. De esta cifra, \$509.165 millones correspondieron al cobro de impuestos fiscales (81,7%) y \$ 113.660 a impuestos territoriales (18,3%).

Gráfico 20: Recaudación coactiva-judicial (millones \$)



El Gráfico 20 muestra que las acciones coactivas de cobranza tuvieron un buen resultado en recaudación, procurando al mismo tiempo el objetivo del Gobierno de resguardar las metas de reactivación económica, junto con el propósito de fomentar el correcto comportamiento tributario de los contribuyentes.

La cartera de cobro de impuestos y de otras acreencias fiscales por parte de **TGR** sigue una estructura inversamente proporcional en lo que respecta a la relación entre montos demandados y número de deudores con demandas activas. Es por ello que la gestión de cobro se segmenta en tres grupos de deudores:

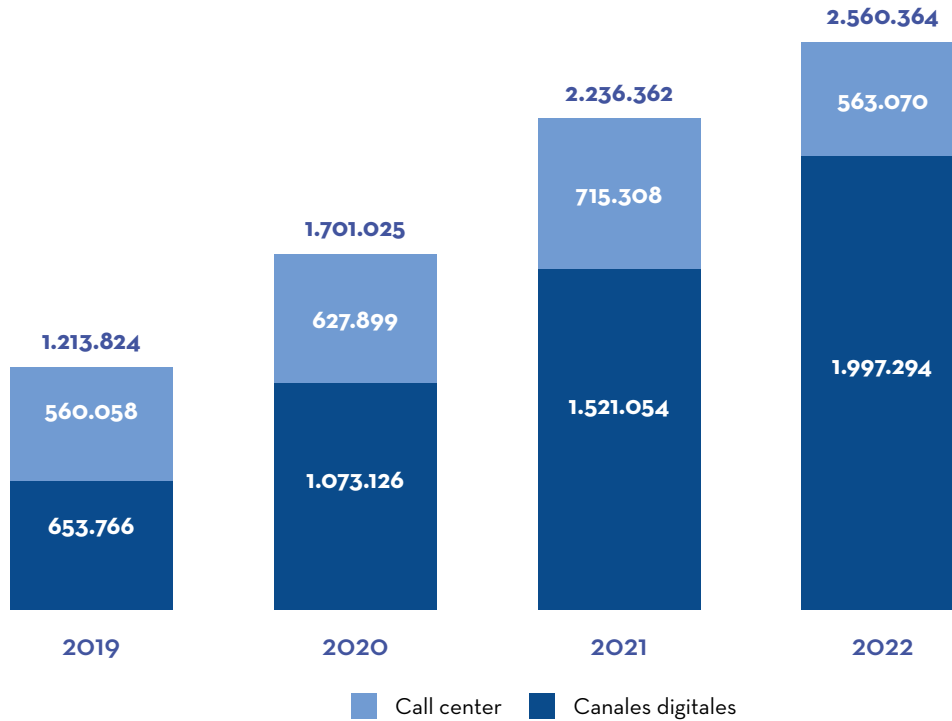
- **Grandes deudores:** segmento que concentra a aquellos deudores con saldo de deuda sobre \$120 millones de pesos netos. En 2022 esta cartera representaba el 47,7% del saldo y solo el 0,9% del total de deudores de la cartera. Dado los montos involucrados, esta cartera es gestionada de manera focalizada por las unidades operativas de cobro de la Red de Oficinas de **TGR**, a lo largo del país.
- **Medianos deudores:** segmento de deudores con saldo de deuda desde \$10 millones a \$120 millones de pesos netos, que representa el 31,8% del saldo moroso y el 8,1% del total de deudores. La gestión de cobro de esta cartera también se encuentra a cargo de la Red de Tesorerías, a nivel nacional.
- **Pequeños deudores:** corresponde al 20,5% del total del saldo moroso y concentra el 91% de los deudores. Esta cartera se conforma por contribuyentes cuyo saldo deudor es inferior a los \$10 millones de pesos netos, lo cual requiere una gestión de carácter masivo, mediante gestiones de cobro extrajudicial (administrativo), con apoyo de distintos canales de comunicación (plataforma web, contact center, correo electrónico, telemensajes -SMS-, entre otros). Gracias a la utilización de estos canales, en 2022 se logró una recaudación de \$44.849,1 millones, cifra superior en 23,3%, respecto de 2021.

Como resultado de las acciones de la recaudación coactiva (acciones administrativas y judiciales), la recaudación centrada en los segmentos de grandes y medianos deudores, lograda en 2022 fue la siguiente:

- **Segmento de medianos deudores: \$414.667 millones.**
- **Segmento de grandes deudores: \$196.565 millones.**

Respecto a la recaudación total de deuda morosa (recupero en cobranza según DFL N°1/2002), el resultado del periodo fue de \$1.359.691 millones, 12% superior a la registrada el 2021.

