

Memoria del **Tesoro**

2021



Tesorería
General de la
República

Recaudamos equidad y desarrollo para Chile



ÍNDICE

Carta del Tesorero	4
Capítulo 1: Panorama Institucional	6
Síntesis histórica	7
Organigrama	8
Presencia Nacional	9
Tesoreros Regionales y Provinciales	10
Misión, Visión y Valores	11
Hitos 2021	13
Capítulo 2:	22
Síntesis de resultados	22
Recaudación	23
Distribución	28
Fondo Comun Municipal	30
Operación Renta	33
Capítulo 3: Modernización y Desarrollo Institucional	52
Portal de Integración	53
Plataforma Informática	57
Capítulo 4: Gestión y Desarrollo de Personas	59
Plan Anual de Capacitación	60
Salud Ocupacional y Seguridad Laboral	60
Glosario básico de gestión de Tesorería	62



CARTA

del Tesorero General de la República

Resultados históricos en sus funciones básicas de recaudación, distribución y custodia de fondos del Tesoro Público, obtuvo en 2021 la Tesorería General de la República. Si bien estos se dieron en un contexto en que la economía chilena tuvo un gran dinamismo, con una expansión de 11,7% del Producto Interno Bruto (PIB), es altamente satisfactorio constatar que la Tesorería logró estos resultados en un periodo difícil, en que debió ceñirse a una serie de restricciones derivadas del control de la pandemia del Covid 19.

Durante la mayor parte de 2021 la autoridad sanitaria continuó aplicando restricciones a la movilidad de las personas y severas normas sanitarias. Conforme a ello las actividades económicas se vieron obligadas a cumplir con el doble objetivo de mantener las medidas extraordinarias adoptadas en 2020, para evitar la propagación del virus, por un lado, y por otro cumplir con los objetivos productivos, como fue el caso de nuestra Institución.

En este contexto complejo, en 2021, la Tesorería alcanzó cifras récords en los resultados de sus tres

funciones básicas. Así, la recaudación subió a \$93,28 billones, cifra superior en 36,2%, respecto de 2020; en distribución logró un incremento del 37,9%, totalizando \$89,59 billones; en tanto que la función de custodia de fondos del Tesoro Público presentó un incremento de 3,6%, con una cifra final de \$3,69 billones.

Mientras tanto, el Gobierno continuó aplicando el Plan Económico de Emergencia, iniciado el año anterior, con el fin de ir en ayuda de las y los trabajadores, familias vulnerables, profesionales y micro, pequeños y medianos empresarios, afectados por la pandemia. Con este fin, dispuso una serie de ayudas monetarias, parte importante de cuyos pagos directos estuvo a cargo de la Tesorería.

El Plan contempló ayudas directas a millones de personas, naturales y jurídicas, trabajadores dependientes e independientes, emprendedores y Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas), mediante la entrega de bonos, subsidios, préstamos blandos y medidas de alivio para los deudores tributarios, los cuales debió pagar masivamente la Tesorería, en un

plazo acotado.

Estas cifras indican el férreo compromiso de nuestra Institución con el cumplimiento de sus funciones básicas, garantizando la continuidad operacional, aun en condiciones de adversidad, como ha ocurrido en el último bienio. La meta que subyace en este compromiso es la entrega de un servicio de excelencia a la ciudadanía, usuarios y contribuyentes.

La clave que explica los resultados de 2021 es la enorme capacidad de adaptación de nuestro Servicio y de nuestros 2.000 funcionarios y funcionarias a las exigencias del entorno, apoyado en el desafío de modernización que tenemos comprometido en nuestro Plan Estratégico.

Desde antes de la pandemia del Covid 19, veníamos ejecutando una profunda transformación tecnológica, en línea con la política de la autoridad central para avanzar hacia la meta del Gobierno Digital, objetivo que ofrece una serie de ventajas para los usuarios, la ciudadanía y el Estado de Chile.

De la mano con este salto tecnológico, en 2021 la Tesorería avanzó velozmente en el desarrollo de nuevos canales de atención remota y adoptó nuevas herramientas para el reforzamiento del teletrabajo de los funcionarios (as), asegurando con ello la continuidad operativa en los momentos más críticos de la pandemia.

En este marco, en 2021 continuamos avanzando en el desafío de la transformación digital, desarrollando nuevos proyectos para incorporar transversalmente a todos los procesos e involucrar plenamente a todos nuestros funcionarios (as) y colaboradores para avanzar hacia la meta superior que es ofrecer una mejor atención ciudadana.

Si bien es cierto que los resultados de 2021 están en línea con nuestra propia historia institucional, en medio de las circunstancias descritas estos mismos resultados nos hacen sentir orgullosos, tanto por lo que hemos sido capaces de lograr, como porque una vez más refrendamos nuestro compromiso de contribuir al desarrollo de Chile y al bienestar de los chilenos.

Hernán Nobizelli Reyes
Tesorero General de la República



Capítulo 1 Panorama Institucional

TGR
Tesorería Regional
de Santiago

Tesorería Regional Santiago Oriente

SÍNTESIS HISTÓRICA

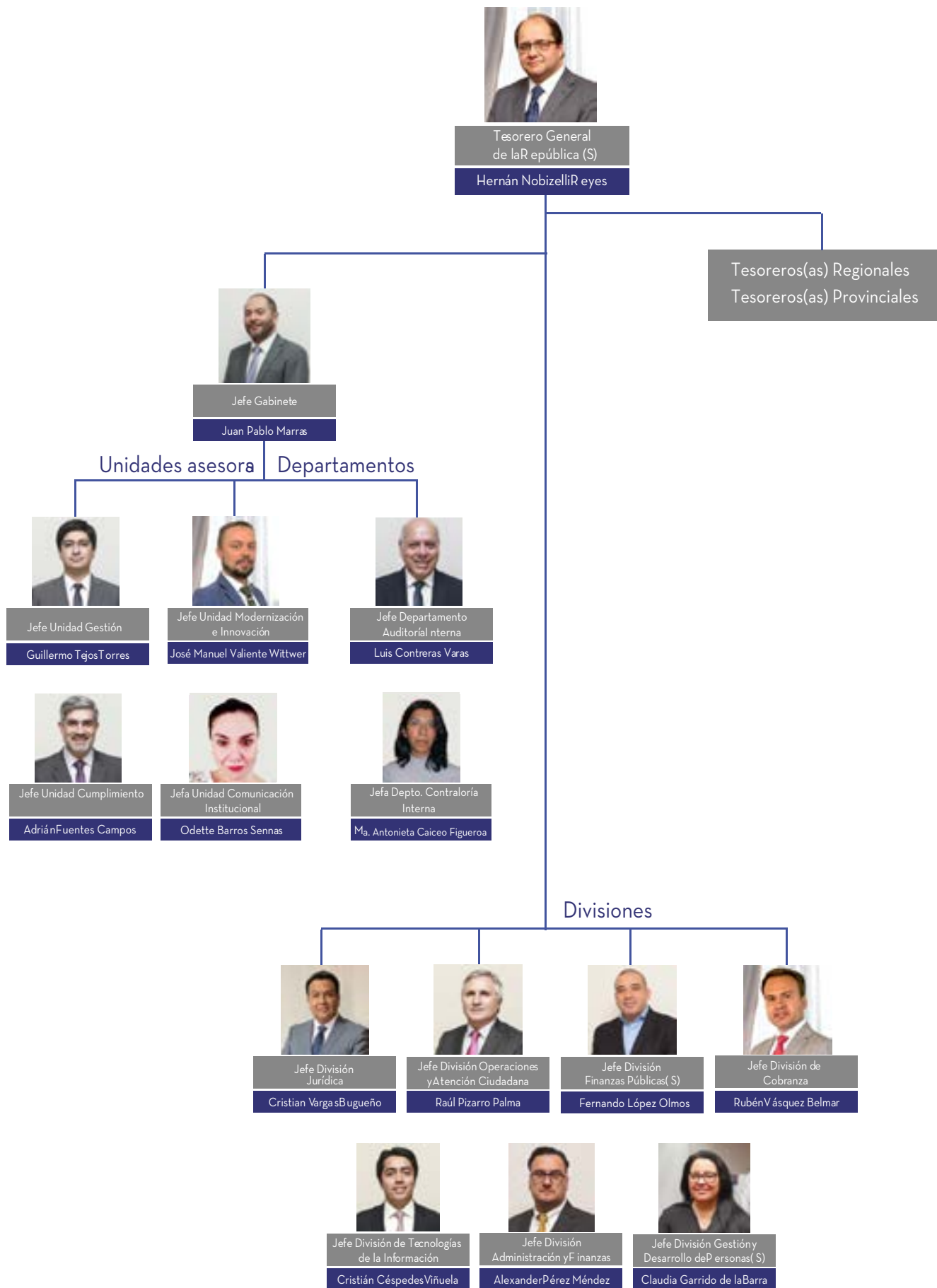
La Tesorería General de la República tiene sus raíces en la fundación de Chile, cuando el conquistador Pedro de Valdivia designó a Gerónimo de Alderete como Primer Oficial de la Real Hacienda, el 11 de agosto de 1541. De Alderete ejerció esta función como interino, hasta que recibió la confirmación superior 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 Ibañez 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.

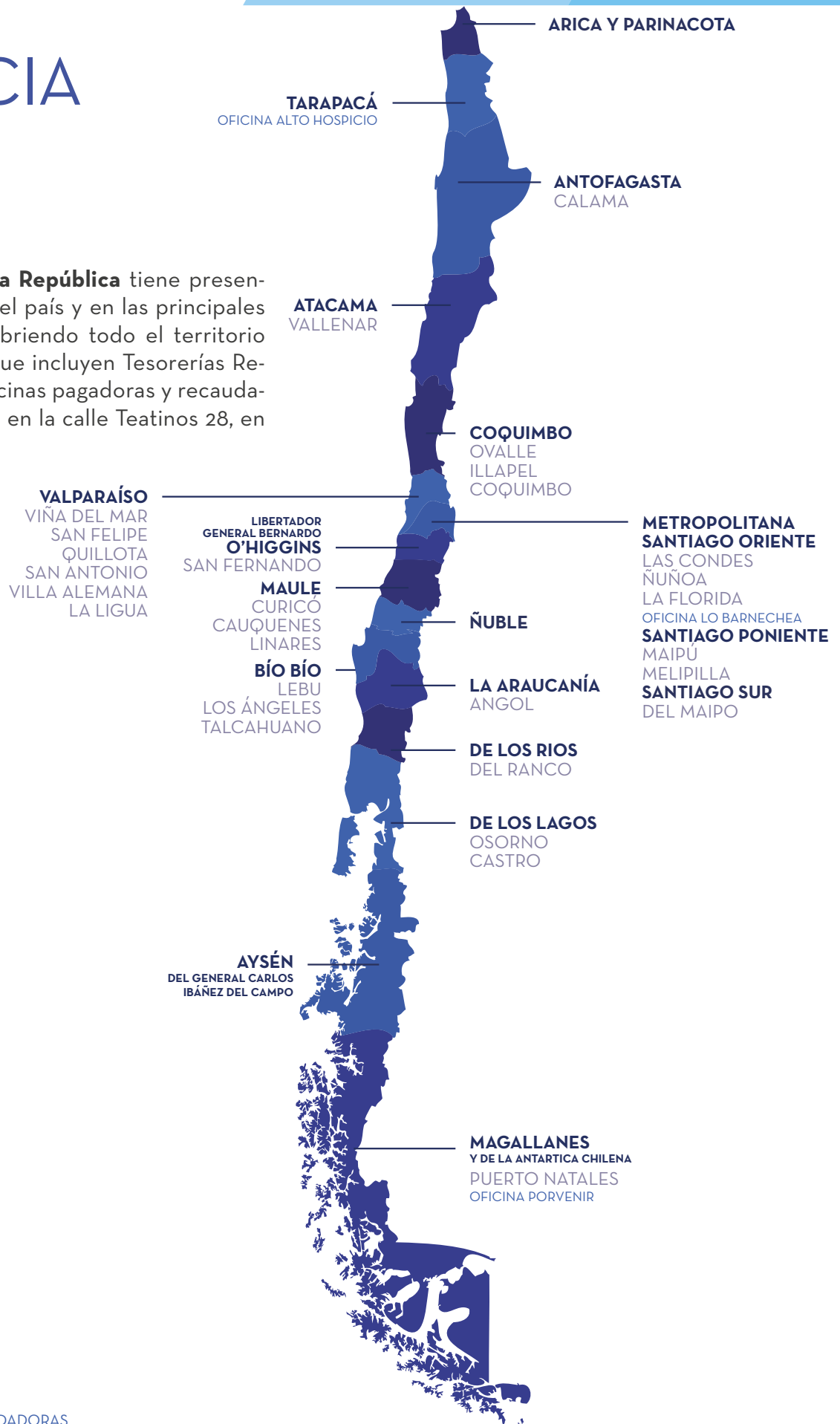
Desde sus inicios la TGR ha tenido el rol fundamental de ser la entidad encargada de la recaudación, custodia y distribución de los recursos del Tesoro Público, contribuyendo de este modo al correcto manejo de las arcas fiscales y al financiamiento de todas las reparticiones del Estado.



PRESENCIA

Nacional

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 53 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

TESOREROS

Regionales y Provinciales



Tesorero Regional de Arica y Parinacota	Edgardo Quilodrán Soto
Tesorero Regional de Tarapacá	Carla Valdivia Schettini
Encargado Oficina Alto Hospicio	Patricio Marilao Pizarro
Tesorero Regional de Antofagasta	Miguel Rojas Astudillo
Tesorero Provincial de Calama	Hugo Huaca Huaca (S)
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	Claudio Tang Carrasco (S)
Tesorero Provincial de Quillota	Carola Fuentes Alvarado (S)
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	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	Manuel Rey Acosta
Tesorera Regional Santiago Sur	Jeannette Reyes Ortiz
Tesorera Provincial del Maipo	María Alicia Brito Rodríguez

NOSOTROS

Qué somos, hacemos y buscamos

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.

VISIÓN

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

FOCOS ESTRATÉGICOS 2021

Modernizar la TGR, con procesos innovadores, eficientes y seguros

Contar con plataformas robustas y seguras

Contar con funcionarios motivados y capacitados

Tener el foco en el contribuyente y en los usuarios, simplificando y digitalizando la interacción

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.

Hitos 2021



HITOS 2021

Enero

ATENCIÓN REMOTA

En respuesta a la pandemia que vive el país, la Tesorería Regional de Magallanes implementó un nuevo canal de atención virtual para los contribuyentes de la austral comuna de Puerto Williams. Mediante el sistema de videollamada los analistas ubicados en las oficinas de Punta Arenas comenzaron a contactarse con los usuarios, obteniendo excelentes resultados.



Febrero

AVISOS DE REMATES

La TGR estrenó un nuevo proveedor para la publicación de avisos digitales de remates: emol.com. Este portal amplía la funcionalidad de este servicio informativo, permitiendo el acceso más expedito a las Tesorerías del país, para cumplir el mandato legal de informar sobre esta fase en la gestión de cobranza.

CARTOLA FISCAL DIGITAL

El portal tgr.cl estrenó un nuevo formato del repositorio digital que permite acceder de manera fácil y segura a la información del estado de situación tributaria de los contribuyentes. Entre los campos más importantes de la nueva Cartola Fiscal Digital están los datos sobre pago de contribuciones de bienes raíces y las distintas obligaciones fiscales.

Marzo

COBRO DE DERECHOS DE AGUA

La TGR comenzó a aplicar una nueva modalidad para el cobro de patentes por derechos de agua no utilizados, los cuales se deben pagar hasta el 31 de marzo de cada año.

Esto, con el fin de que los contribuyentes realicen este trámite de manera virtual, mediante un aplicativo disponible en el sitio web institucional. La Dirección General de Aguas (DGA) es el ente que informa a la Tesorería el RUT del titular de estos derechos, para proceder a cargar la deuda en la Cuenta Única Tributaria (CUT), como paso previo para efectuar el cobro. La nueva modalidad facilita el trámite, ya que ahora el contribuyente puede pagar de manera directa a través del portal.



HITOS 2021

Abril

OFICINA VIRTUAL DE TRÁMITES

En el marco de la mejora continua de la atención ciudadana, la TGR implementó en su sitio web institucional dos nuevos servicios en la Oficina Virtual de Trámites (creada en abril de 2020), denominados (1) “Consulta pago Bono Clase Media y Préstamo Solidario 2021”; y (2) “Consulta pago Bono de Apoyo y Préstamo Solidario para Transportistas 2021”. Los usuarios pueden acceder a estos usando su Clave Única; o su Clave Tributaria. De este modo, a ese mes subieron a 23 los trámites que los usuarios podían hacer directamente a través de la Oficina Virtual.