Gráfico 21: Gestión de cobranza coactiva - RUT contactados por tipos de canal



Ley 21.514 de Alivio Tributario

El 3 de diciembre de 2022 fue publicada en el Diario Oficial la Ley 21.514, de reforzamiento del Fondo de Garantías para el Pequeño Empresario (Fogape). El texto de esta Ley, conocida como Alivio Tributario, incluyó un beneficio especial para que los contribuyentes del segmento Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas) pudieran normalizar sus deudas tributarias morosas. Esto mediante el pago al contado de la deuda, o mediante un convenio con la Tesorería para cumplir con esta obligación tributaria hasta en 48 cuotas mensuales (cuatro años). En ambos casos con el beneficio de condonación de multas e intereses devengados en el periodo de mora.

El universo de deudores se estimó en alrededor de 400.000 contribuyentes, con deudas tributarias, fiscales y territoriales vencidas al 30 de junio de 2022. En los casos de deudores cuyos impuestos hubieran vencido entre el 31/10/2019 y el 30/06/2022, no se les exigió el pago de un pie al momento de suscribir el convenio. Para acceder al beneficio de condonación de multas e intereses establecido en la Ley 21.514, las Mipymes debían estar acogidas al régimen de tributación Propyme, o bien al régimen de renta presunta y, en general, todas las microempresas con ventas anuales de hasta 2.400 unidades de fomento (UF).

Los contribuyentes que optaran por un convenio podían dar un 3% de pie, e incluso 0% de pie, cuando se tratara de una deuda morosa acumulada entre el 31 de octubre de 2019 y el 30 de abril de 2022.



Nuevo convenio **Alivio Tributario** (Ley 21.514)

tgr.cl

Nuevo plazo
hasta el 31/03/24

- Convenio de pago hasta en **48 cuotas**
- **Sin pie inicial** si el convenio tiene al menos un impuesto vencido entre el 31 de octubre de 2019 y el 30 de junio de 2022
- **Beneficio para impuestos adeudados** hasta el 30 de junio de 2022



El balance de la aplicación de la Ley 21.514, indica que -en su primera fase de corte al 30 de abril de 2023-, se concretaron 44.518 convenios de pago a plazo con **TGR** y que se efectuaron 135.412 pagos al contado, con un total 179.930 operaciones, por un monto neto de \$481.158,8 millones, equivalentes a una deuda morosa liquidada de \$1,03 billón (ver Tabla 2).

Tabla 2: Resultados Ley de Alivio Tributario*

Tema	Número	Monto neto (\$MM)	Monto deuda liquidada (\$MM)
Convenios	44.518	438.905,3	935.001,7
Pagos al contado	135.412	42.253,5	96.224,0
Total operaciones	179.930	481.158,8	1.031.225,7