PAGO MASIVO DE BENEFICIOS

En virtud de la Ley 21.323, promulgada el 5 de abril de 2021, la TGR asume la misión de abordar el pago masivo de los beneficios dispuestos por el Gobierno para ir en ayuda de las personas y emprendedores afectados por la pandemia del Covid 19. Se trata de un bono de hasta \$ 500.000 y de un préstamo solidario de hasta \$ 650.000 para personas con ingresos hasta de \$ 2 millones. También se incluye un bono de \$ 100.000 para todos los pensionados, del nuevo y del antiguo sistema previsional, que tengan una pensión igual o inferior a \$408.125; y de un aporte solidario de \$ 500.000 para pequeños empresarios del transporte de pasajeros.

MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

Un nuevo paso en el proceso de certificación dentro del Programa Estado Verde, dio la TGR con su registro en la plataforma Huella Chile (<https://huellachile.mma.gob.cl/>), del Ministerio de Medio Ambiente, que permite habilitar una calculadora para medir la huella de carbono institucional, uno de cuyos objetivos es reducir la emisión de gases de efecto invernadero (GEI).



Mayo

PRÉSTAMOS SOLIDARIOS

La Tesorería inicia el pago de los Préstamos Solidarios del Estado, dispuestos por el Gobierno para ir en ayuda de las personas agobiadas por la crisis sanitaria. Pudieron acceder al beneficio trabajadores, profesionales, empresarios individuales y pensionados por vejez o invalidez, incluso los que se pensionaron por la modalidad de rentas vitalicias. El préstamo fue por un monto máximo de \$650.000, con tasa de interés real 0 (cero). Podía ser solicitado hasta en tres ocasiones, una vez por mes (continuos o discontinuos), hasta octubre de 2021.



ALIVIO PARA CONTRIBUYENTES

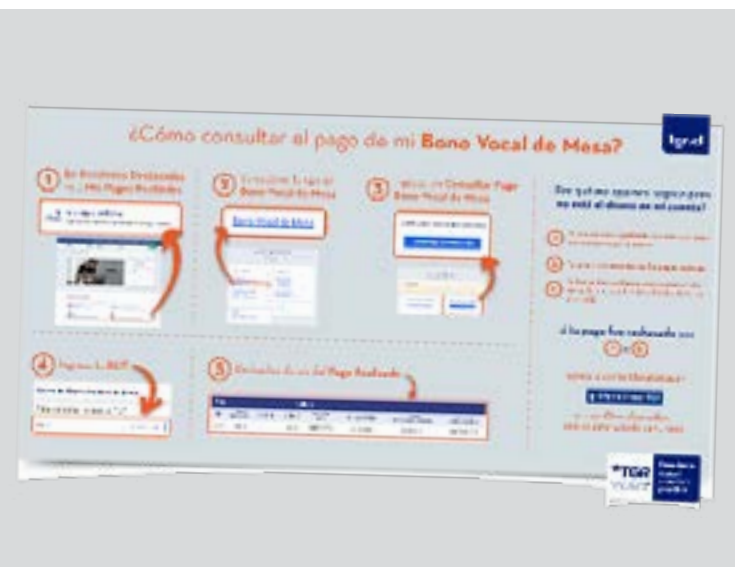
La TGR inicia la aplicación de nuevas medidas de ayuda a los contribuyentes, incluidas en el Decreto Supremo 611, del Ministerio de Hacienda (dictado el 9 de abril de 2021). Este Decreto dispuso de una serie de facilidades para que las personas y familias afectadas por la pandemia del Covid-19 paguen las contribuciones de bienes raíces; y en el caso de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), otras obligaciones tributarias.

Junio

VOCALES DE MESA

En un año especialmente recargado de elecciones, la Tesorería cumplió exitosamente con el proceso de pago a las ciudadanas y ciudadanos que se desempeñaron como vocales de mesa. En el caso particular de las elecciones realizadas el 15 y 16 de mayo de 2021, la TGR pagó más de \$10.000 millones a los cinco perfiles de vocales de mesa, que en total correspondieron a 167.411 personas.

El pago se realizó de acuerdo con la información entregada por el Servicio Electoral (Servel), la que a su vez se tomó desde las actas de constitución de mesas.



HITOS 2021

HERRAMIENTAS PARA TELETRABAJO

Una batería de herramientas imprescindibles para el teletrabajo incluye la versión renovada de Google Suite, que comenzó a utilizar a contar de este mes la TGR. Esta plataforma permite mejorar el rendimiento de las diversas tareas que realizan los funcionarios (as). Se trata de Google Workspace, que incluye Gmail, Meet, Hangouts, Drive, Calendario, Google Docs y Google Sheets, entre otras funcionalidades.



Julio

MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN

Mediante la Resolución Exenta 3.815-TG, la Tesorera General de la República Ximena Hernández, dispuso la creación la Unidad de Modernización e Innovación. Entre tiene como finalidad desarrollar, coordinar y dar seguimiento al proceso de modernización e innovación institucional, de manera de fortalecer el desarrollo e implementación de nuevos procedimientos, metodologías de trabajo y estrategias de mejoramiento institucional.

Pagos Recibidos		Total Pagado: \$ 0
Tipo	Monto	Detalle
Renta 0 cuentas		No tiene Renta pendientes
Devoluciones 0 cuentas		No tiene Devoluciones pendientes
Bonificaciones 0 cuentas		No tiene Bonificaciones pendientes
Subvenciones 0 cuentas		

Agosto

CELEBRACIÓN DE LOS 93 AÑOS

Pese a las restricciones impuestas por la pandemia, con gran entusiasmo, los 2.000 funcionarios (as) de la TGR celebraron los 94 años de la Institución. La mayor parte de las actividades se desarrollaron vía remota, con apoyo de una plataforma digital que permitió la conexión simultánea de la Red de Oficinas distribuidas entre Arica y Magallanes.



DESIGNACIÓN

La Contadora Auditora Jacqueline Jorquera Caicheo fue seleccionada para integrar el Comité Externo de Asignaciones de la Convención Constitucional. Al momento de esta importante designación, Jacqueline se desempeñaba como Analista de Contabilidad Gubernamental en la División de Finanzas Públicas de la TGR. Junto con otros cinco profesionales, ella asumió la tarea de evaluar la contabilidad y el uso de los recursos financieros con los que opera la Convención, para cumplir con la misión de redactar una nueva Constitución Política de la República de Chile.



Septiembre

CIBERSEGURIDAD

La TGR participó en el Primer Ejercicio de Simulación en Gestión de Ciberseguridad para el Estado, organizado por el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT), dependiente de la Subsecretaría del Interior. La actividad -efectuada mediante videoconferencia- reunió a 250 encargados de ciberseguridad de distintas reparticiones y servicios del Estado, junto a empresas que tienen convenios con el CSIRT, en materia de prevención de ataques informáticos.



GESTIÓN DE CALIDAD

El 10 de septiembre se efectuó el cierre de la Auditoría de Mantenimiento (vigilancia) asociada al Sistema de Gestión de la Calidad, concluyendo el proceso sin hallazgos y con la recomendación del auditor externo, de la firma certificadora Bureau Veritas, para mantener la certificación de la TGR, bajo el estándar ISO 9001-2015.

Octubre

CAPACITACIÓN PARA GOBIERNOS LOCALES

Con la participación de cerca de 30 representantes de municipalidades de las regiones del norte del país, entre Arica y Parinacota y Coquimbo, la División de Finanzas Públicas de la TGR inició un ciclo de charlas dirigidas a los gobiernos locales. El propósito es informarles en detalle sobre cómo funciona el Fondo Común Municipal (FCM) y los contenidos disponibles en el Portal Municipal del sitio web tgr.cl.

Noviembre



PORTAL DE INTEGRACIONES

La TGR estrenó un nuevo Portal de Integraciones (pagos), con información consolidada para las instituciones públicas que requieran este servicio. El objetivo es hacer más transparente y dinámico el acceso a la Plataforma de Pagos del Estado, ya que también entrega información necesaria para facilitar la interconexión con entidades y servicios públicos que recaudan pagos de los usuarios.

FLEXIBILIZACIÓN DE RESTRICCIONES

Luego de 18 meses de severas restricciones a la movilidad, derivadas de la pandemia del Covid 19, la Administración superior de la Tesorería dispuso el retorno gradual de los equipos de trabajo a la modalidad presencial en oficinas. Con este fin, emitió la Resolución 5.752-21, que establece la modalidad para el retorno gradual y seguro de los equipos de trabajo. Junto con ello, el instructivo mantuvo las normas de control sanitario, con el fin de evitar la propagación del Covid-19 y sus nuevas variantes.



HITOS 2021

Diciembre

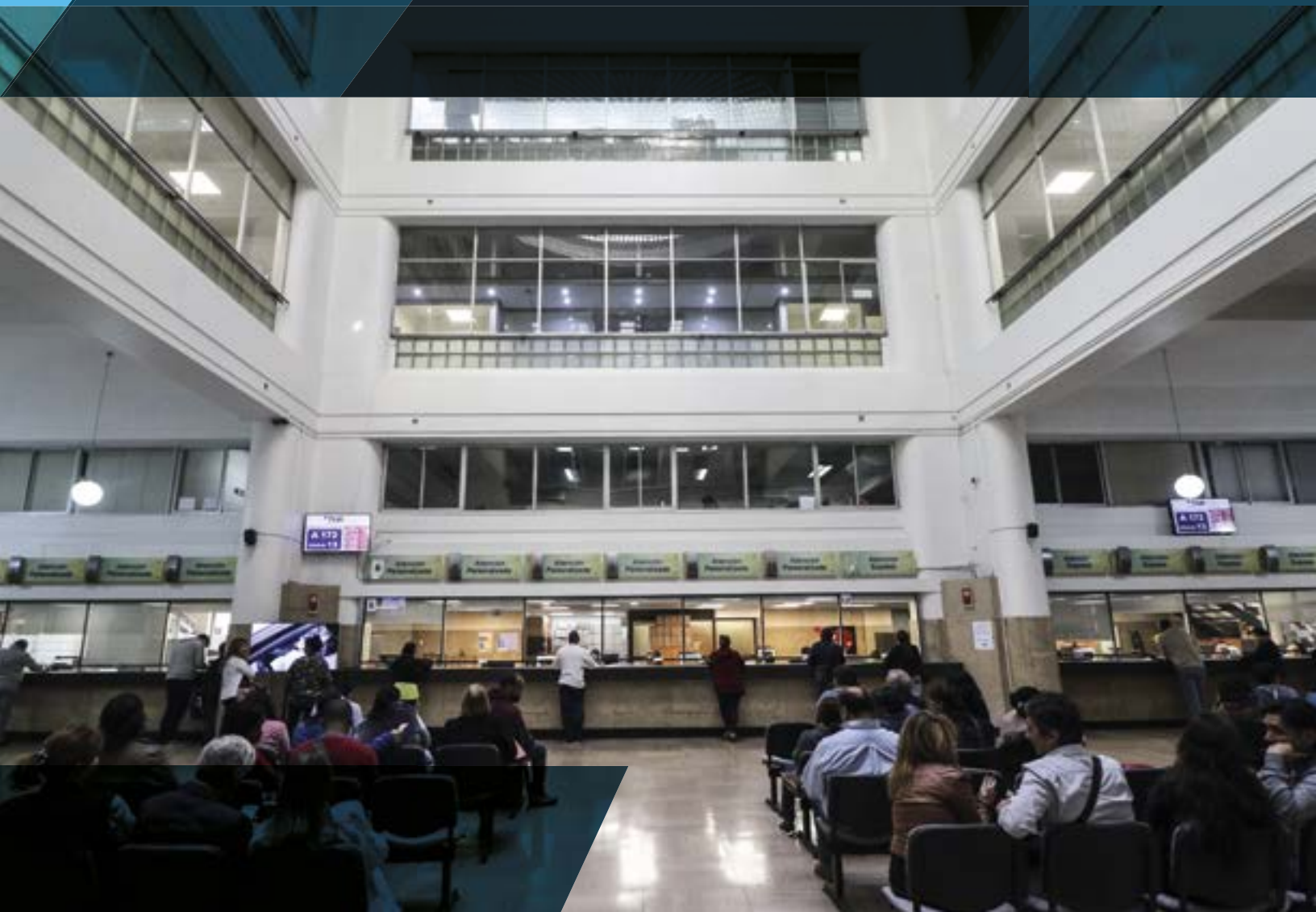
SESIÓN DEL COSOC TGR

La séptima y última sesión de 2021 del Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) de la TGR, se llevó a cabo de manera telemática, con una destacada participación de representantes de gremios de pequeñas y medianas empresas, dirigentes de colegios profesionales y representantes de entidades académicas. La sesión fue encabezada por el Presidente del Cosoc, Marcos Carter y por la Tesorera General de la República, Ximena Hernández, quien realizó un balance de las actividades del Servicio en 2021. En su exposición, la Tesorera destacó el rol que tuvo la Tesorería en el Plan Económico de Emergencia, destinado a enfrentar las consecuencias sociales y económicas de la pandemia del Covid 19.



Capítulo 2

Síntesis de resultados

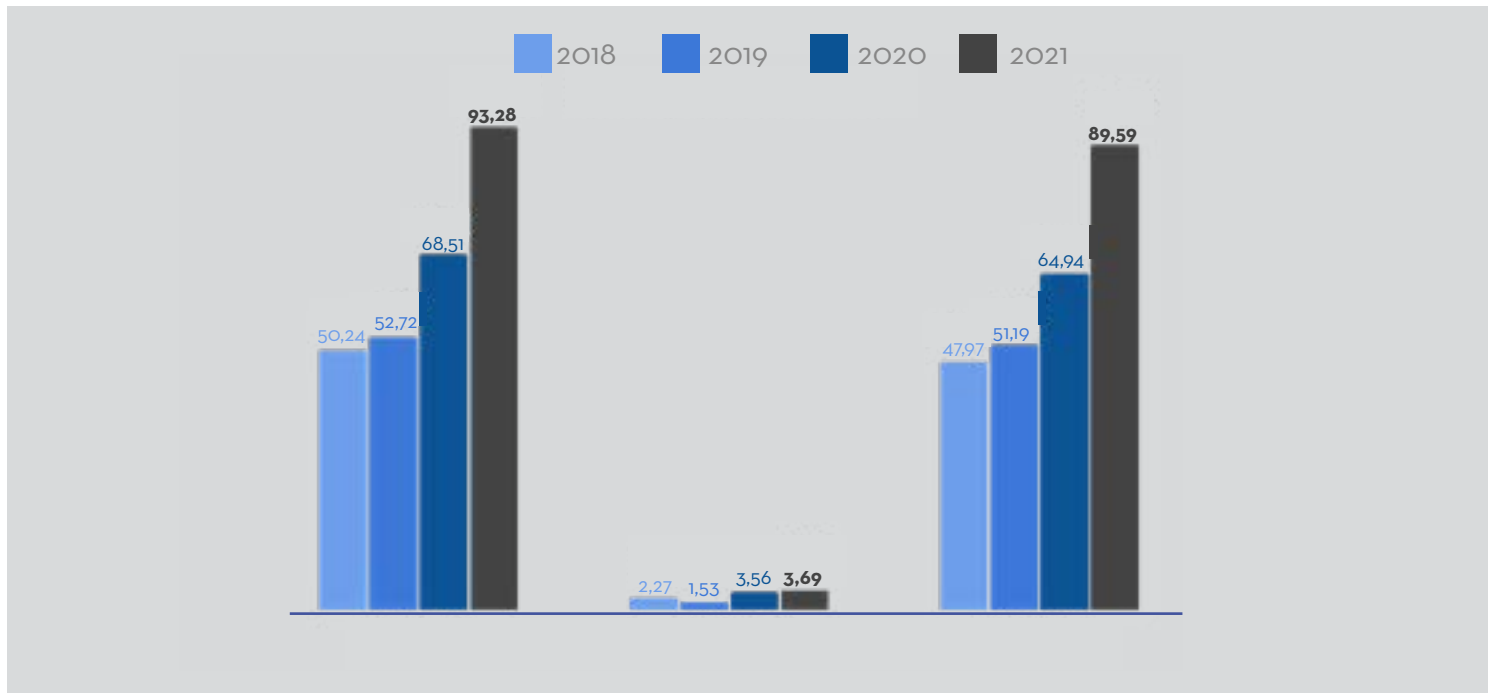


Síntesis de resultados

Durante 2021, la Tesorería General de la República alcanzó cifras récords en los resultados de sus tres funciones básicas que cumple por ley. Así, la recaudación subió a \$93,28 billones, cifra superior en 36,2%, respecto de 2020; en distribución logró un incremento del 37,9%, totalizando \$89,59 billones; en tanto que la función de custodia de fondos del Tesoro Público presenta un incremento de 3,6%, con una cifra final de \$3,69 billones.

Estos favorables resultados se dieron en un contexto en que la economía chilena tuvo en 2021 un buen desempeño, con un aumento del Producto Interno Bruto (PIB) del 11,7%, logrando con ello recuperarse del retroceso observado en 2020 (-6,0%), debido a las restricciones de la pandemia del Covid-19.

Gráfico 1: Resultados de las funciones básicas de la TGR (billones \$)



Los saltos cuantitativos observados tanto en recaudación como en distribución y custodia están respaldados -a su vez- por un avance cualitativo en la gestión interna del Servicio, en un año especialmente complejo, en que siguieron aplicándose las restricciones sanitarias, sobre todo en el plano de la movilidad de las personas. En medio de estas circunstancias la TGR compensó holgadamente esta situación con el avance en la digitalización de sus operaciones, el desarrollo del teletrabajo y el reforzamiento de los canales de atención remota para usuarios y contribuyentes.

Recaudación

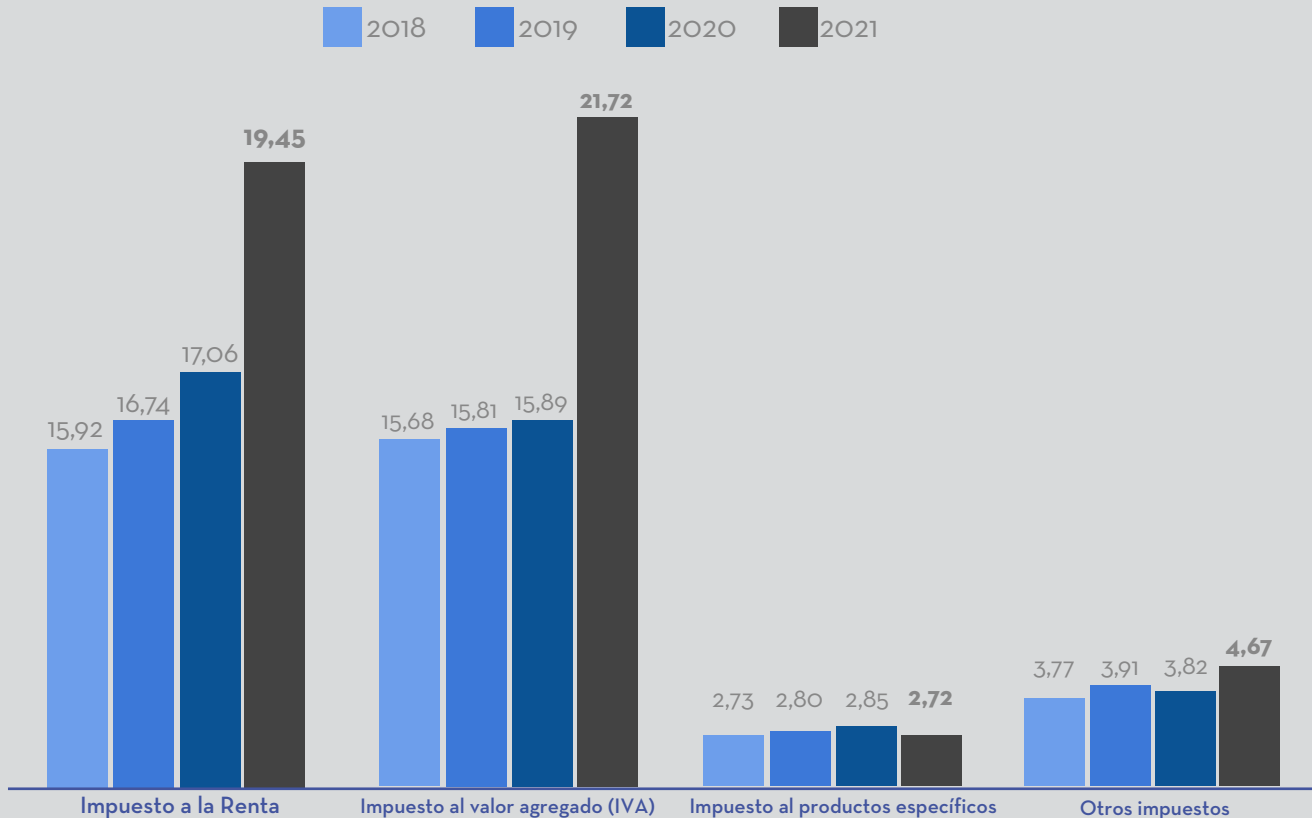
En 2021 la recaudación tributaria aportó \$71,28 billones, cifra que representa el 76,4% del total recaudado; mientras que la recaudación financiera representó el 26,5%, con \$24,71 billones. Cabe destacar que la recaudación espontánea, es decir, aquella que realizan normalmente los contribuyentes, sin que la Tesorería aplique acciones coercitivas, representó el 66,4% de la recaudación, lo cual indica el alto grado de cumplimiento de la ciudadanía con sus obligaciones tributarias.

El Gráfico 2 muestra la recaudación tributaria por tipo de impuestos, donde destacan los aportes provenientes del Impuesto al Valor Agregado (IVA) y del Impuesto a la Renta. En el caso del IVA, cuyo monto fue mayor que el correspondiente al Impuesto a la Renta, experimentó un alza de 36,7%, respecto de lo recaudado en 2020. A excepción de los impuestos específicos, todos los tipos de impuestos registraron alzas de recaudación, lo cual se explica por el crecimiento de 11,7% que tuvo la economía chilena en 2021.

En la Tabla 1 se observa dentro de la recaudación tributaria la mayor parte se explica por los pagos voluntarios o espontáneos de los contribuyentes, generando por esta vía \$47,34 billones; mientras que los ingresos aportados por la recaudación coactiva (realizada con acciones de cobranza), alcanzaron un monto de \$1,22 billón.

A su vez, la recaudación financiera, proveniente de la colocación de instrumentos de deuda del Tesoro Público, generó un ingreso de \$24,71 billones, cifra superior en 42,0%, respecto de 2020.

Gráfico 2: Recaudación por tipos de impuestos (billones \$)



En la Tabla 1 se observa dentro de la recaudación tributaria la mayor parte se explica por los pagos voluntarios o espontáneos de los contribuyentes, generando por esta vía \$47,34 billones; mientras que los ingresos aportados por la recaudación coactiva (realizada con acciones de cobranza), alcanzaron un monto de \$1,22 billón.

A su vez, la recaudación financiera, proveniente de la colocación de instrumentos de deuda del Tesoro Público, generó un ingreso de \$24,71 billones, cifra superior en 42,0%, respecto de 2020.

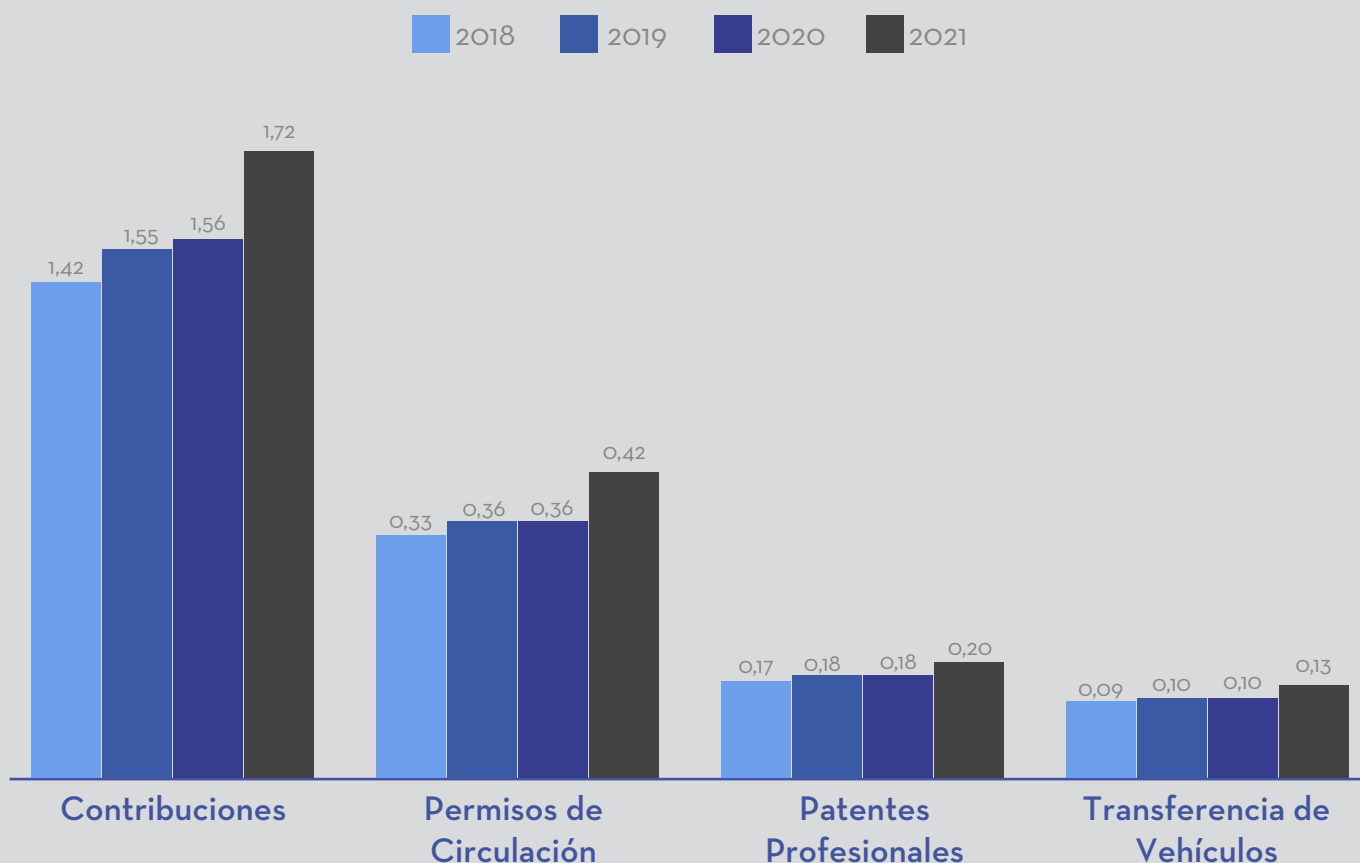
Tabla 1: Recaudación 2018-2021 (billones \$)

	2018	2019	2020	2021
Recaudación tributaria*	44,23	45,53	54,40	71,28
Recaudación tributaria espontánea	43,17	44,12	38,52	47,34
Recaudación tributaria coactiva	1,07	1,41	1,10	1,22
Recaudación financiera	10,27	9,13	17,40	24,71
Otros ingresos	0,13	0,61	1,90	-2,71
Recaudación total	54,64	55,27	73,71	93,28

*Incluye recaudación extrapresupuestaria, correspondiente a tributos cobrados por los gobiernos comunales.

El resultado de la recaudación extrapresupuestaria en 2021, correspondiente a tributos cobrados por los gobiernos comunales, se muestra en el Gráfico 3.

Gráfico 3: Recaudación extrapresupuestario 2018-2021 (billones \$)



La Tabla 2 presenta un desglose de los montos de recaudación aportados por los principales impuestos en 2021. Como ya se dijo, aquí sobresalen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto a la Renta, con \$21,72 billones y \$19,45 billones, respectivamente.

Tabla 2: Recaudación principales impuestos 2018-2021 (billones \$)

	2018	2019	2020	2021
Impuesto a la Renta	15,92	16,74	17,06	19,45
Impuesto al Valor Agregado (IVA)	15,68	15,89	15,89	21,72
Impuesto a Productos Específicos	2,73	2,80	2,85	2,72
Otros impuestos	5,55	5,16	5,62	7,94
Otros ingresos de Tesoro	4,35	4,95	12,98	19,45

Impuestos específicos (billones \$)

	Var. 2020 / 2021				
Impuesto a los combustibles	1,73	1,81	1,80	1,51	-16,2%
Impuesto al tabaco y cigarrillos	0,98	0,97	1,02	1,20	17,6%
Derechos de extracción de pesca	0,02	0,02	0,03	0,01	-72,9%
Total impuestos específicos	2,73	2,80	2,85	2,72	-4,8%

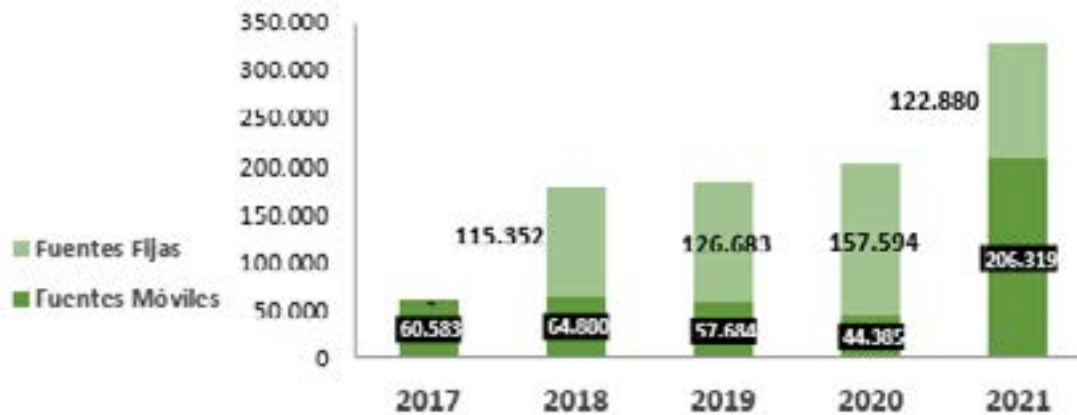
A su vez, los impuestos específicos aportaron \$2,72 billones, con una baja general de 4,8% en 2021 respecto de 2020. La caída más pronunciada estuvo en la recaudación por derechos de extracción de pesca, con -72,9%, aunque dentro de los ingresos totales de impuestos específicos, el que se aplica a la pesca representa el monto más bajo. No obstante, mientras la recaudación por el impuesto específico a los combustibles bajó en 16,2%, el que se aplica a tabaco y los cigarrillos subió 17,6%.

Gráfico 3: Recaudación por Impuesto Verde (\$ millones)

	2018	2019	2020	2021	Var. 20/21
Fuentes móviles	64.880	57.684	44.385	206.319	364,8%
Fuentes fijas	115.352	126.683	157.594	122.880	-22,0%
Total	180.232	184.367	201.979	329.198	63,2%

En 2021 la recaudación por Impuesto Verde creció 63,2%, impulsado por el ítem fuentes móviles, con una variación de 364,8%. Este fenómeno se explica por la venta récord de vehículos nuevos en 2021. De acuerdo con cifras de la Asociación Nacional Automotriz de Chile (Anac), en 2021 se vendieron 415.581 unidades en el país, con un crecimiento del 60,6% en comparación con 2020. En cambio, la recaudación del Impuesto Verde proveniente de las fuentes fijas tuvo una baja del 22%, debido en parte al menor uso de combustibles fósiles en el sector industrial y de generación de energía.

Gráfico 4: Recaudación Impuesto Verde (\$ millones)



Recaudación extrapresupuestaria

Tal como ha ocurrido históricamente, en 2021 el Impuesto Territorial, que se aplica a los bienes raíces (también conocido como contribuciones), representó el mayor flujo de ingresos en el ítem de recaudación extrapresupuestaria. La recaudación extrapresupuestaria es complementaria del Presupuesto Fiscal y va en beneficio directo de los gobiernos comunales.

Tal como se observa en la Tabla 4, en 2021 el Impuesto Territorial recaudó \$1,72 billones (\$1.724.920 millones), cifra superior en 10,2% respecto de lo recaudado en 2020. Esta cifra es prácticamente la mitad de todos los ingresos extrapresupuestarios obtenidos en 2021. Con bastante distancia le siguen la partida Otros (\$ 0,94 billones); permisos de circulación (\$0,41 billones); pago de patentes profesionales (\$0,19 billones); y derechos por transferencia de vehículos (\$0,13 billones).

Tabla 4: Recaudación extrapresupuestaria (\$ millones)

	2018	2019	2020	2021
BIENES RAÍCES (TERRITORIAL)	1.422.935	1.553.090	1.564.573	1.724.920
PERMISOS DE CIRCULACIÓN	326.560	364.670	357.295	417.616
PATENTE PROFESIONAL	168.531	180.159	183.452	195.436
TRANSFERENCIA DE VEHÍCULOS	85.788	98.230	98.248	132.445
BONO LABORAL	62.181	54.141	58.298	55.051
OTROS	251.774	301.825	237.652	944.008
TOTAL	2.317.769	2.552.114	2.499.518	3.469.476
IMPUESTO TERRITORIAL SIN CONSIDERAR ASEO	1.342.214	1.462.553	1.483.490	1.638.546

La Tabla 5 muestra las comunas del país que más Impuesto Territorial recaudaron en 2021, siete de las cuales pertenecen a la Región Metropolitana.

Tabla 5: Recaudación de Impuesto Territorial* (\$ millones)

	2020	2021
Las Condes	173.668	187.810
Santiago	83.324	89.105
Lo Barnechea	81.456	87.382
Vitacura	71.500	74.839
Providencia	68.679	75.188
Viña del Mar	46.294	50.444
Ñuñoa	35.871	39.166
Colina	34.493	36.501
Antofagasta	33.278	37.387
Pudahuel	30.344	
Concepción	23.757	26.763
Resto	800.828	933.961
Total	1.483.490	1.638.546

*Estas cifras con consideran los ingresos municipales por derechos de aseo.