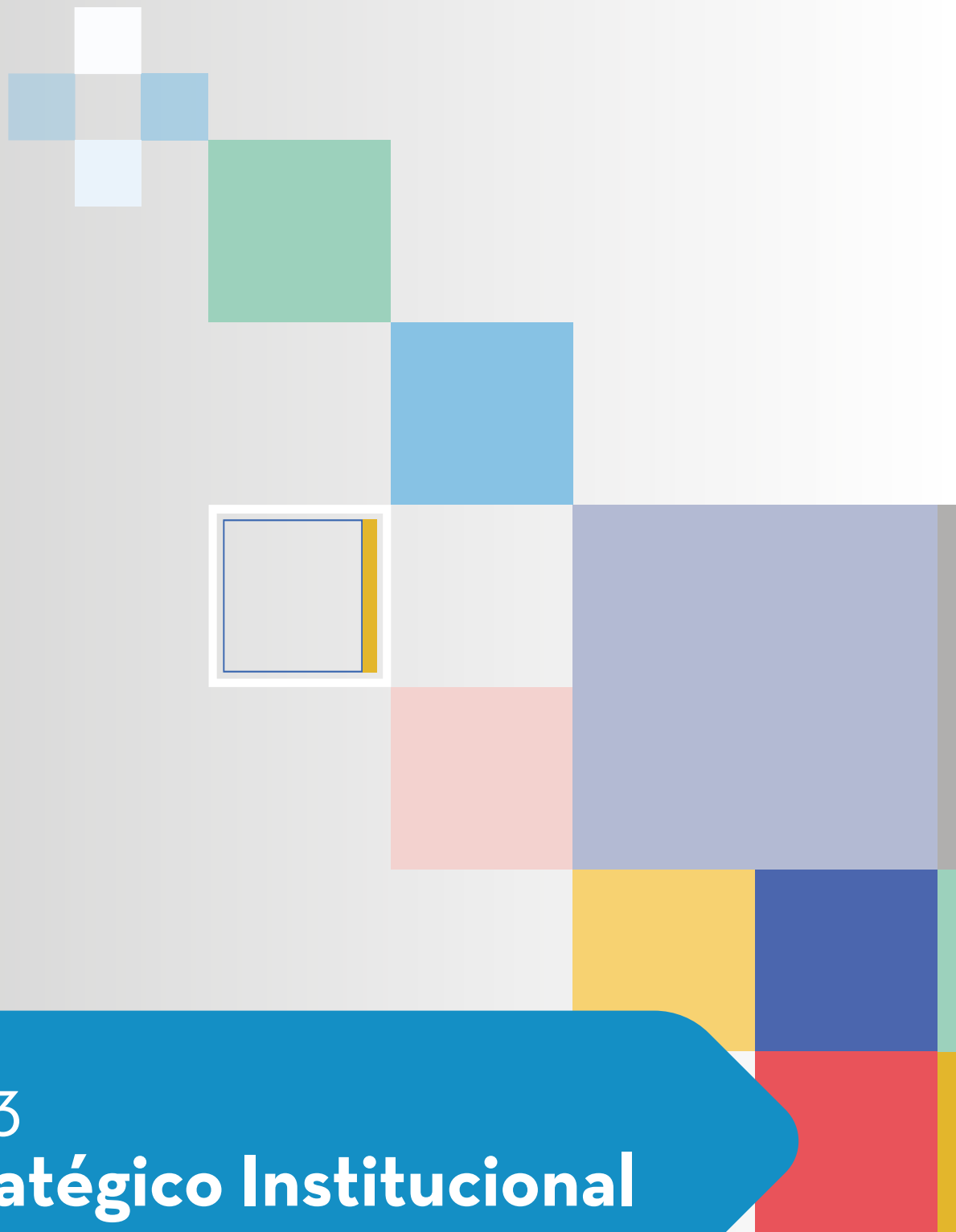
*Cifras al 30.04.2023

La norma aplicada por **TGR** comprometió a los contribuyentes que suscribieron convenios a mantener la regularidad en pagos mensuales acordados, estableciendo también que con la acumulación de dos cuotas impagas, el convenio deja de tener vigencia.

Hecho posterior

Mediante la Ley 21.578, publicada en el Diario Oficial el 30 de mayo de 2023, el Gobierno del Presidente de la República, Gabriel Boric, dispuso la vigencia de los beneficios tributarios contemplados en la Ley 21.514, hasta el 31 de marzo de 2024.





Capítulo 3

Plan Estratégico Institucional

En 2022, **TGR** obtuvo importantes avances para el logro de sus metas estratégicas, junto con la responsabilidad permanente de perfeccionar el cumplimiento de sus funciones básicas de recaudación, distribución y custodia de fondos del Tesoro Público. Estos avances se resumen en la meta de mejora continua para lograr una gestión moderna, eficiente, inclusiva y sustentable.

Durante el periodo se establecieron las bases del Plan Estratégico Institucional para el periodo 2023-2026, identificando los siguientes ejes: experiencia de usuarios/as; eficiencia y resultados; gestión de reportabilidad del Tesoro Público; gestión de datos; y nuevos focos de la cultura institucional: equidad de género e inclusión, sustentabilidad y carrera funcionaria.

Ejes del Plan Estratégico Institucional



EXPERIENCIA DE USUARIOS



EFICIENCIA Y RESULTADOS



TESORO PÚBLICO



DATOS



CULTURA INSTITUCIONAL

1. EXPERIENCIA DE USUARIOS/AS



OBJETIVO: mejorar la satisfacción en la atención ciudadana en todos los canales de **TGR**, a través de un modelo de atención integral, con foco en las necesidades de cada segmento de clientes asegurando la facilidad, disponibilidad y oportunidad de los canales de atención.

2. EFICIENCIA Y RESULTADOS

OBJETIVO: aumentar y optimizar la recaudación y distribución de los recursos del Tesoro Público, a través de la innovación, con el fin de asegurar el financiamiento de políticas públicas.





3. TESORO PÚBLICO

OBJETIVO: aumentar la eficiencia de la contabilidad del Tesoro Público, con el fin de avanzar hacia una reportabilidad más oportuna, transparente y en línea con el objetivo de facilitar la toma de decisiones de los organismos pertenecientes a la administración financiera del Estado.

4. GESTIÓN DE DATOS

OBJETIVO: gestionar y mejorar los procesos asociados a los datos de la Tesorería General de la República, con el objetivo de promover el uso de estos para sustentar la toma de decisiones de las autoridades e instituciones del Estado, mediante estudios y análisis que permitan avanzar hacia un enfoque inferencial en torno a la recaudación y distribución del Tesoro Público.



5. CULTURA INSTITUCIONAL



OBJETIVO: promover una cultura de equidad de género, inclusión, sustentabilidad y carrera funcionaria que permita a **TGR** convertirse en un referente en estas materias, avanzando hacia una renovada cultura organizacional en beneficio de las funcionarias y los funcionarios del Servicio.



Avances logrados en 2022

Modernización tecnológica y experiencia de usuarios/as

El modelo de atención de **TGR** sitúa a los usuarios/as y contribuyentes en el centro de la gestión, potenciando el uso de canales virtuales, con una atención ágil y cercana. El propósito es entregar soluciones a la medida de los requerimientos de cada usuario/a, por medio del canal de su preferencia. Con este fin, en 2022 se fortaleció la Oficina Virtual de Trámites (OVT), aumentando a 47 los trámites disponibles en este canal que se pueden realizar 100% de manera digital.