A su vez, estas comunas son las que más recursos aportan al Fondo Común Municipal (FCM), tal como se presentará en el siguiente capítulo.

DISTRIBUCIÓN

Con excepción del ítem Otros gastos presupuestarios, en 2021 todas las partidas de distribución de fondos del Tesoro Público tuvieron alzas. El aumento más significativo estuvo dado por Operaciones complementarias, con 237,7%, seguido de Egresos extrapresupuestarios, con 40,3% (Tabla 6).

De este modo, la distribución total tuvo un incremento de 37,9% en 2021, llegando a \$89,59 billones. Tal como ya se dijo, la distribución de recursos del Tesoro Público estuvo suficientemente respaldado en 2021, con una recaudación extraordinaria de \$93,28 billones. Esto, en gran medida por las importantes alzas observadas en recaudación de impuestos.

Tabla 6: Distribución de Fondos del Tesoro Público (\$ billones)

	2018	2019	2020	2021	Var. 2021/2020
Aporte fiscal libre	35,83	38,91	41,43	45,46	9,7%
Operaciones complementarias	4,49	3,92	8,56	28,89	237,7%
Otros gastos presupuestarios	5,31	5,81	12,14	11,28	-7,1%
Egresos extrapresupuestarios	2,34	2,54	2,82	3,95	40,3%
Total distribución	47,97	51,19	64,94	89,59	37,9%

El ítem de mayor distribución es Aporte Fiscal Libre, con \$45,46 billones en 2021. Al desagregar este ítem el mayor monto distribuido corresponde a gasto social, con \$33,86 billones. En la sumatoria final, el Aporte Fiscal Libre tuvo un crecimiento de 9,7% en 2021, respecto del año anterior.

Tabla 7: Principales partidas de Aporte Fiscal Libre (\$ billones)

	2018	2019	2020	2021	Var. 2021/2020
Área Social	25,18	27,66	30,01	33,86	12,8%
Área desarrollo productivo	0,97	0,99	1,03	1,19	15,4%
Área Infraestructura	2,92	3,17	2,73	3,07	12,5%
Otros Poder Ejecutivo	5,78	6,10	6,10	5,72	-6,2%
Otros Poderes e Inst. del Estado	0,97	0,99	1,55	1,12	-27,5%
Tesoro Público				0,48	
Total Aporte Fiscal	35,83	38,91	41,43	45,46	9,7%

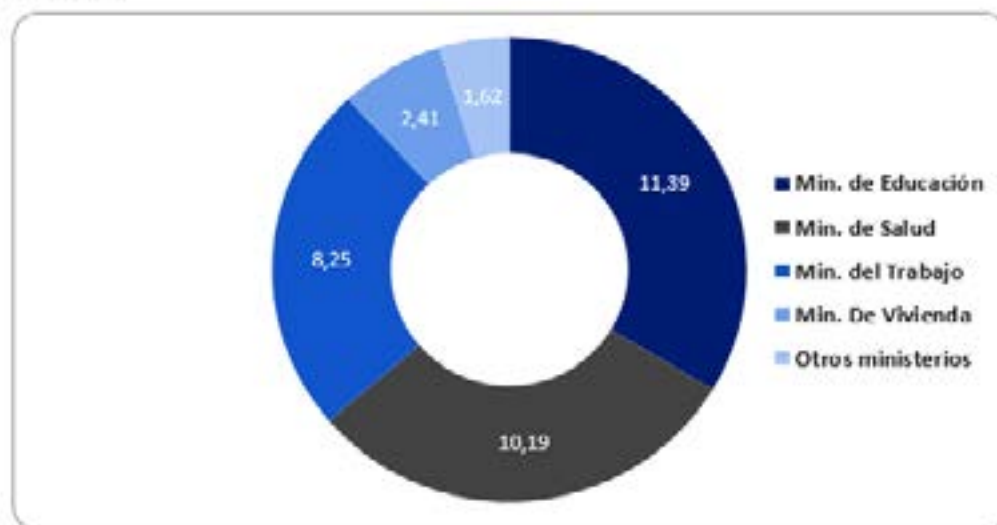
Tal como se observa en la Tabla 7, las partidas del Aporte Fiscal Libre que tuvieron bajas en 2021 fueron Otros del Poder Ejecutivo y Otros Poderes e Instituciones del Estado, con -6,2% y -27,5%, respectivamente.

A su vez, en la Tabla 8, como también el Gráfico 3, muestran las principales partidas del Aporte Fiscal Libre destinadas al área social, dentro de las cuales destacan los fondos destinados a los ministerios de Educación, Salud y del Trabajo y Previsión Social. Los aportes fiscales para gasto social tuvieron un incremento global de 14,2% en 2021, en comparación con el año precedente.

Tabla 8: Aporte Fiscal Libre para gastos del área social (\$ billones)

	2020	2021	Var. 2021/2022
Ministerio de Educación	10,87	11,39	4,8%
Ministerio de Salud	8,58	10,19	18,8%
Ministerio del Trabajo y <u>Prev.</u>	6,84	8,25	20,6%
Ministerio de Vivienda	2,27	2,41	6,2%
Otros ministerios	1,08	1,62	50%
Total	29,64	33,86	14,2%

Gráfico 5: Distribución Aporte Fiscal Libre para gastos del área social en 2022 (\$ billones)



El Gráfico 3 es un reflejo de la prioridad que tienen en las políticas públicas el gasto en educación y salud. Particularmente en este último sector se registró un aumento de 18,8% en 2021, respecto de 2020, lo cual se explica en gran medida por los mayores gastos ocasionados por el combate a la pandemia del Covid 19.

FONDO COMÚN

Municipal

Dentro de las distintas funciones que cumple la Tesorería se cuenta la gestión y distribución de los ingresos extrapresupuestarios que constituyen el Fondo Común Municipal (FCM). Este corresponde a un mecanismo de redistribución de recursos monetarios desde las comunas de mayores ingresos hacia las de menores ingresos, según la Ley 18.695 (1979) y sus modificaciones posteriores, mediante las leyes 20.237 (de 2007) y 20.922 (de 2016).

Tal como se observa en la Tabla 9, el ítem Contribuciones (bienes raíces) representa el mayor flujo de ingresos para el FCM, seguido de los permisos de circulación y las patentes comerciales.

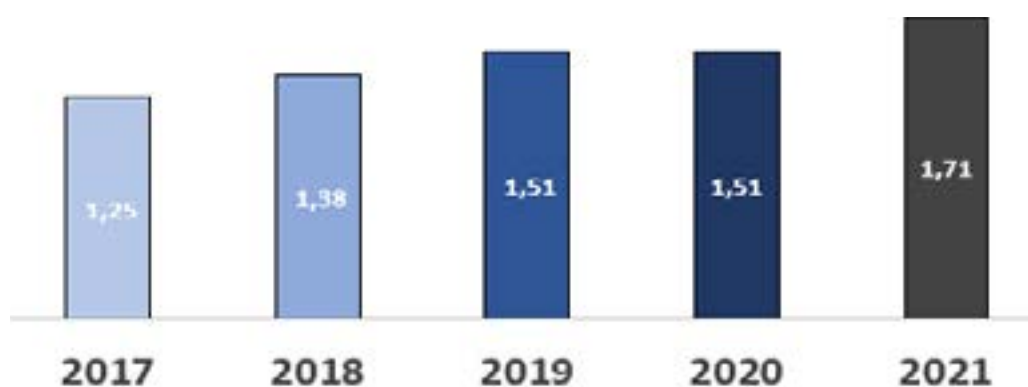
Aunque con montos menores, los ítems que más subieron sus aportes al FCM en 2021 fueron los recursos provenientes de las multas cursadas por los municipios mediante el sistema de fotorradars (80,6%); y derechos por transferencia de vehículos, con un incremento de 45,9% en 2021, respecto del año anterior.

La suma global de recursos del FCM gestionados en 2021 alcanzó a \$1,7 billones, cifra que refleja un incremento de 13,1% respecto de 2020.

Tabla 9: Composición del Fondo Común Municipal (\$ millones)

	2018	2019	2020	2021	Var. 2020/2021
Contribuciones	824.928	898.356	910.703	1.005.204	10,4%
Permisos de circulación	326.560	364.670	357.295	417.616	16,9%
Patentes comerciales	168.531	180.159	183.452	195.436	6,5%
Transferencia de vehículos	42.894	49.115	49.124	71.663	45,9%
Multas por fotorradars	13.823	14.410	10.413	18.802	80,6%
Bienes fiscales	1.470	1.927	1.873	2.043	9,1%
Total	1.378.206	1.508.638	1.512.860	1.710.764	13,1%

Gráfico 6: Evolución de recursos gestionados por el FCM (\$ billones)



La Tabla 10 muestra las diez comunas del país que más aportes del FCM recibieron en 2021, cinco de las cuales están ubicadas en la Región Metropolitana y las otras cinco en el resto del país.

Tabla 10: Comunas que más aportes del FCM recibieron en 2021

		Millones \$	%
1	Puente Alto	67.449	4,3%
2	Maipú	55.445	3,5%
3	La Florida	31.069	2,0%
4	La Pintana	24.393	1,6%
5	Temuco	22.741	1,4%
6	Valparaíso	21.950	1,4%
7	Arica	20.966	1,3%
8	Valdivia	20.650	1,3%
9	San Bernardo	20.263	1,3%
10	Puerto Montt	20.193	1,3%
	Demás comunas	1.267.802	80,6%
	Total	1.572.921	100,0%

La Tabla 11 muestra las diez comunas del país, cuya dependencia financiera del FCM es superior al 90%. La mayor parte de estas comunas están ubicadas en zonas aisladas del país y tienen una baja densidad poblacional.

Tabla 11: Comunas que dependen de los aportes del FCM (\$ millones)

Comunas	Millones \$	% Dependencia
Tortel	1.466	97,9
Isla de Pascua	12.240	97,7
Villa O'Higgins	1.424	97,0
Juan Fernández	1.633	95,6
Puerto Saavedra	4.090	95,3
Camíña	1.976	94,2
Melipeuco	2.524	93,6
San Rosendo	1.871	93,2
Portezuelo	2.053	93,1
Timaukel	1.230	92,9

OPERACIÓN RENTA

En la Operación Renta de 2021 se observó una baja en los montos de devolución a los contribuyentes que realiza el Fisco, a través de la Tesorería. En efecto, la devolución total de excedentes de impuestos bajó en 6,4%, totalizando el pago de poco más de \$ 2 billones. La mayor parte de estos pagos se realizaron de manera rápida, segura y expedita, mediante depósitos en línea a los contribuyentes.

Tabla 12: Devoluciones de excedentes Operación Renta (\$ millones)

	2018	2019	2020	2021	Var. 2020/2021
Depósitos	1.646.466,4	1.893.708,5	2.086.527,9	1.953.663,1	-6,3%
Cheques	65.937,2	64.145,7	46.470,7	51.614,4	11,1%
Pago cash	33.765,1	26.071,8	15.186,1	6.227,2	-59,0%
Total	1.746.168,7	1.983.926,1	2.148.184,7	2.011.504,6	6,4%

La baja en los montos de devolución de excedentes de renta en 2021 se explica por la caída de la actividad económica del país en 2020, como también por el anticipo de devolución autorizado por el Gobierno (Tabla 12), como una de las tantas medidas de apoyo a los contribuyentes para enfrentar las consecuencias económicas de la pandemia del Covid 19.

Tabla 13: Pago anticipado excedentes de renta (\$ millones)

Pago anticipado excedentes de renta (\$ millones)					
	Cantidad de operaciones	Depósitos	Cheques	Pago Cash	Total
2020	22.890	36.301	3.828	108	40.237
2021	717.807	88.225	1.440	4.470	94.135

En 2021 también se observó una baja en la cantidad neta de contribuyentes (personas naturales y empresas) que recibieron devolución. En efecto, las declaraciones de renta con derecho a devolución registraron una caída de 4,7% respecto de 2020. Cabe señalar que la Operación Renta se efectúa en función de los ingresos percibidos por los contribuyentes durante el año anterior. Por lo tanto, la baja registrada en 2021 se explica en gran medida por la reducción generalizada de las actividades económicas de 2020, debido a la pandemia del Covid 19.

Concretamente, en 2021 disminuyeron las devoluciones de renta realizadas a través de depósitos en línea a las cuentas bancarias, como también mediante cheques nominativos y pago cash (en efectivo), en las cajas de Banco Estado. No obstante, la cantidad de devoluciones en línea representaron el 97,4% del total, con un aumento de seis décimas respecto de 2020, lo cual es resultado del esfuerzo permanente que de la Tesorería para automatizar los pagos masivos a los usuarios y contribuyentes.

Tabla 14: Cantidad de devoluciones a contribuyentes en Operación Renta

	2018	2019	2020	2021
Depósito	2.513.528	2.575.234	2.749.540	2.639.664
Cheque	47.110	52.655	50.867	47.357
Pago Cash	92.458	70.825	41.456	21.753
% Depósito	94,7%	95,4%	96,8%	97,4%
Total	2.653.096	2.698.714	2.841.863	2.708.774

PAGOS DE SUBSIDIOS

y bonificaciones

En 2021 el Estado, a través de la Tesorería General de la República, efectuó pagos de subsidios y bonificaciones a 1.152.659 personas (naturales y jurídicas), por un monto total de \$350.349 millones. La variación respecto de 2020 en número de beneficiarios es de 60,4%, mientras que en monto total el incremento es de 13,4%. Las principales partidas correspondieron a bonificación por riego, bonificación por contratación de mano de obra en zonas extremas y pensiones de gracia, con \$80.621 millones; \$69.119 millones; y \$68.611 millones, respectivamente. A su vez, estas cifras son superiores a las entregadas en 2020 (Tabla 15).

Llama la atención el incremento en la bonificación para los vocales de mesa, que subió de \$5.240 millones en 2020, a \$18.005 millones en 2021. Esta variación se explica por la inusual cantidad de actos electorarios realizados en 2021 (presidenciales, parlamentarias, gobernadores regionales y plebiscito de entrada para reformar la Constitución). En cantidad de pagos, se pasó de 250.111 en 2020, a 682.079 en 2021, para beneficiar a las personas que oficiaron como vocales de mesa.

Tabla 15: Subsidios y bonificaciones (\$ Millones)

Subsidios y bonificaciones (\$ millones)	2018	2019	2020	2021
Ahorro Previsional Voluntario (APV)	19.458	22.594	24.644	29.121
Subsidio a capacitación (Sence)	793	1.103	5.008	4.602
Bonificación de riego	60.167	64.131	65.462	80.621
Bonificación forestal (Conaf)	1.181	1.279	1.192	1.401
Bonificación por mano de obra en zona extrema	63.804	68.261	63.273	69.119
Bonificación a pequeños y medianos empresarios en zonas extremas (DFL 15)	2.804	2.496	2.921	2.701
Ley Navarino (Ley 18.392)	36.126	28.024	28.758	18.451
Fomento al Empleo Joven (Ley 20.330)	332	340	360	426
Pensiones de gracia	53.634	60.851	65.778	68.611
Subsidio al Transporte	32.012	37.273	31.254	29.851
Subsidio al Transporte del Adulto Mayor	0	0	4.950	16.479
Reintegro simplificado a exportadores (Ley 18.480)	1.403	1.732	1.318	959
Fondos Bono Retiro (Ley 19.882)	0	11.297	8.783	10.002
Vocales de Mesa	3.086	14	5.240	18.005
IVA Turista	12	41	19	0
Total	274.812	299.437	308.959	350.349

De manera complementaria con el pago de beneficios, la Tesorería tiene la responsabilidad de fiscalizar el uso de determinados subsidios, de acuerdo con lo que indican las respectivas leyes. De esta forma, en 2021 reforzó esta función, luego de las restricciones derivadas de la pandemia del Covid 19, en 2020, dentro de cuyas medidas se incluyeron largos periodos de cuarentena. En efecto y tomando los debidos resguardos de movilidad, en 2021 se retomaron las salidas a terreno de los fiscalizares, en aquellas zonas en que las condiciones sanitarias lo permitieron. El resultado fue un aumento significativo de las acciones de fiscalización, como también de los montos involucrados.

Conforme a lo anterior, en la Tabla 16 se observan importantes incrementos en el número de fiscalizaciones y de los montos involucrados, con variaciones de 28,5% y 149,2%, respectivamente. Estas cifras indican el férreo compromiso de la Institución con el cumplimiento de sus funciones básicas, aun en condiciones de adversidad, como son las salidas a terreno de los funcionarios (as) fiscalizadores, en periodos de adversidad.