La OVT ha conseguido importantes avances en materia de inclusión y accesibilidad digital, con mejoras a través de la tecnología estándar WCAG 2.0, incluyendo un plugin de accesibilidad, visibilidad y facilidad de acceso a los contenidos. Esto se vio reflejado en las 1.122.509 vistas que tuvo este subportal durante 2022, con 162.259 transacciones realizadas.

Este avance tecnológico permitió a **TGR** obtener el premio Tech Awards 2022, en la categoría de Transformación Digital del Sector Público, galardón que entrega la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información (ACTI).

Durante 2022 se trabajó en el rediseño del Centro de Ayuda, disponible en el sitio web institucional, considerando como foco principal el apoyo a la autoatención por parte de las y los usuarios. Como parte de esta mejora, se realizó un estudio de usabilidad y experiencia usuaria, optimizando la administración y agrupación de los contenidos.

Paralelamente, en el canal web se fortaleció la administración y actualización permanente, mediante el funcionamiento de un Comité Editorial, con participación transversal de los distintos profesionales del Servicio, involucrados en los trámites y servicios y en la imagen institucional. También se habilitó una encuesta permanente de satisfacción en esta plataforma y se mejoró la funcionalidad en el sitio web, reorganizando las distintas áreas de contenido, bajo una óptica de ofrecer la mejor experiencia de usabilidad para el usuario/a.

¡Somos finalistas!
TECH AWARDS
by ACTI 2022

Conoce el proyecto y
apoya con tu voto aquí

OVT
Oficina
Virtual de
Trámites

Desde el 13 hasta el 17 de enero

tgr.cl

TGR
Tesorería General
de la República
Recaudamos
equidad
y desarrollo
para Chile

El resultado de estos avances se vio reflejado en la valoración positiva de nuestros usuarios en el estudio de satisfacción para servicios públicos, encargado por la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. En este estudio **TGR** obtuvo 58% de satisfacción neta, destacando el sitio web institucional, con 70% de valoración positiva. Cabe consignar que en este mismo estudio realizado en 2020, la Tesorería anotó un índice de satisfacción neta del 31,8%.

Junto con lo anterior, la institución continuó fortaleciendo su Modelo de Atención Multicanal, con énfasis en el uso de los canales virtuales. El objetivo es cultivar una relación cercana y oportuna con los usuarios/as, promoviendo una atención ágil, cercana e inclusiva, como ha sido el caso de Oficina Virtual de Trámites (OVT), alojada en **tgr.cl**. En 2022, la base de usuarios/as y contribuyentes de **TGR** alcanzó a 15,8 millones de RUT (Rol Único Tributario), representando un incremento del 25,3% con respecto a 2020. La cifra indicada está compuesta en su mayor parte por personas naturales, con 89,2%, mientras que las personas jurídicas correspondieron al 10,8% restante.

Entre las medidas adoptadas en 2022 para agilizar la atención multicanal destacan las mejoras realizadas en el portal institucional para la integración de la ClaveÚnica y la Clave Tributaria para acceder a los trámites en línea; incorporación de herramientas asequibles para adultos mayores; y la consolidación de la OVT, como canal regular de atención remota.

El balance indica que en el año se realizaron casi 12 millones de autenticaciones de usuarios/as, lo cual consolida la digitalización y las facilidades entregadas por el Servicio a personas naturales y jurídicas, en este caso para hacer sus trámites de manera virtual.

Además de las personas naturales y jurídicas, en su rol de entidad recaudadora y pagadora del Estado, **TGR** tiene como usuarios/as a la mayoría de las entidades gubernamentales, servicios públicos, municipalidades y otras instituciones.



Interoperabilidad

En 2022 **TGR** anotó importantes avances en interoperabilidad con otras entidades del Estado y servicios públicos, mediante el desarrollo de nuevas funcionalidades incorporadas en el sitio web institucional, como es el caso del nuevo aplicativo de autoatención para el botón de pago y registro de obligaciones. En 2022 se sumaron 10 nuevas instituciones a este botón de pago, totalizando 55 servicios en contar con acceso directo a este nodo de autoatención.

Ciberseguridad

En términos de control de riesgos informáticos, **TGR** ha desarrollado políticas de seguridad para el control y mitigación tanto para amenazas de tipo virus, spyware, ransomwares y otras amenazas a sus equipos informáticos. Paralelamente, aplica programas focalizados en las funcionarias y los funcionarios para que colaboren en el control de los riesgos informáticos y en la seguridad de la información. En esta tarea el componente de las personas es clave y se complementa con los esfuerzos tecnológicos destinados a garantizar el normal funcionamiento de los sistemas operativos internos y las plataformas de atención a usuarios/as y contribuyentes.

Sustentabilidad

En el plano de la sustentabilidad, en 2022 **TGR** obtuvo la certificación “Estado Verde”, otorgada por el Ministerio del Medio Ambiente, siendo el primer servicio de Hacienda que logra esta certificación y el segundo del sector público. El próximo paso de este programa es la acreditación de excelencia como “Institución Sustentable”, lo cual significa seguir profundizando las acciones e iniciativas tendientes a la eficiencia en el uso de recursos públicos, aportando con ello a la sustentabilidad ambiental.