Tabla 16: Fiscalización de beneficios en 2020 y 2021

	2020	2021		2020	2021	
	Nº	Nº	Var. %	\$ millones	\$ millones	Var. % montos
Bonific. mano de obra zonas extremas	342	629	83,9	5.200	23.381	349,6
Bonific. inversiones zonas extremas (DFL 15)	84	217	158,3	1.434	2.910	102,9
Ley Navarino (Ley 18.392)	18	17	-5,6	4.940	4.768	-3,5
Pensiones de gracia	602	574	-4,6	996	802	-19,5
Fomento al Empleo Joven (Ley 20.330)	324	324	0	358	358	0
Total	1.370	1.761	28,5	12.928	32.218	149,2

PAGO DE BENEFICIOS

para enfrentar emergencia sanitaria

Con el fin de ir en ayuda de las y los trabajadores, familias vulnerables, profesionales y micro, pequeños y medianos empresarios, afectados por la pandemia del Covid 19, en 2021 el Gobierno continuó aplicando el Plan Económico de Emergencia, iniciado el año anterior. En este marco, dispuso una serie de ayudas monetarias, parte importante de cuyos pagos directos estuvo a cargo de la Tesorería General de la República.

El Plan contempló ayudas directas a más de tres millones de trabajadores dependientes e independientes, emprendedores y Mipymes (micro, pequeñas y medianas empresas), mediante la entrega de bonos, subsidios, préstamos blandos y medidas de alivio para los deudores tributarios, los cuales debió pagar masivamente la Tesorería, en un plazo acotado.

Tanto en número de beneficiarios como en los montos transferidos, las ayudas más relevantes correspondieron al Bono de Clase Media y los préstamos blandos (con tasa de interés cero y plazos de pago flexibles) para los trabajadores, tanto dependientes como independientes (Tabla 17).

Tabla 17: Beneficios para clase media y emprendedores pagados por la TGR en 2021

	N° Beneficiarios	\$ Millones
Bono Clase Media	1.665.162	779.529
Préstamos a trabajadores dependientes	1.017.267	870.933
Préstamos a trabajadores independientes	342.970	189.916
Préstamos a empresarios individuales	44.954	55.992
Bono a transportistas	78.580	24.100
Préstamos a transportistas	21.315	6.827
Remanente IVA crédito fiscal	6.139	8.464
Total	3.176.387	1.935.761

En el caso de las Pymes y emprendedores individuales formalizados, el bono fue por \$ 1 millón. El límite para la entrega del beneficio estuvo dado por ingresos facturados durante 2020, los que no hubieran superado las 25.000 unidades de fomento. Además, se dispuso de la entrega de un bono adicional para estos mismos beneficiarios, equivalente a tres meses del monto promedio del IVA declarado durante 2019, con un tope de \$2 millones. En el caso de las Pymes encabezadas por mujeres, este beneficio tuvo un incremento del 20%. Gobierno se entrega en la Tabla 18. A los ya mencionados en la Tabla 17, aquí se incluyen: bono asociado al Registro Social de Hogares; bono para pensionados; préstamos a pensionados por renta vitalicia; bono para suplementar cuentas de afiliados a las AFP que extinguieron sus ahorros previsionales, debido a los retiros del 10%; bono y préstamos blandos para pequeños transportistas; bono alivio y adicional para pequeñas empresas; anticipo solidario y bono para cotizaciones previsionales.

Durante 2021 se concretaron 153.130 convenios de pago, el 87,4% se realizó por internet y el resto de manera presencial, en las oficinas de la Tesorería.

Otras medidas de apoyo a las Pymes fueron: opción de solicitar un reembolso del remanente acumulado entre el 1 de marzo de 2020 y el 31 de mayo de 2021, según la declaración de IVA que se realice en julio, agosto y septiembre de 2021; y la extensión de la vigencia de patentes provisorias, hasta por un año desde el día siguiente en que finalice el estado de alerta sanitaria en el país.

Un resumen de todos los pagos de beneficios entregados en el marco del Plan Económico de Emergencia del Gobierno se entrega en la Tabla 18. A los ya mencionados en la Tabla 17, aquí se incluyen: bono asociado al Registro Social de Hogares; bono para pensionados; préstamos a pensionados por renta vitalicia; bono para complementar cuentas de afiliados a las AFP que extinguieron sus ahorros previsionales, debido a los retiros del 10%; bono y préstamos blandos para pequeños transportistas; bono alivio y adicional para pequeñas empresas; anticipo solidario y bono para cotizaciones previsionales.

En total, se hicieron 11.361.292 pagos extraordinarios en 2021, por un monto de \$ 4,3 billones.

Tabla 18: Pago de beneficios por emergencia sanitaria Covid 19 en 2021

Tipo de beneficio	N° de pagos	\$ millones
Bono clase media	1.886.490	923.823,3
Bono Registro Social de Hogares	633.270	98.653,1
Préstamo clase media	2.177.022	898.554,2
Bono a pensionados	1.311.117	131.111,7
Préstamo a pensionados por renta vitalicia	95.831	25.799,8
Bono para cuentas de afiliados de AFP	3.672.662	654.743,2
Bono para transportistas	145.642	72.821,0
Préstamo para transportistas	43.676	13.998,2
Bono alivio para pequeñas empresas	913.395	972.635,2
Anticipo solidario para cotizaciones previsionales	1.795	3.850,3
Bono adicional variable para pequeñas empresas	450.652	492.647,7
Bono pago cotizaciones previsionales	29.740	23.352,2
Totales	11.361.292	4.311.989,8

MODELO

de atención ciudadana

Con el fin de mejorar la atención de usuarios y contribuyentes, en 2021 la Tesorería continuó avanzando en la implementación del Modelo de Atención Ciudadana, reforzando sus distintas plataformas operativas y desarrollando nuevos canales de contacto con la ciudadanía. El objetivo central del Modelo de Atención es el desarrollo de una plataforma multicanal y busca la migración de los usuarios a espacios virtuales, con un servicio ágil, cercano, seguro y confiable.

En efecto, durante 2021 se logró la consolidación del Modelo de Atención Multicanal, a partir de los siguientes hitos:

1. Consolidación de la Oficina Virtual de Trámites.

Mediante esta plataforma se pueden realizar trámites en línea, los de mayor recurrencia para los usuarios. Se mejoraron las métricas relacionadas con los tiempos de respuesta y se comenzó a trabajar con centros de responsabilidad en la asignación de tickets de atención. Hacia fines de 2021 se podían realizar 26 trámites por intermedio de la Oficina Virtual y se habían realizado más de 200 mil atenciones, con un canal de atención altamente eficaz, disponible las 24 horas del día.

2. Creación de la herramienta Video Atención.

Mediante una conexión en línea con el usuario, se genera una sesión virtual que reemplaza las tradicionales reuniones presenciales en oficinas.

Este sistema permitió migrar servicios específicos de fácil resolución y ampliar la cobertura, sobre todo a

zonas rurales de difícil acceso.

3. Adecuación de perfiles de los Analistas de Operaciones.

En 2021 se procedió a actualizar estos perfiles en función de las nuevas competencias y habilidades que permiten desempeñar correctamente las tareas de estos funcionarios (as), con apoyo de nuevas herramientas digitales, mejorando con ello la satisfacción de los usuarios.

4. Uso alternativo de Clave Tributaria y Clave Única.

Con el propósito de facilitar los trámites a través del sitio tgr.cl, se adecuaron los accesos al sistema para usar alternativamente una de estas dos claves, de uso masivo en el país, reduciendo paulatinamente el uso de la clave de acceso propia que tenía la Tesorería.

El resultado de estos avances fue un nuevo salto en la atención remota y una nueva baja en la atención presencial. Así, mientras el tráfico en el sitio web institucional registró más de 28 millones de visitas, la atención en oficinas bajó de 504.128 a 400.732. Esto es, un alza de 63,1% en las visitas al sitio web, y una baja del 29,5% en la atención presencial.

Mientras el medio digital concentró en 2021 el 80% de la atención ciudadana, el 20% restante se realizó mediante la atención presencial en oficinas y el servicio de call center (teléfono), más un porcentaje marginal correspondiente a redes sociales, Facebook, Twitter e Instagram (1% en total).

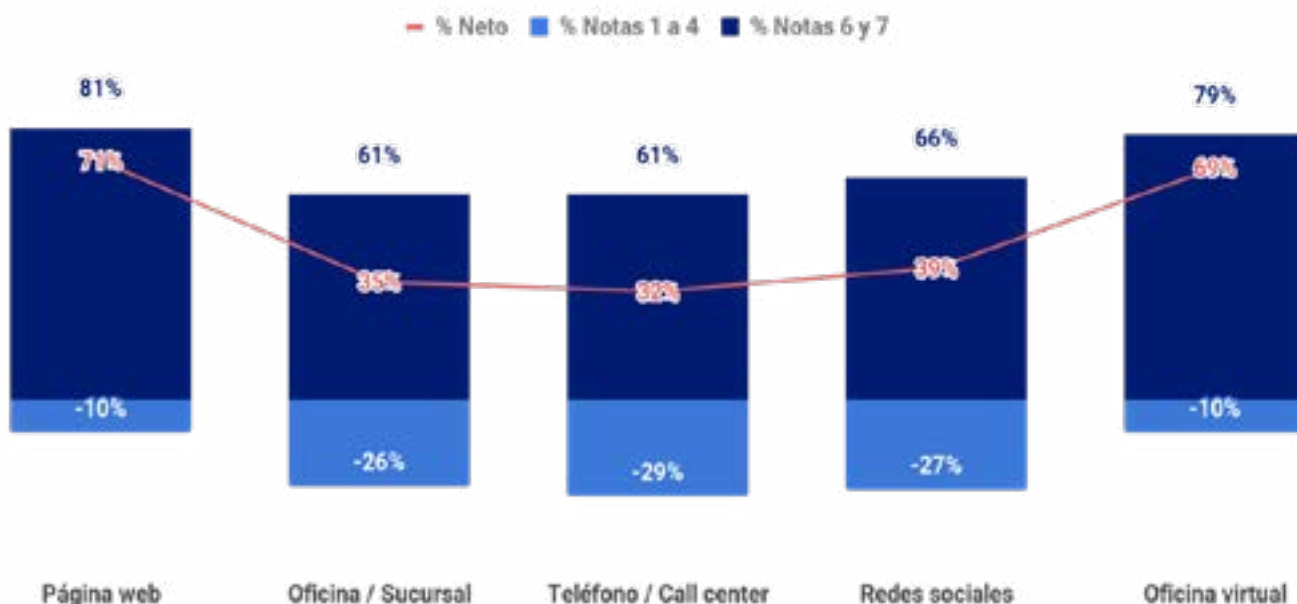
La Tabla 19 muestra un resumen de la atención ciudadana realizada a través de los distintos canales de que dispone la Tesorería.

Tabla 19: Atención ciudadana por tipos de canales

Canales de atención	2018	2019	2020	2021
Formulario web/mes	44.215	37.159	117.888	19.124
Campañas masivas	398.535	986.087	144.079	3.814.078
Atención presencial	1.361.238	1.359.439	504.128	400.732
Sitio tgr.cl	10.308.881	11.943.269	17.316.587	28.241.972
Kioscos autoatención	357.778	434.708	301.889	657.502
Atención telefónica	393.657	426.324	463.027	481.098
Caja Vecina	33.482	36.037	45.467	40.382
Atención en municipios	4.449	8.440	5.571	5.875
Formulario en Oficina Virtual			137.889	227.117

Junto con lo anterior, los medios digitales son los que más satisfacen a los usuarios y contribuyentes que realizan sus trámites en la Tesorería, debido a la accesibilidad, funcionalidad, seguridad, rapidez y el bajo costo asociado. De este modo, las encuestas de satisfacción de usuarios realizadas en 2021 arrojaron las mejores calificaciones, respecto de los canales tradicionales de atención (presencial y telefónica). zonas rurales de difícil acceso.

Tabla 18: Pago de beneficios por emergencia sanitaria Covid 19 en 2021



El Gráfico 7 muestra que la mejor calificación de entre todos los canales de atención ciudadana corresponde al sitio web institucional, con el 81% de las buenas notas, de entre 6 y 7, asignadas por los encuestados. Le sigue la Oficina Virtual de Trámites (también alojada en el sitio web) con 79%. En contraste, las malas calificaciones (notas de 1 a 4), solo alcanzaron al 10% de las respuestas, para ambos canales de atención.

En resumen, durante 2021 la TGR atendió una demanda de 45,4 millones de requerimientos de los usuarios y contribuyentes. De esta cifra, 41,7 millones se ofrecieron por el canal virtual y 3,6 millones por el canal presencial, en oficinas. (Tabla 20).

Tabla 20: Resumen de atención ciudadana por canales (cantidades)

Canales	2018	2019	2020	2021	Vari. % 2021/2020
Virtual	26.066.000	27.895.566	36.436.266	41.754.176	14,6
Presencial	7.689.000	9.179.963	3.809.622	3.651.205	-4,2
Total	33.755.000	37.075.529	40.245.888	45.405.381	12,8

MOVIMIENTOS

en la Cuenta Única Tributaria

Las atenciones que realiza la Tesorería, sea por los canales virtual o presencial, encierra una cantidad sideral de operaciones que quedan registradas en la Cuenta Única Tributaria, la que corresponde al registro de los movimientos realizados por cada usuario o contribuyente, los cuales a su vez se identifican por su respectivo Rol Único Tributario (RUT), como también a los roles correspondientes a bienes raíces. La Tabla 21 muestra la evolución de la cantidad de movimientos registrados en la Cuenta Única Tributaria, que maneja la Tesorería.

Tabla 21: Cuenta Única Tributaria (cantidades)

		2018	2019	2020	2021
Contribuyentes	Persona natural	9 972 691	10 448 080	11 198 730	13 848 389
	Persona jurídica	1 170.650	1 283.356	1 408.324	1 574.303
	Total RUT	11.143.341	11.731.436	12.607.054	15.422.692
	Bienes raíces	3.601.459	3.742.649	3.891.706	4.014.431
	Deudas CORA	79 114	79 118	79 122	79 130
	Total	14.823.914	15.553.203	16.577.882	19.516.253
Cuentas	Persona natural	255 992 245	280 529 232	314 586 868	358 028 609
	Persona jurídica	140.819.651	158.275.604	177.549.466	201.468.539
	Total RUT	396.811.896	438.804.836	492.136.334	559.497.148
	Bienes raíces	145 273 593	157 829 509	175 288 355	189 816 317
	Deudas CORA	583.286	583.387	583.488	583.597
	Total	542.668.775	597.217.732	668.008.177	749.897.062
Movimientos	Persona natural	291 262 732	318 721 122	356 386 550	405 945 836
	Persona jurídica	176 343 163	197 885 866	220 446 814	248 341 099
	Total RUT	467 605 895	516 606 988	576 833 364	654 286 935
	Bienes raíces	259 585 022	285 229 877	318 655 492	348 724 627
	Deudas CORA	625 657	626 192	626 309	626 422
	Total	727.816.574	802.463.057	896.115.165	1.003.637.984

La cantidad de contribuyentes registrados en la Tabla 20 se cuentan en millones, como también los movimientos (trámites) que realiza estos realizan, con su respectivo RUT. Así, por ejemplo, el propietario de una vivienda que paga contribuciones (identificado con un rol del impuesto territorial), potencialmente puede realizar cuatro movimientos en el año, correspondiente al pago de las cuotas trimestrales. En tanto, una empresa que retiene IVA, potencialmente puede realizar 12 movimientos en el año, para declarar este impuesto cada mes.

Esto explica por qué la Cuenta Única Tributaria que maneja la Tesorería registró en 2021 poco más de mil millones de movimientos.

En 2021 los contribuyentes (RUT) sumaron 15.422.692. De esta cifra 13.848.389 eran personas naturales y 1.574.303 personas jurídicas. Esto es, 89,8% y 10,2%, respectivamente. En tanto, los roles que identifican a los bienes raíces era 4.014.431; y los registros asociados a las deudas heredadas por la asignación de tierras de la ex Corporación de Reforma Agraria (CORA) sumaron 79.139.

PAGO

a proveedores del Estado

Una de las funciones más relevantes que cumple la Tesorería en su rol de apoyo en la gestión de fondos del Tesoro Público, es el pago de facturas a los proveedores de bienes y servicios del Estado. En 2021 la Institución continuó avanzando en el desafío de pagar estas facturas en un plazo de 30 días, con el propósito de entregar liquidez al sector productivo, principalmente a las Pymes.

Esta función se inició en 2019, incorporando en una primera etapa solo los servicios de salud con facturas rezagadas de años anteriores. Posteriormente se fueron incorporando otros servicios públicos, llegando en 2021 a 24.562 proveedores y aumentando exponencialmente los montos pagados, según se refleja en el siguiente cuadro:

AÑOS	Nº PROVEEDORES	Nº FACTURAS PAGADAS	MONTO \$
2019	1.968	82.756	111.600.975.926
2020	19.455	1.276.605	2.770.655.895.350
2021	24.562	2.149.454	4.895.343.624.907

Adicionalmente, durante 2021, se incorporó dentro del proceso de pago a proveedores la retención de facturas por órdenes de los distintos tribunales del país, así como también las rebajas de multas por incumplimientos de contratos.