El programa “Estado Verde” de **TGR** cuenta con una red voluntaria de funcionarios/as, organizados en Brigadas Verdes en la mayor parte de las oficinas a lo largo del país, destinada a implementar y gestionar prácticas orientadas a fomentar el cuidado del medioambiente al interior y al exterior del Servicio. La implementación de este programa ha sido con recursos propios y en muchos casos con donaciones de los propios voluntarios, quienes aplican metodologías de fácil asimilación. Entre otras cosas, para instalar puntos verdes de acopio de elementos que luego se entregan a la industria de la reutilización y el reciclaje.

A su vez, el Servicio asumió el compromiso de reducción de la huella de carbono, mediante el ahorro de papel, agua, electricidad, combustibles y otros insumos, como también la aplicación de requerimientos explícitos de sustentabilidad a los proveedores externos que participan en los llamados a licitación que regularmente realiza la Institución.



Equidad de género e inclusión

En cumplimiento de las nuevas orientaciones del Gobierno en materia de equidad de género e inclusión, en 2022 se creó la Unidad de Inclusión y Género y se inició el trabajo para lograr la certificación bajo la Norma Chilena 3262.

¡Una gran noticia para compartir!

Hoy inauguramos nuestro sitio

#InclusiónyGéneroTGR



En nuestro camino hacia la **transversalización de género** en nuestra institución, hemos creado un **sitio de inclusión y género**

Esperamos que el sitio sea un canal de comunicación interactivo para avanzar junto a todas y todos en una TGR con mayor equidad de género e inclusión.

¿Quieres conocer más? Ingresar **AQUÍ**



19 de diciembre - Día nacional contra el femicidio

En noviembre de 2020, se promulgó la Ley 21.282 que declara el 19 de diciembre como **Día Nacional Contra el Femicidio**



Revisa la campaña del **Ministerio de la Mujer y Equidad de Género "Sí es mi problema"**, una invitación a involucrarnos y a actuar para frenar la violencia contra las mujeres.

Porque cuando asumimos que sí es nuestro problema, nos volvemos parte de la solución.

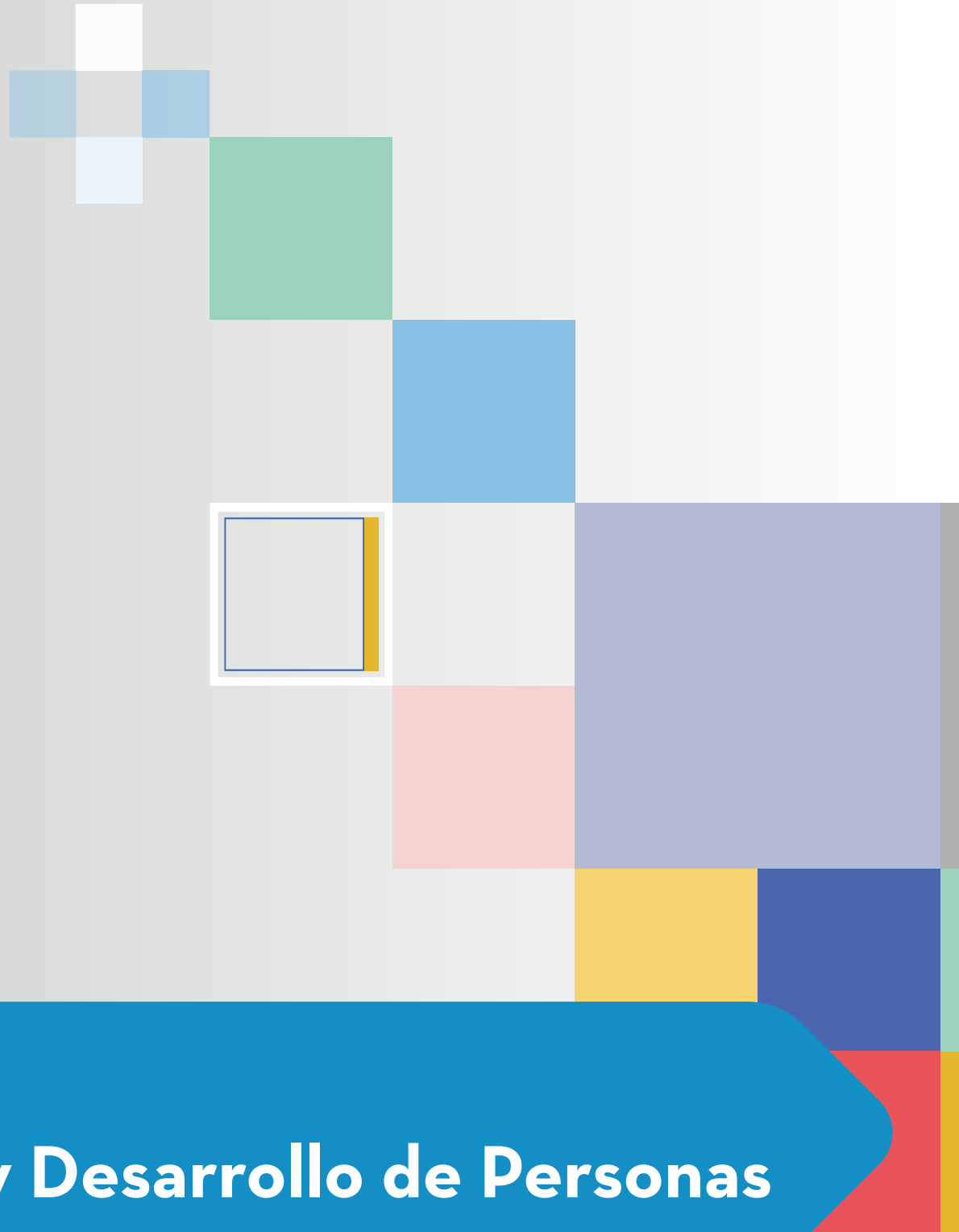
#SíEsMiProblema

CONTRIBUIR A ERRADICAR LA VIOLENCIA QUE VIVEN LAS MUJERES

siesmi.problema.cl

Ir a la campaña

Unidad de Inclusión y Género TGR



Capítulo 4

Gestión y Desarrollo de Personas

Entre las actividades relevantes realizadas en 2022, en el plano de la gestión y desarrollo de personas, destacan el apoyo técnico para la implementación de un nuevo sistema de trabajo a distancia, con sus respectivas métricas y reportes; levantamiento del nivel de desarrollo de competencias digitales para todos los funcionarios y funcionarias, incluyendo aquellas identificadas como críticas para los equipos de la Red de Tesorerías; definición de tareas para implementación de la Política de Inclusión y Género y plan de trabajo para avanzar hacia la certificación bajo la Norma Chilena 3262; y actualización del Modelo de Dotación, que permita a las jefaturas administrar la composición, distribución, capacidades y funcionamiento interno de sus equipos.

También destacan las acciones para fortalecimiento de la cultura de gestión de riesgos, mediante el desarrollo de un programa que incluye la elaboración de planes de continuidad operativa, acciones de difusión y de formación en esta materia; y revisión de las plataformas tecnológicas, con el objetivo de garantizar la continuidad operativa y la entrega de servicios tanto para usuarios/as, internos como externos.

En el plano de la salud y la seguridad laboral, en 2022 se inició la implementación de un Plan de Calidad de Vida, para abordar el desafío de la salud integral de funcionarias y funcionarios en su espacio laboral. Esto, a través del desarrollo de diversas actividades realizadas con apoyo de un equipo multidisciplinario y focalizadas de acuerdo con las realidades locales en la Red de Oficinas **TGR**.

Dotación

En 2022 **TGR** contaba con una dotación efectiva de 1.939 funcionarios/as. De esta cifra, el 51,8% eran mujeres y el 48,2% hombres (Tabla 3). A su vez, de la dotación total el 49,9% eran funcionarios/as a contrata y el 50,1% empleados/as de planta.

Tabla 3: Dotación efectiva en 2022 por tipo de contrato y género

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	506	50,3%	462	49,5%	968
Planta	500	49,7%	471	50,5%	971
Total	1.006	100,0%	933	100,0%	1.939

Estas cifras revelan un avance importante en el desafío de equidad de género, aunque en materia de cargos directivos, se mantiene una brecha considerable de equidad. De un total de 70 cargos de alto nivel jerárquico existentes en 2022, 49 eran hombres y solo 21 mujeres. Estas cifras contrastan con las labores en el nivel administrativo, donde las mujeres sumaban 509 funcionarias y los hombres 370 funcionarios (Tabla 4).

Tabla 4: Dotación efectiva en 2022 por estamentos y género

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Técnicos	82	8,2%	64	6,9%	146
Directivos	21	2,1%	49	5,3%	70
Auxiliares	5	0,5%	37	4,0%	42
Profesionales	389	38,7%	413	44,3%	802
Administrativos	509	50,6%	370	39,7%	879
Total	1.006	100,0%	933	100,0%	1.939

Salud y seguridad laboral

Luego de superada parcialmente la emergencia sanitaria derivada de la pandemia del Covid 19, en 2022, se inició la implementación de un programa de conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Este programa fue diseñado con la participación de un equipo multidisciplinario y estableció un programa transversal de actividades, en distintos niveles, con el fin de alcanzar a todas las personas, considerando también su involucramiento para el desarrollo de las metas estratégicas.

Junto con el levantamiento paulatino de las restricciones a la movilidad y las medidas especiales de prevención que se adoptaron en el país desde marzo de 2020, debido a la pandemia del Covid 19, en 2022 **TGR** inició la normalización de las actividades laborales, mediante el retorno escalonado y seguro de los funcionarios/as a las oficinas, a excepción de las personas con enfermedades de base y riesgos de salud y de los casos de madres y padres y/o tutores con responsabilidades familiares para el cuidado de niñas y niños en edad preescolar y de adultos mayores.

Cabe recordar que **TGR** fue la primera entidad estatal en recibir el reconocimiento -en 2020- por el alto estándar de cumplimiento de las medidas de prevención del Covid 19 a nivel nacional, en este caso en todas las oficinas del Servicio, a lo largo del país. Tal certificación se mantuvo durante 2021 y 2022.