En 2021 los fondos del Tesoro que están en custodia en la Tesorería General de la República registraron una baja de 23,8%, siguiendo con ello la tendencia de los últimos años. Las mayores mermas se observaron en los Fondos Soberanos, de -37,9%, y en el ítem Fondos Especiales, con -12,5%. En cambio, Otros activos del Tesoro, experimentó un alza del 49,7%, y los Fondos de Terceros subieron 1,9%. (Tabla 22).

Tabla 22: Evolución de los fondos del Tesoro Público (\$ billones)

	2018	2019	2020	2021	Var. % 2021/2020
Fondos Soberanos	16,55	17,16	13,59	8,44	-37,9%
Fondos Especiales	0,84	0,68	0,73	0,64	-12,5%
Otros activos del Tesoro Público	1,71	1,07	2,40	3,59	49,7%
Fondos de terceros	0,22	0,25	0,29	0,29	1,9%
Total	19,32	19,15	17,00	12,96	-23,8%

A su vez, al desglosar los ítems Fondos Soberanos y Fondos Especiales, se tiene que el que más se redujo fue el Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES), con -67,2%, en comparación con 2020. Esto se explica por los gastos extraordinarios que continuó realizando el Gobierno para enfrentar las consecuencias de la crisis sanitaria. Otro fondo que registró una fuerte caída en 2021 fue el de Apoyo Regional (FAR), seguido del Fondo de Reserva de Pensiones (FRP), con una baja del 12%.

Tabla 23: Evolución Fondos Soberanos y Fondos Especiales (\$ billones)

Tabla 23: Evolución Fondos Soberanos y Fondos Especiales (\$ billones)

	2018	2019	2020	2021	Var. % 2021/2020
Fondo Estabilización Económica y Social (FEES)	9,83	9,11	6,37	2,09	-67,2
Fondo de Reserva de Pensiones (FRP)	6,72	8,05	7,22	6,35	-12,0
Fondo de Apoyo Regional (FAR)	0,24	0,33	0,40	0,28	-30,4
Fondo Tratamientos de Alto Costo (TAC)	0,16	0,20	0,18	0,18	1,9
Fondo para la Educación	0,44	0,15	0,14	0,17	19,6
Otros activos del Tesoro Público	1,71	1,07	2,40	3,59	49,7
Fondo para Bonificación al Retiro (sector público)	0,22	0,25	0,29	0,29	1,9
Total	19,33	19,15	17,00	12,96	-23,8

De este modo, al 31 de diciembre de 2021 los fondos Soberanos y Especiales acumularon \$12,96 billones. Esto es, US\$15.242 millones, al cambio del dólar observado a esa misma fecha, de \$850,25 por dólar. Por lo tanto, el monto de este ahorro fiscal al final de 2021 fue inferior en 23,8%, respecto del acumulado al cierre de 2020.

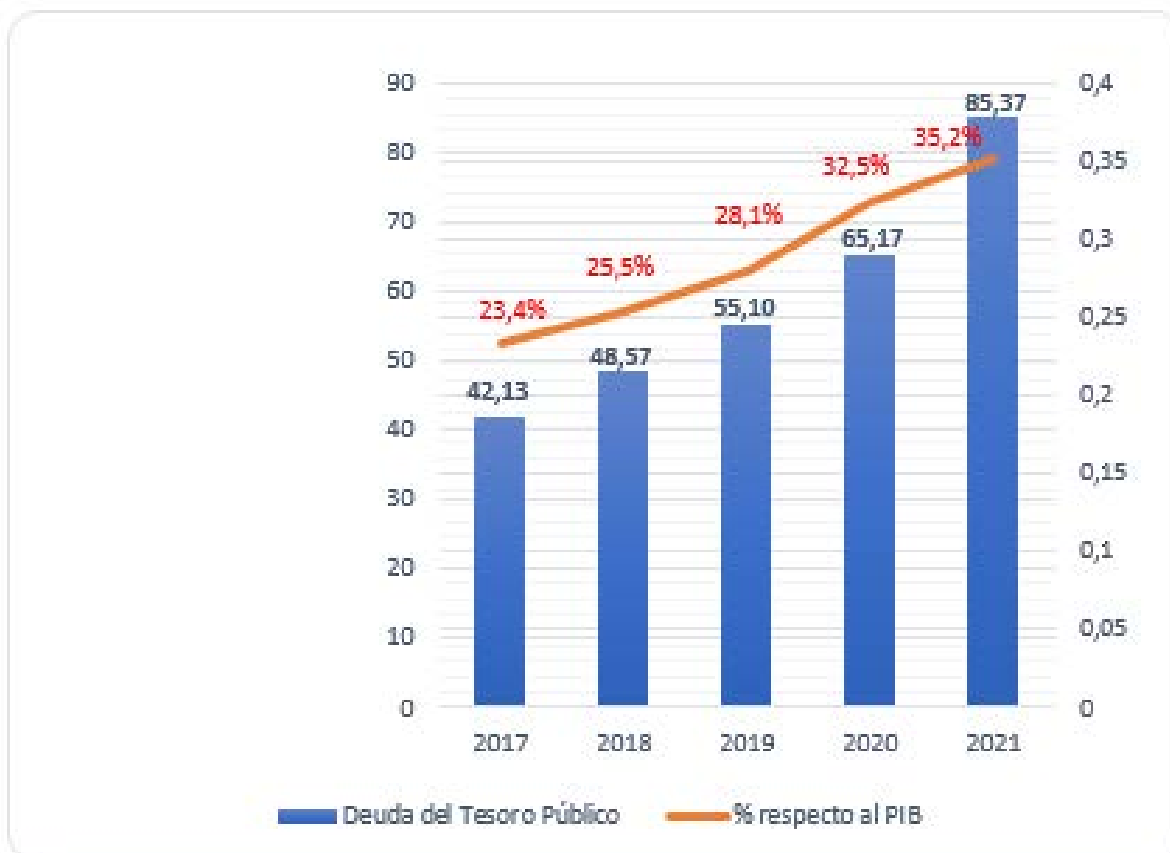
En contraste con lo anterior, el endeudamiento del Fisco mantuvo una tendencia al alza, pasando de \$65,16 billones en 2020, a \$85,37 billones en 2021. Esto es, un incremento de 31%. La Tabla 24 muestra que tanto la deuda interna como la externa registraron alzas importantes en 2021, respecto del año anterior, con aumentos de 12,9% y 91,0%, respectivamente. Cabe consignar que al precio del dólar observado al cierre de 2021, la deuda total del Tesoro Público alcanzó a US\$ 100.410,9 millones.

Tabla 24: Evolución deuda del Tesoro Público (\$ billones)

	2018	2019	2020	2021
Deuda interna	38,75	43,62	50,08	56,56
Deuda externa	9,82	11,47	15,08	28,81
Total	48,57	55,09	65,16	85,37

Al cierre de 2021, la deuda fiscal representó el 35,2% del Producto Interno Bruto (PIB) del país, reflejando con ello una tendencia al alza en los últimos años. Ver gráfico 7.

Gráfico 8: Evolución de la deuda del Tesoro Público respecto del PIB



SISTEMA INTEGRADO

De información sobre Transacción de Derivados

Uno de los hitos alcanzados en 2021 por la Tesorería en el ámbito de las finanzas públicas fue la incorporación al Sistema Integrado de Información sobre Transacción de Derivados (SIID), gestionado por el Banco Central de Chile, siguiendo estándares de infraestructuras para los mercados financieros internacionalmente reconocidas como *Trade Repository*.

Entre los principales beneficios de este sistema se cuentan: dar mayor transparencia al mercado de productos derivados; promover la estabilidad financiera, a través de una mejor gestión de riesgos, monitoreo y supervisión; y prevención de abusos de mercados, a raíz de la mayor disponibilidad de información sobre estas operaciones. Luego de capacitar a un equipo de profesionales de la División de Finanzas Públicas para trabajar con este sistema, con el apoyo de la División Jurídica de la Tesorería se estableció el alcance de los usuarios y se designó a los apoderados de esta plataforma. Luego de una marcha blanca para chequear que la carga se realizaba de manera correcta y de revisar las posibles incidencias en este proceso, finalmente se estableció el formato final del archivo que se debe cargar al SIID, tarea que la TGR cumplió al 100% 2021, en forma y plazo de entrega.

Ejecución Programa Caja Óptimo

En agosto de 2021 se dio inició a la implementación del Programa de Caja de Óptimo (PCO), lo que implicó una serie de actividades preparatorias, desarrolladas de manera conjunta con la División de Tecnologías de la Información de la TGR, y con las áreas de Tecnología y de Finanzas Públicas de la Dirección de Presupuestos (Dipres). Estas actividades tuvieron como propósito elaborar una base de datos con cada una de las cuentas presupuestarias de gastos del Tesoro Público, con la finalidad de que la Tesorería pueda recibir y procesar las instrucciones de pago emanadas de la Dipres.

Esta base denominada “Mantenedor PCO”, registra cada una de las instituciones que reciben aportes fiscales, detallando razón social, cuenta corriente, banco, además de la cuenta presupuestaria asociada “billetera”, la que permite conocer el programa de caja elaborado por Dipres y cumplir con el mandato de ejecución del programa de caja mensual.

No obstante que en 2021 la Tesorería nuevamente debió ceñirse a las restricciones sanitarias provocadas por la pandemia del Covid 19, afectando con ello las posibilidades de retomar adecuadamente las acciones de cobranza coactiva, en este periodo retomó las emisiones de órdenes de demanda y generó nuevas formas de comunicación con los deudores, invitándolos a pagar o suscribir convenios para regularizar la situación de sus compromisos con el Fisco. De este modo, los esfuerzos extraordinarios de cobranza, aplicados en la Red de Tesorerías del país, permitieron cumplir con el compromiso adquirido en el marco del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), comprometido por el Servicio.

Recuperación de deudas en cobranza judicial

Del total de la cartera morosa que se encontraba en cobranza judicial al 30 de noviembre de 2021 (\$ 3,95 billones), hacia el final del ejercicio 2021 se lograron recuperar los siguientes montos, por tipo de deudores:

- Segmento de grandes deudores: \$ 188.886,1 millones
- Segmento de medianos deudores: \$ 365.107,3 millones
- Total: \$ 553.993,4 millones

El total recuperado en 2021 representa el 14% de la cartera morosa total, porcentaje que a su vez es superior en tres puntos porcentuales a la cifra de recupero comprometida, que fue de 10,9%. Esto indica que la Tesorería cumplió holgadamente una de las principales metas de gestión comprometida en el PMG institucional.

Este logro en la gestión de cobranza fue el resultado de una serie de medidas adoptadas en 2021, orientadas a optimizar los procesos administrativos, con fuerte apoyo en la innovación, tanto de los procedimientos como de las herramientas tecnológicas utilizadas.

Con este objetivo, en 2021 se implementó una herramienta de apoyo para la gestión de cobro respecto de servicios giradores que no informan las deudas en cobro judicial mediante medios digitales. Esto permitió contar con un gestor documental que elimina el riesgo de pérdida de la documentación física y de paso disminuye el uso de papel, quedando este último sólo para actuaciones que deban realizarse en terreno. Esta herramienta también otorga una fácil reportabilidad para el apoyo a la gestión de cobro de las deudas, quedando la documentación dotada con un alto estándar de seguridad, debido a que es suscrita mediante firma electrónica avanzada.

Junto con lo anterior, en el ejercicio 2021 comenzó a implementarse -en fase piloto- una herramienta digital para ser usada por los recaudadores fiscales cuando salen a terreno. Mediante el uso de un teléfono móvil (smartphone), esta herramienta ofrece la posibilidad de suscribir en terreno informes y certificaciones digitales, mediante firma electrónica simple, así como visualizar la información del deudor en línea, con lo cual se ahorra tiempo, papel y otros recursos.

Concretamente y a fin de apoyar las diligencias en terreno, elimina el trabajo manual para la obtención de datos personales y patrimoniales de los deudores, y prescinde del trabajo manual en la generación de los informes que ahora se emiten automáticamente desde la aplicación digital (app).

Por otra parte, a contar de diciembre 2021 comenzó la aplicación progresiva de convenios con Banco Estado, Banco de Chile y Banco Santander, para remitir mediante transferencia en línea los fondos embargados en las cuentas de los contribuyentes morosos de acreencias fiscales. Esta nueva modalidad elimina una serie de trámites presenciales que antes debía realizar el recaudador fiscal, obteniendo de manera expedita las resoluciones que se requieren para remitir los fondos embargados y restituirlos a las arcas fiscales que maneja la Tesorería.

Recuperación de deudas sin cobranza judicial

En 2021 la Tesorería obtuvo un importante incremento de la recaudación de deudas no demandadas judicialmente, correspondientes a pequeños deudores. Esto es, deudas del Impuesto Territorial (contribuciones de bienes raíces) y deudas fiscales. La tasa de recupero fue de 23,9%, equivalente a \$46.446 millones, cifra levemente superior a la meta comprometida, que era de 22,9%.

Gran parte del incremento del recupero se obtuvo a partir del contacto directo con los deudores a través del servicio de call center, cuya actividad creció 62% en 2021, en línea con la mayor actividad de atención remota en tiempos de pandemia.

Esta política permitió adaptar la gestión de cobro a un entorno dinámico y asimilar proactivamente el impacto económico producido por la emergencia sanitaria, informando oportunamente a los deudores respecto de su situación tributaria y de los beneficios especiales que ofreció el Gobierno para enfrentar la pandemia. Además, el contacto directo con los deudores abrió la posibilidad de difundir las ventajas de los canales de atención ciudadana, incentivando el uso del sitio web www.tgr.cl.

Otra de las herramientas que permitió alcanzar un mayor nivel de recaudación de deudas vencidas fue la aplicación del Modelo de Gestión de Cobranza Paso a Paso, tomando como punto de referencia el Plan Paso a Paso, del Ministerio de Salud, de modo que las acciones de cobro se ciñeran a las fases de restricciones y/o flexibilidad respecto de la movilidad ciudadana, instruidas por la autoridad sanitaria. En este contexto, el modelo ad hoc de la Tesorería permitió una mejor segmentación de la cartera de deudores para proceder a organizar la cobranza. El Modelo de Gestión de Cobranza asociado al Plan Paso a Paso del Ministerio de Salud contempló dos fases para abordar a los deudores:

- **Gestión de cobro informativa:** deudores de comunas en etapas 1 y 2 del Plan Paso a Paso, dando a conocer la deuda, pero sin instar a realizar compromisos de pago.
- **Gestión de cobro integral:** deudores de comunas en etapas 3, 4 y 5 del Plan Paso a Paso, invitando a los contribuyentes a comprometer una fecha de pago, dadas las mayores flexibilidades para desplazamiento y apertura de la actividad económica.

Gráfico 9: Modelo de Gestión de Cobranza Paso a Paso



Respecto a los compromisos alcanzados, se logró una cobertura del 98% de la cartera que calificaba para gestión de cobro con promesas de pagos, logrando gestionar 784.950 RUT (contribuyentes) bajo esta modalidad. A su vez, de esta cifra se obtuvieron 30.803 compromisos de pago, concretándose un cumplimiento de éstos del 56%. Esto es, 17.264 promesas de pago cumplidas.

Transformación digital en la gestión de cobranza

En el contexto de las restricciones derivadas de la crisis sanitaria, en 2021 la gestión de cobranza de la Tesorería continuó aplicando medidas orientadas al reforzamiento de los canales digitales para optimizar la relación con los contribuyentes, con todos los beneficios que ello implica en cuanto al ahorro de costos, mayor eficiencia y seguridad en los distintos procesos.

A continuación, una síntesis de los avances logrados en 2021, en el plano de la digitalización de los procesos de cobranza.

- **Canales digitales para cobertura masiva de deudores:**

En el caso de contribuyentes con deudas de menores montos, la estrategia asumida fue aumentar la cobertura de éstos a través de e-mails y mensajes de texto, medios que permiten un contacto más dinámico y a un menor costo, en comparación con el tradicional servicio de call centers, que implica la participación de personal externo a cargo de efectuar las llamadas.

El resultado obtenido fue que en 2021 se logró superar en 12 puntos porcentuales la meta comprometida de abarcar el 60% de la cartera de deudores, llegando a una cartera de 4.431.814 deudores por canales digitales.

La Tabla 25 sintetiza el éxito de la política de reforzamiento de los canales digitales para optimizar la gestión de cobranza, en medio de las restricciones de movilidad derivadas de la pandemia del Covid 19, en 2021.

Tabla 24: Gestión de cobranza mediante canales digitales 2020-2021

Año	Rut Gestionados	Rut Gestionados canales digitales	Proporción canales digitales
2020	4.393.571	2.777.187	63%
2021	6.151.870	4.431.814	72%
Total general	10.545.441	7.209.001	
Aumento	40%	60%	

- **Nuevo Portal de División de Cobranzas:**

Al esfuerzo de optimización de los recursos para contactar masivamente a los contribuyentes con pagos pendientes, se sumó el refuerzo interno (back office), centrado a los funcionarios (as) del Servicio, quienes se sumaron a la transformación digital, necesaria para respaldar los procesos de cobranza. En este plano destacan los planes de actualización tecnológica internos y la renovación del Portal de la División de Cobranzas, en ambiente Google Chrome. Junto con aportar una mayor funcionalidad, este sitio permite el acceso expedito desde cualquier parte, particularmente a los funcionarios que en 2021 seguían en la modalidad de teletrabajo.