Esto fue resultado del alto estándar de prevención del virus, apoyado con una campaña de difusión permanente del “Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral por Covid 19 para centros de trabajo de **TGR**”, como también de fichas de orientación y de otras medidas de resguardo, dirigidas a los funcionarios/as, como también a los usuarios/as y contribuyentes.

A esta tarea se sumó el trabajo mancomunado del “Comité de Contingencia” que movilizó de manera transversal a diferentes estamentos del Servicio, con la oportuna implementación de acciones destinadas a proteger la salud de los funcionarios/as y del público que requería atención presencial en la Red de Oficinas **TGR**.

En el ámbito de la higiene y seguridad laboral, en 2022 se fortalecieron los 26 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad institucionales, modernizando los sistemas de gestión, registro y monitoreo de las medidas de prevención, además de mejorar la plataforma de socialización de contenidos técnicos.

Junto con lo anterior, se reforzaron las medidas para el mejoramiento de los ambientes de trabajo y de autocuidado de los funcionarios/as, de acuerdo con la política de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente.

En 2022 también se procedió al apoyo técnico con medidas preventivas para el desarrollo del trabajo remoto, asociado a las medidas preventivas por la alerta sanitaria por Covid 19 y la acreditación de funcionarios/as autorizados para el trabajo a distancia, de acuerdo con la Resolución 9.325, del 25 de octubre de 2022, resultante del trabajo colaborativo entre la Administración del Servicio y la Asociación de Empleados de Tesorería (AET). Esta Resolución dispuso el retorno gradual de los funcionarios en un escenario de apertura sanitaria.

Además, como resultado de un trabajo colaborativo con el mencionado gremio, se sentaron las bases del programa de gestión preventiva (normativo), para apoyar la implementación del proyecto “Trabajo remoto institucional”, de acuerdo con los artículos 66 y 67 de la Ley N°21.526.