- **App Recaudador Fiscal:** Se crea una aplicación (app) especial para ser utilizada en teléfonos móviles institucionales de cada Recaudador Fiscal. Esta app facilita la suscripción en terreno de informes y certificaciones digitales, mediante firma electrónica simple. También se puede utilizar para la gestión de carteras y demandas fiscales, tanto para medianos como para grandes deudores.
- **Reportería diaria de trámites digitales:** Se crea en ambiente Data Studio un gestor de reportería diaria de todos los trámites de cobranzas. Con este reporte se puede informar de manera precisa y oportuna los trámites recibidos antes de las 13:30 horas, lo que facilita el monitoreo y cumplimiento de plazos establecidos para responder las solicitudes.
- **Ficha Patrimonial Centralizada (FPC):** Esta ficha reemplaza al informe de indagación patrimonial que debe emitir cada Recaudador Fiscal, en caso de que haya transcurrido el plazo para trabar embargo sobre bienes del deudor. Puede ser suscrita por el Ministro de Fe, mediante Firma Electrónica Simple o Avanzada, como también manual. En caso de que haya transcurrido el plazo para trabar embargo sobre bienes del deudor, deberá constar en el expediente un informe de indagación patrimonial suscrito por el Recaudador Fiscal en el expediente respectivo. Con este fin de incorporar al expediente la Ficha Patrimonial Centralizada (FPC) o, en su defecto, un informe suscrito por el Ministro de Fe con los antecedentes contenidos en dicho documento.
- **Herramienta para priorización de cartera:** Esta herramienta consolida la información externa sumada a la interna y se genera un Data Studio de apoyo para la gestión de cobro, para personas naturales y personas jurídicas, incluyendo más de 200 variables, como Datos Personales - Datos Demográficos - Datos Financieros y Patrimonio, optimizando los resultados de la gestión.
- **Nuevos formularios en Portal de Cobranzas:** En el nuevo Portal de Cobranzas se crearon seis formularios en ambiente Google Sites, que permiten una mejor conexión con la Red de Tesorerías TGR. De este modo los requerimientos son abordados en forma oportuna, generando trazabilidad y estadísticas que permitan

mejoras continuas a los procesos.

Se trata de los siguientes formularios:

- a) Ingreso de demanda
 - b) Traspaso Rut
 - c) Formulario de trámites
 - d) Actualización del Funcionario
 - e) Acceso al Portal de Cobranzas
-
- **Paneles Data Studio:** Entregar permanentemente a la Tesorería información relevante para el control y la gestión del proceso de cobro judicial a partir de las fuentes de información a las cuales la División de Cobranzas tiene acceso. La información se actualiza automáticamente, sin la necesidad de generar manualmente un archivo Excel, se consolidan los principales indicadores de cada proceso y está disponible para todas las oficinas del país.

Se debe ingresar a nuestro portal a través de Información.

- **Panel de Patentes Mineras:** Herramienta que permite priorizar la gestión del cobro de estas patentes, gracias a que ofrece de forma automática el estado de situación de las que se encuentran impagas, clasificadas por cantidad de nóminas según formularios 40 y 41. También entrega los datos sobre el estado procesal de ejecución, monto de morosidad, porcentaje de deuda y comuna en la que dicha concesión se encuentra ubicada. Toda esta información está disponible en el portal web institucional, sección Patentes Mineras.
- **Panel de Patentes de Agua:** Esta herramienta entrega información sistemática a los abogados a cargo del procedimiento de cobro de patentes impagas, sea para llevar a cabo el remate o proceder a la declaración de aguas libres. También es posible visualizar la clasificación por cantidad de nóminas pagadas e impagas, su estado procesal de ejecución, monto de morosidad, porcentaje de deuda en Tesorerías Regionales y Provinciales y comuna en la que dicha concesión se encuentra ubicada. Toda esta información está disponible en el portal web institucional, sección Patentes de Agua.

Mejoras al proceso de incobrabilidad

A contar de 2021 se implementó un proceso centralizado de declaración de incobrabilidad, con la información existente en las distintas bases de datos que maneja o que tiene acceso la Tesorería. Este proceso se realiza respecto de deudores (RUT) que reúnan las siguientes condiciones:

1. Que tengan deuda consolidada entre el 10% de UTM a \$ 1.000.000
2. Que tengan la totalidad de su deuda demandada
3. Que tengan la totalidad de las demandas vigentes notificadas
4. Que no tengan demandas en etapa superior a la notificación
5. Que no registren embargo de bienes en el sistema (programa) Concobra
6. Sin suspensiones vigentes
7. Sin movimiento tributario en los años 2019, 2020 y 2021
8. En riesgo de abandono de procedimiento
9. Sin vehículos motorizados registrados a su nombre en el Registro Civil e Identificación
10. Sin acreencias bancarias
11. Sin roles de bienes raíces a su nombre

12. Sin facturación
13. Sin bienes registrados en Concobra
14. Cuya última demanda haya sido hecha en 2011, o anterior
15. Que no se haya presentado para el proceso de incobrabilidad


Por medio de este sistema centralizado de incobrabilidad, en 2021 se declararon incobrables deudas por un monto de \$ 6.470 millones, correspondiente a 35.495 deudores (RUT), cuyos procesos de cobro judicial quedaron en etapa cierre.

Mejoras del procedimiento de insolvencia y reemprendimiento

Durante el 2021 se analizó el modelo administrativo y judicial relacionado con el procedimiento de insolvencia y reemprendimiento, establecido en Ley N°20.720. Esto con el objetivo de elaborar una propuesta de mejoras en aspectos administrativos y de este modo asegurar la correcta, eficiente y oportuna defensa de derechos del Fisco en este procedimiento.

Por otra parte, en 2021 se establecieron y mejoraron determinados procesos internos, con miras a lograr la automatización de algunas gestiones que se deben realizar de manera cotidiana en el Servicio. Ello, ante el incremento de los procesos concursales decretados durante el año, tanto en la Región Metropolitana como en todo el país.

Finalmente, se incrementaron los registros internos de estos procesos, de tal manera de mantener una trazabilidad de las gestiones realizadas por la Tesorería, en tanto acreedor, como también en cumplimiento de lo dispuesto por tribunales.

A photograph of a modern glass building entrance at night, featuring a revolving door and large glass panels. The scene is illuminated with a cool blue light. The text is overlaid on the right side of the image.

Capítulo 3 Modernización tecnológica y desarrollo institucional

Desde antes de la pandemia del Covid 19, la Tesorería General de la República ha venido ejecutando una profunda transformación tecnológica, en línea con la política de la autoridad central para avanzar hacia la meta del Gobierno Digital, objetivo que ofrece una serie de ventajas para los usuarios, es decir, la ciudadanía y el Estado de Chile.

Entre otras ventajas de la digitalización se cuentan: mayor eficiencia operativa, tanto en los trámites que realizan los usuarios, como en los procesos internos que desarrollan los funcionarios (as); ahorro de costos y de tiempo para todos los actores involucrados en estos procesos; seguridad y transparencia en las tareas y procedimientos a ejecutar; disminución de la burocracia; accesibilidad a los servicios, más allá de los horarios de atención en oficinas; y compromiso con la preservación del medio ambiente. Esto último, al reemplazar el uso de papel, cartuchos de impresoras, sobres, carpetas y otros insumos, por los procesos digitales, como también disminución de los costos logísticos (traslado de documentos, bodegaje) y funcionalidad.

En este marco, la Tesorería, a través de su División de Tecnologías de la Información (DTI), en 2021 continuó avanzando en el desafío de la transformación digital, desarrollando nuevos proyectos para incorporar transversalmente a todos los procesos y usuarios internos a estos cambios y con ello ofrecer una mejor atención ciudadana. Cabe subrayar que en todos los objetivos estratégicos de la Tesorería subyace el desafío de lograr los mejores niveles de atención y satisfacción de los usuarios y contribuyentes.

Uno de los logros más relevantes ha sido la migración de la plataforma operativa a la nube de Google, proyecto iniciado en 2018 y que se consolidó en 2021. Este salto aporta una base tecnológica eficiente y simplificada para impulsar la innovación interna, permitiendo el desarrollo de diversos proyectos, cambios, adecuaciones y adopción de nuevas herramientas para mejorar y fortalecer los procesos en cada equipo de trabajo. De paso, este salto permitió que –prodigiosamente– la Tesorería estuviera más y mejor preparada para enfrentar los enormes desafíos derivados de la pandemia del Covid 19, que en 2020 y 2021 obligaron a reducir la movilidad de las personas, afectando los hábitos y costumbres de usuarios y alterando el trabajo presencial de los funcionarios (as) del Servicio.

Dada estas circunstancias y de la mano de este salto tecnológico, la Tesorería avanzó velozmente en el desarrollo de nuevos canales de atención remota y adoptó nuevas herramientas para el reforzamiento del teletrabajo de los funcionarios (as), asegurando con ello la continuidad operativa en los momentos más críticos de la pandemia.

En el contexto de pandemia, el eje central de la gestión tecnológica ha sido ofrecer a la ciudadanía herramientas que le permitan acceder a la información oportuna sobre sus requerimientos, tanto para realizar pagos y trámites tributarios en línea, como para acceder a los diversos beneficios dispuestos por el Gobierno para enfrentar la crisis sanitaria. Frente a este objetivo, el sitio web institucional, www.tgr.cl, ha sido fundamental, transformándose en la principal plataforma de interacción con los usuarios y contribuyentes.

En efecto, el número de páginas vistas únicas de tgr.cl aumentó en 63%, pasando de 17 millones en 2020 a 28 millones en 2021. Con ello, aumentó de manera constante la cantidad de servicios digitales ofrecidos a través de este sitio, cuyo resumen se verá a continuación.

Cabe consignar que la marcha de la funcionalidad del sitio es monitoreado por un Comité Editorial, integrado por directivos y profesionales de todas las áreas operativas y de apoyo del Servicio. Junto con evaluar semanalmente la marcha del sitio, este Comité se preocupa de identificar los hitos pertinentes de cara la ciudadanía, con el fin de mejorar y diseñar estrategias que faciliten el acceso a información de interés.

Adicionalmente, los técnicos de la DTI analizan constantemente las métricas digitales del sitio y las respuestas de los usuarios, en búsqueda de oportunidades de mejoras, mediante el uso de banners, secciones destacadas, artículos, alertas, páginas informativas y buenas prácticas de accesibilidad universal. Todo ello con el uso de un lenguaje claro, cercano y preciso, de modo de facilitar la comprensión del trámite a realizar.

1. Portal de integración con distintos organismos del Estado

Uno de los avances más significativos concretados en 2021 fue la implementación de un nuevo aplicativo de autoatención para los distintos organismos del Estado, que deben integrar pagos y registro de obligaciones fiscales. Con este fin, se dispuso de un portal informativo y transaccional para las instituciones públicas, que les permite una integración rápida a los servicios de recaudación, los cuales a su vez debe custodiar la TGR.

Mediante este aplicativo las instituciones pueden permitir a sus usuarios realizar las transacciones correspondientes a sus ingresos de manera virtual, rápida y segura, agilizando sus procesos de pagos. Junto con ello, delegan a la TGR disponer la información sobre el estado de los pagos y la rendición de fondos.

Las instituciones integradas a este sistema en 2021 eran: Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, Dirección del Trabajo, Subsecretaría de Transportes, Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, Conservador de Bienes Raíces de San Miguel, Comisión Chilena de Energía Nuclear, Municipalidad de Calama, Departamento de Extranjería y Migración, Gobierno local de Rapanui, NIC Chile, Chilecompra, Policía de Investigaciones, Servicio de Registro Civil e Identificación, Servicio Agrícola y Ganadero, Fonasa, Sernac, Cochilco, Compín, Subsecretaría de Economía, Subsecretaría de Salud Pública, Sernapesca, Superintendencia de Medio Ambiente, Superintendencia de Educación Superior, Directemar, Dirección General de Aguas, Contraloría General de la República, Comisión para el Mercado Financiero y Consejo Nacional de Televisión.

Para las instituciones aún no integradas a este Portal se agregó un panel de información, de modo de orientarlas y facilitarles el acceso a este servicio, que permite la carga automática de las obligaciones fiscales de sus usuarios.

A continuación, un recuento de los avances en desarrollo digital logrados en 2021 por la TGR:

- **Paralelo del nuevo aplicativo “Impuestos fiscales y aduaneros”.**

En febrero de 2021 se subió al portal web el nuevo aplicativo para el pago de los impuestos fiscales y aduaneros. Se muestra en paralelo a la opción de pago de este tipo de impuestos y lo acompaña una encuesta donde se pide la percepción de los usuarios. La principal ventaja es que se presenta el servicio girador de la deuda, con todas las alternativas de condonación.

- **Botón “Mis pagos recibidos”.**

En conjunto con la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda y la consultora Amable, se inicia un proceso de estudio y rediseño del aplicativo “Mis pagos recibidos”. Se determinó un primer wireframe de las pantallas rediseñadas. Con esta base se determinaron las funcionalidades y esfuerzos asociados para luego obtener una segunda versión de la maqueta, la que se validaría con la participación de los propios usuarios.

- **Carga de patentes por derechos de agua.**

Una importante innovación en el procedimiento de carga de las patentes por derechos de agua de realizó en la plataforma TGR. Hasta entonces, anualmente la Dirección General de Aguas (DGA) enviaba a la Tesorería un archivo que se cargaba de manera manual en las bases de datos, para permitir el pago a través de una Declaración de Pago Simultánea, precargada. La innovación consiste en la integración a la nueva modalidad de cargo previo, lo que permite que la DGA envíe en línea a la Tesorería las patentes a cobrar través de dicha modalidad y enseguida se cargan en la Cuenta Única Tributaria (Formulario 108), de forma rápida y eficaz, permitiendo el pago de estas mediante el botón de Impuestos Fiscales. Gracias a esta nueva forma de interoperar con la DGA se minimizan los riesgos asociados al manejo manual de archivos. Adicionalmente, permite mejorar la trazabilidad de la recaudación y cobranza de este tipo de patentes.

- **Opción de convenios para Pymes.**

En abril de 2021 se habilitó la opción para pequeñas y medianas empresas de realizar convenios de pago con la TGR -en virtud de la Ley 23.353- directamente en el sitio web institucional, como también el otorgamiento

del beneficio de 0% de interés a deudas fiscales giradas entre julio y diciembre de este año.

- **Pago de Bono Clase Media 2021.**

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Plan Económico de Emergencia del Gobierno, la Tesorería habilitó su plataforma web para pagar masivamente el Bono Clase Media, beneficiando a más de un millón 700 mil personas. Los traspasos de fondos se hicieron en tiempo récord (entre abril y mayo de 2021), luego de recibida la liberación de los giros, por parte del Servicio de Impuestos Internos, atendiendo con ello a la emergencia financiera de los beneficiarios.

- **Traspaso del aporte previsional para afiliados a las AFP.**

Se procedió a transferir a las administradoras de fondos de pensiones (AFP) los recursos para el pago de un aporte especial para aquellos afiliados que redujeron sus fondos a menos de \$200.000, debido a los retiros del 10% de sus ahorros. Para lograr este objetivo se requirió una estrecha coordinación con la Superintendencia de Pensiones y con las propias AFP, de modo de procesar la información y hacer los traspasos de fondos fiscales a las cuentas individuales de los afiliados.

Este desembolso extraordinario benefició 3.672.662 afiliados a las AFP, los cuales habían reducido sus ahorros por debajo de los \$200.000, o bien quedaron con cero peso en sus cuentas individuales. El aporte total por este benefició alcanzó a \$654.743 millones.

- **Bonos y préstamos a transportistas.**

También como parte del Plan Económico de Emergencia 2021, la plataforma de la Tesorería incorporó un sistema para proceder al pago expedito de los bonos y préstamos de emergencia, dirigidos a pequeños empresarios del transporte de pasajeros. Estos beneficios también se podían consultar a través de la aplicación “Mis pagos recibidos”.

- **Mejoras en el módulo Pago a Vocales de Mesa.**

Dada la gran cantidad de actos eleccionarios realizados en 2021, la Tesorería procedió a efectuar mejoras en su plataforma web, con el fin de pagar masiva y oportunamente la asignación fiscal a los ciudadanos que se desempeñan como vocales de mesa. En efecto,

durante 2021 se realizó un proceso de optimización del procesamiento de los datos, en coordinación con el Servicio Electoral (Servel). Se acordó encargar a los propios vocales la digitación de los formularios en los locales de votación. Posteriormente, el Servel ingresa directamente estos archivos en la plataforma de la Tesorería, para su revisión, validación y autorización de pago. En años anteriores, la TGR se encargaba de la revisión de todos los formularios de los vocales y posteriormente se entregaban a una empresa externa para su digitalización, con mayores costos asociados en horas de trabajo, tiempo y demoras en cursar los pagos a los vocales.