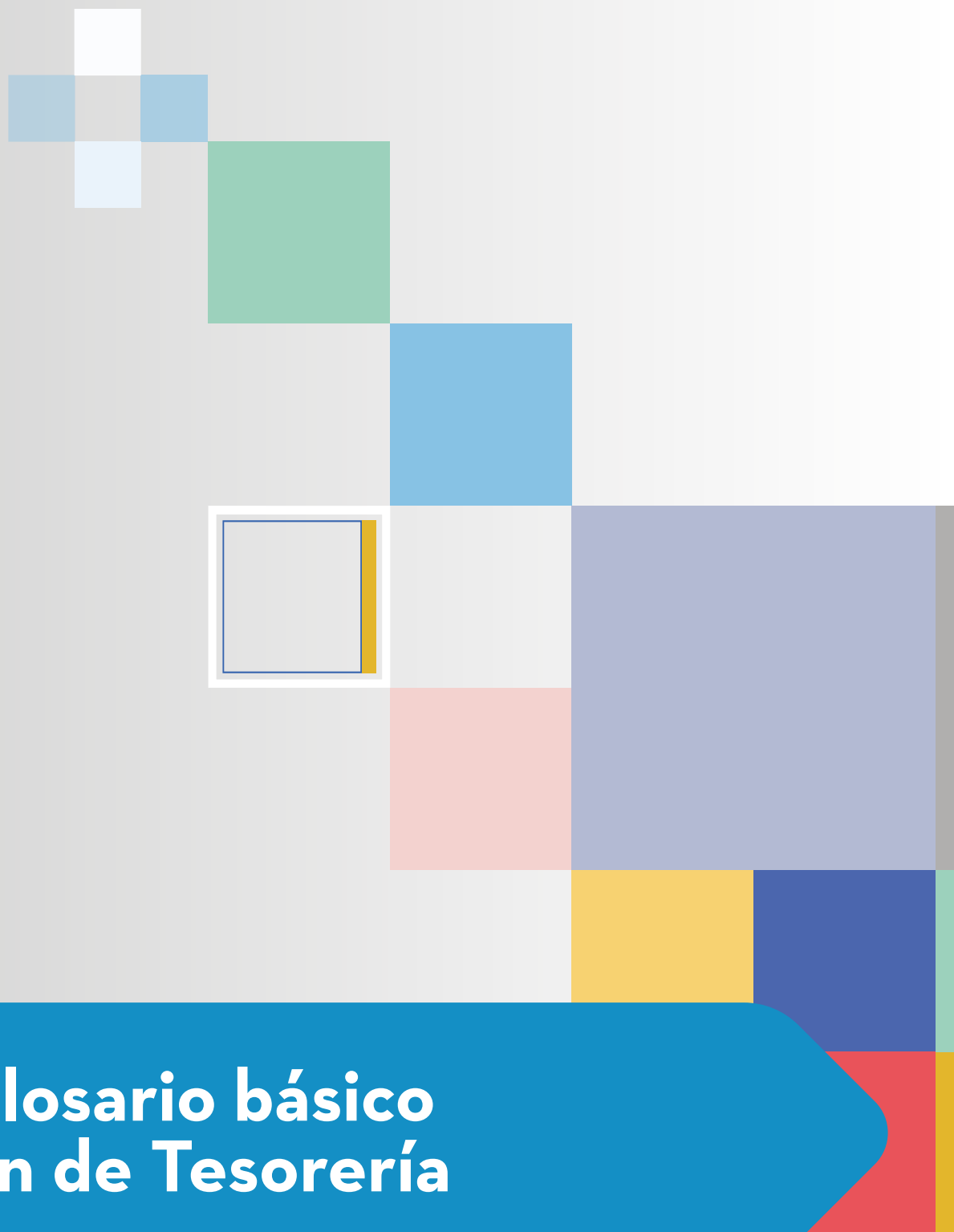
Capacitación

En 2022 la tasa de capacitación tuvo una baja respecto de los dos años anteriores. Esto se debió en gran medida a los ajustes de planes ocurridos postpandemia, como también a la base de comparación, debido a que en 2022 la dotación efectiva total fue menor que en los años anteriores (Tabla 5).

Tabla 5: Capacitación de funcionarios

	2020	2021	2022
N° funcionarios/as	1.936	1.997	1.635
Dotación efectiva	1.978	1.960	1.939
Tasa capacitación	97,9	101,9	84,3





Anexo: Glosario básico en gestión de Tesorería

Autenticación

Identificación del contribuyente al usar su RUT y ClaveÚnica o Clave Tributaria para ingresar al sitio transaccional de **tgr.cl**. Esta le permite mantener los rangos de resguardo y seguridad en sus operaciones.

Bien raíz

Es un bien físico que no puede transportarse de un lugar a otro y que, por lo mismo, se le conoce también como bien inmueble.

Certificado de deuda

Documento oficial que otorga la Tesorería, que certifica la existencia o no de una deuda morosa correspondiente a un RUT, o un rol (bien raíz).

Contribuyente

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

Convenio de pago

Posibilidad que otorga la Tesorería a un contribuyente con deuda fiscal o de contribuciones morosas, para que realice el pago de éstas mediante la suscripción de un documento que establece un plazo y el pago de cuotas, de acuerdo con la norma legal que rige el otorgamiento de convenios.

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.

Avalúo

Valor que se le asigna a un bien raíz para fines específicos. Este puede ser de tipo comercial, el que a su vez está dado por el precio de mercado y se calcula con el fin de transarlo entre particulares. En cambio, el avalúo fiscal corresponde a valuación realizada con fines tributarios.

Cartola tributaria

Documento que refleja la situación fiscal de un contribuyente. Contiene información detallada sobre el estado tributario de un RUT (personas naturales y jurídicas), respecto de sus giros, deudas, beneficios y obligaciones con el Fisco.

Compensación

Operación que realiza la Tesorería que consiste en dar por pagada la deuda de un contribuyente con el Fisco, por una cantidad equivalente a un ingreso o beneficio que pudiera tener aquél. De este modo se pueden extinguir obligaciones vencidas, monetarias o de cosas fungibles, entre personas que son recíprocamente acreedoras y deudoras.

Crédito fiscal

Es el impuesto soportado, entre otros documentos, en las facturas de proveedores, facturas de compras, notas de débito y de crédito recibidas que acrediten las adquisiciones o la utilización de servicios efectuados en el período tributario respectivo, observado en todo procedimiento judicial.

Declaración de renta

Declaración que se realiza en abril de cada año, a través de la presentación del Formulario 22 de Renta. Aquí deben ser declaradas las rentas o ingresos correspondientes al año anterior.

Derecho de los/las 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 Territorial

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

Juez sustanciador

El Tesorero o Tesorera 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.

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, 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 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.

Medio de pago

Instrumento valorizado que es aceptado para comprar o arrendar un bien o servicio; para cancelar una deuda y para cualquier pago en general. En el ámbito tributario, corresponde al pago en dinero efectivo en moneda nacional, o mediante cheque, vale vista y tarjetas de crédito bancarias y de grandes tiendas, validadas por la Tesorería.

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.

Pasivo

Cantidad total que una persona natural o jurídica adeuda a terceras personas y que representa los derechos que tienen los acreedores y los propietarios sobre su activo. Está compuesto por el pasivo no exigible y por el pasivo exigible a corto y largo plazo.

Recaudador fiscal

Funcionario 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, efectúa o apoya la realización de las actuaciones tendientes al cobro de las obligaciones tributarias adeudadas y demás créditos fiscales de la cartera en cobro judicial.

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 la liquidación de todos sus bienes para el pago de sus acreedores, de conformidad al orden de prelación establecido por la ley.

Rectificatoria

Operación que permite al contribuyente modificar los datos de la base imponible, tasa, créditos o impuestos consignados en su declaración primitiva, quedando obligado a un mayor pago efectivo de impuestos. También reciben la denominación de rectificatorias aquellas declaraciones que complementan a una anterior, que no implican una modificación de las bases imponibles o impuestos ya declarados, sino que permite informar nuevos impuestos no declarados anteriormente.





Memoria del Tesoro

TGR Tesorería
General de la
República

2

22