- **Nuevo buscador de facturas en “Mis pagos recibidos”.**

En junio de 2021 se incorporó una nueva funcionalidad en la aplicación “Mis pagos recibidos”, que permite que los proveedores del Estado puedan ubicar rápidamente una factura que se ha ingresado al Sistema de Pago Centralizado. El nuevo buscador simplifica el proceso de verificación de facturas, tarea recurrente en proveedores de grandes volúmenes, que hasta antes de esta nueva funcionalidad debían recorrer de manera manual toda la información de pagos para encontrar facturas específicas.

- **Implementación Decreto 107 y postergación de vencimientos del Formulario 22.**

En junio de 2021 la DTI trabajó ágilmente y contra el tiempo, para habilitar la instrucción del Gobierno contenida en el Decreto 107, del Ministerio de Hacienda. Este facultó a la Tesorería para condonar los intereses penales, multas, recargos y reajustes que tengan como causa la mora, o el retardo en el pago anual de las patentes mineras correspondientes a 2020 y 2021. El catastro de los roles beneficiados fue informado por el Servicio Nacional de Geología y Minería (Sernageomin) y los equipos técnicos de la TGR implementaron los mencionados beneficios, incluyendo las modificaciones posteriores en las nóminas, para evitar los remates que no correspondían. A su vez, debido a la postergación del vencimiento contemplado en el Formulario 22, se ajustaron los sistemas para recibir los pagos de los contribuyentes Pymes, con fecha posterior a los vencimientos originales y evitar que se generaran intereses y multas.

- **Nueva aplicación para convenio de pagos para deudas de transportes.**

Con el objetivo de facilitar el acceso de los contribuyentes que tengan deudas correspondientes a préstamos otorgados por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, se procede a efectuar la carga de éstas en el Formulario 114, de modo de agilizar el pago de estas obligaciones a través del sitio tgr.cl.

- **Nuevo portal integraciones para instituciones públicas.**

En agosto de 2021 fue subido un nuevo Portal de Integraciones para instituciones públicas, que a su vez permite estandarizar los pagos recibidos por la Tesorería con el Portal de Pagos del Estado. Desde este sitio las instituciones que no se encuentran integradas cuentan con información que les permite conocer el rol de la TGR en este ámbito; es decir, cómo funciona, incluyendo la documentación técnica respectiva, sus ventajas y los pasos a seguir para conseguir la integración.

- **Programa de caja automatizado.**

En agosto de 2021 se inició la marcha blanca de la recepción desde la Dirección de Presupuestos (Dipres) del programa de caja de manera automatizada, eliminando los archivos físicos que se recibían diariamente en la División de Finanzas Públicas de la Tesorería. Además, por esta vía se recibieron las órdenes respectivas para el pago a las instituciones públicas, las que se integraron directamente con el servicio Web to Web, de Banco Estado. Este sistema marca un hito en la forma de operar de la TGR, ya que desde entonces se envían en línea a este Banco las nóminas para concretar los mencionados pagos.

- **Nuevas mejoras en el sitio web institucional.**

A contar de septiembre de 2021 se inició la implementación de una serie de nuevas mejoras en el portal institucional, en función de los requerimientos de los usuarios. De este modo, con el fin de simplificar la tarea de encontrar el acceso a los trámites se crearon nuevas categorías. Así, por ejemplo, se creó la sección Personas Mayores, gracias a un trabajo conjunto con el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), privilegiando las funciones de accesibilidad, el tamaño de las letras y el contraste de colores del diseño gráfico.

En esta misma línea comenzó a aplicarse una nueva

plataforma (landing) para convenios, que permite unir todos los trámites que tienen que ver con obtener un convenio, pagar cuotas y reprogramar convenios vigentes.

- **Mejora en el flujo del pago de finiquito electrónico.**

Como resultado de un proyecto conjunto con la Dirección del Trabajo, se introdujeron mejoras en el proceso de pago del finiquito electrónico. Esto permite a las empresas la cancelación de éstos de manera masiva. Esto se logró gracias a nuevas integraciones con la plataforma de Recaudación, que facilita el control sobre la recepción de dinero, y con la plataforma de Órdenes de Pago, que permite el envío de los finiquitos masivos controlando que tengan el saldo suficiente para ser pagadas.

- **Aplicación automática de retenciones a facturas de proveedores.**

Esta mejora permite realizar de manera automática los descuentos en los pagos de facturas de proveedores que se encuentran con alguna retención judicial. Una vez realizadas las retenciones, se informa a los proveedores a través de Mis Pagos Recibidos y también a Dipres, como dato adicional en el servicio de rendiciones de la Plataforma de Órdenes de Pago.

- **Eliminación de vales vista de embargos.**

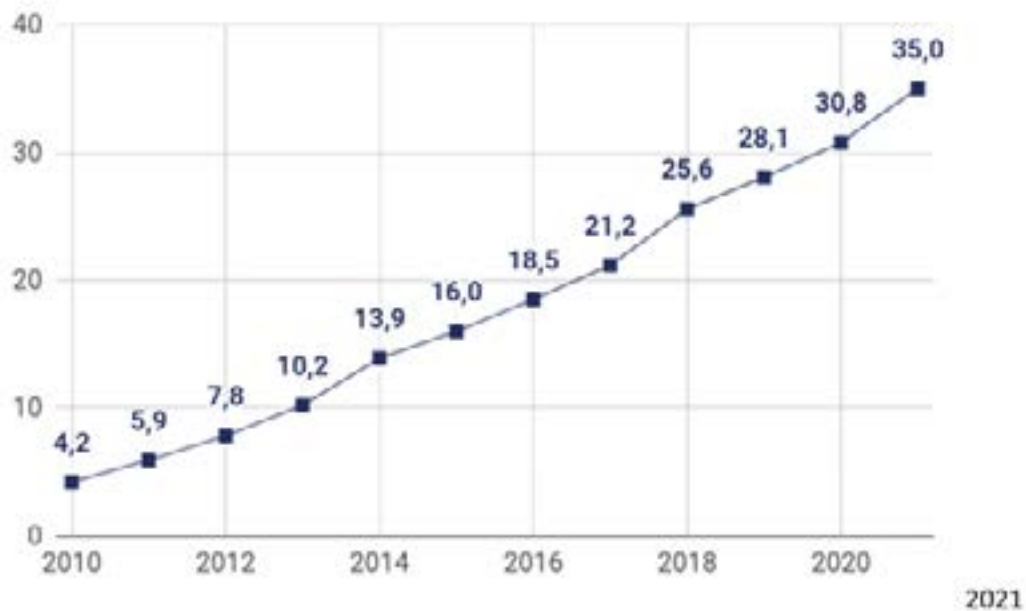
En 2021 se concretó la automatización del proceso de ingreso en la Cuenta Única Tributaria, que gestiona la Tesorería, de los embargos a las cuentas corrientes de deudores del Estado. Esta mejora permite la eliminación de los vales vista físicos que emiten los bancos comerciales y su reemplazo por transferencias en línea a la Cuenta Única Fiscal, que maneja Banco Estado, evitando que los recaudadores de la TGR deban concurrir para retirarlos de manera presencial.

1. Plataforma informática

El avance significativo en la atención remota durante 2021 estuvo respaldado por una sólida plataforma informática, la que no obstante su creciente y masivo uso, pudo responder con eficiencia, seguridad y disponibilidad permanente (24/7, es decir 24 horas, los siete días de la semana) a los requerimientos de los usuarios.

La capacidad de almacenamiento de datos en el sistema informático de la Tesorería volvió a crecer en 2021, en este caso de 30,8 a 35,0 terabytes (Gráfico 10). Esto es, un alza de 13,6%, manteniendo el alza sistemática de que se observa desde 2010 en adelante.

Gráfico 10: Capacidad de almacenamiento de datos en plataforma TGR (Terabytes)



El medio de atención preferencial de usuarios y contribuyentes es, por lo tanto, la plataforma digital, disponible en el sitio web institucional, con vías de acceso a través de computadores personales, teléfonos móviles y tabletas (tablets).

Capítulo 4

Gestión y Desarrollo de Personas



Durante 2021 la Tesorería intensificó su política de gestión y desarrollo de personas iniciada en los ejercicios anteriores, con el fin de lograr la plena adecuación de las funcionarias y los funcionarios a la nueva realidad derivada de la transformación digital, como también de los desafíos surgidos de la pandemia del Covid 19. En ambos casos, la respuesta ha sido la optimización de la gestión de personas, incorporando nuevas herramientas tecnológicas y procurando la capacitación continua para lograr la adaptación eficaz a las nuevas exigencias. Subyacen en este esfuerzo los objetivos prioritarios de asegurar la continuidad operacional y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios y contribuyentes.

Atendiendo a esta política, durante 2021 se procedió a revisar las descripciones de cargo y las competencias asociadas, actualizando aquellos cargos que han sufrido cambios e identificando aquellos que requieren una nueva mirada, producto de la modernización institucional en ámbitos, tales como, transformación digital, modelo de atención ciudadana y automatización de procesos.

En este contexto, también se procedió a actualizar los cargos críticos de las Tesorerías Regionales y Provinciales, con el propósito de definir mallas curriculares para a lo menos dos cargos críticos. Esto llevó a identificar candidatos para formar y capacitar, en vista de que asumieran futuras posiciones críticas, reforzando con ello el objetivo de la continuidad operacional del Servicio.

Junto con lo anterior, se procedió a diseñar e implementar un plan de formación y/o entrenamiento para abordar las principales competencias de los cargos afectos a la transformación digital y a los cambios derivados de la contingencia sanitaria.

Bajo la lógica de garantizar la continuidad operacional, en 2021 se dispuso el retorno paulatino al trabajo presencial en oficinas, en combinación con el teletrabajo. En este último caso, privilegiando la salud de los funcionarios (as) y de los usuarios. El retorno al trabajo presencial se hizo de manera alternada, bajo la modalidad de turnos, y las oficinas mantuvieron un estricto apego a las normas de la autoridad sanitaria, controlando el aforo y exigiendo el uso de mascarillas faciales y de alcohol gel en todos los puntos de atención.

Cabe consignar que a contar del 1 de octubre de 2021 el Gobierno puso término al estado de excepción constitucional, que debió aplicar desde el año anterior para controlar la pandemia del Covid-19. Junto con ello flexibilizó de las restricciones del Plan Paso a Paso, para el desplazamiento y la reunión de las personas. Conforme a ello, la Tesorería dispuso que cada jefatura organizara el retorno al trabajo presencial de sus equipos, considerando la situación de salud, familiar y etaria de sus colaboradores directos. En estas condiciones, el trabajo presencial en la Red de Oficinas TGR alcanzó -en promedio- al 78,7% en 2021. El porcentaje restante correspondió al trabajo remoto que siguieron realizando las y los funcionarios bajo la modalidad de turnos, como también los mayores de 65 años, los que acusaran riesgos de salud y los que tuvieran a su cuidado menores de edad y adultos mayores.

En este marco, en 2021 se ejecutaron las siguientes acciones en el ámbito de la gestión de personas:

- Diseño e implementación de dos módulos de capacitación, a través de la plataforma Peoplesoft, con el fin de apoyar los procesos de prevención de riesgos y registro y control de asistencia.
- Diseño e implementación de un Programa de Mentores (as), para gestionar el conocimiento técnico de la Institución.
- Diseño e implementación de un Programa de Calidad de Vida Laboral para apoyar a los funcionarios (as) en la adaptación a las nuevas formas y condiciones de trabajo, con estrategias que permitan contribuir al bienestar emocional, una vida saludable y un adecuado desempeño.
- Diseño e implementación de un plan de entrenamiento para precalificadores, adaptado al reglamento especial de calificaciones y de evaluación de los funcionarios (as). Este plan serviría también como insumo para la capacitación, desarrollo de carrera y uso efectivo de la hoja de vida funcionaria.
- Apoyo a diversas actividades de capacitación para fortalecer las competencias digitales de los funcionarios (as) en ambiente Google Suite.

1. Plan Anual de Capacitación

Durante 2021 se reforzó la modalidad de capacitación a distancia, en modalidad sincrónica, lo que permitió una amplia cobertura a nivel nacional, con un total de 9.076 personas capacitadas. Por lo tanto, respecto de una planilla (universo) de 1.997 funcionarios (as), la tasa de capacitación fue de 4,5 cursos y/o talleres por persona.

Junto con lo anterior, se mantuvo el plan de capacitación asincrónica, disponiendo de material audiovisual en la plataforma Moodle, de la Escuela Virtual de Capacitación TGR.

El Plan Anual de Capacitación contempló los siguientes ejes temáticos, ajustados a los requerimientos institucionales:

1. Fortalecimiento de la atención ciudadana, con el desarrollo de competencias técnicas de los funcionarios (as) en este ámbito.
2. Fortalecimiento de personas y equipos para fortalecer competencias y habilidades individuales y colectivas y el bienestar personal.
3. Gestión del riesgo. Eje Orientado a contribuir a la generación de una cultura de gestión de los riesgos operacionales, en todos los niveles de la Institución.
4. Inducción a la TGR, destinado a las actividades relacionadas a conocimientos transversales de la Institución.
5. Mejora de procesos internos. Destinado al desarrollo y/o fortalecimiento de los conocimientos y habilidades generales y específicas que requieran los funcionarios (as) en materias propias del giro del negocio.
6. Modernización TGR. Eje orientado a desarrollar competencias y entregar los conocimientos necesarios para integrarse proactivamente a la transformación digital.

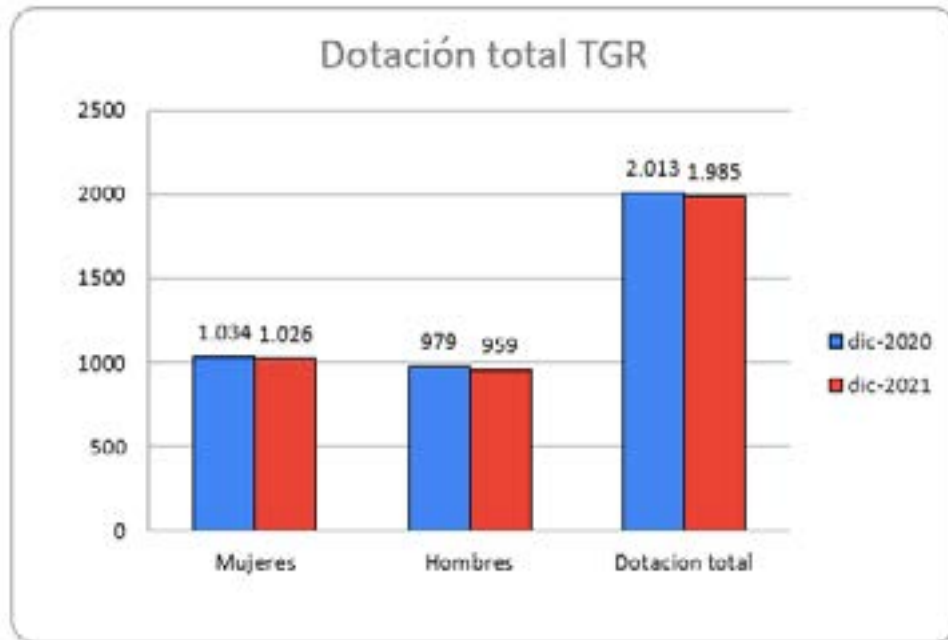
2. Salud ocupacional y seguridad laboral

En el contexto de la emergencia sanitaria, durante 2021 la Tesorería incorporó rigurosamente las políticas adoptadas por la autoridad central, con el fin de combatir la pandemia y proteger la salud e integridad de los funcionarios (as), como también de los usuarios que interactúan con el Servicio. En este contexto destaca el uso de herramientas telemáticas y medios digitales de difusión masiva (intranet, e-mails y redes sociales), que permitieron implementar acciones normativas obligatorias, con asesoría técnica y trabajo colaborativo en red.

- Funcionamiento permanente del Comité de Contingencia, integrado por la plana directiva, cuya tarea principal fue monitorear la situación de pandemia y recomendar medidas a la autoridad superior del Servicio.
- Funcionamiento normal de los 26 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de la TGR, con reuniones mensuales y ejecución de programas acordados.
- Prestación de 676 asesorías en de salud mental, psicosocial y laboral, a funcionarios (as) afectados por la pandemia.
- Charlas y acciones preventivas en función de las necesidades derivadas del trabajo en contexto de pandemia. Entre otras, ergonomía en tiempos de pandemia, prevención del Covid 19 y autocuidado.
- Información preventiva permanente para todos los funcionarios (as), con envío de mensajes regulares desde la cuenta de e-mail prevencionderiesgos@tgr.cl.
- Implementación del Protocolo de Riesgos de Psicosociales, con aplicación de encuesta Suseso/Istas 21, en 12 centros de trabajo con ejecución de medidas correctivas y preventivas.
- Encuentro Anual Nacional de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad TGR 2021, vía remota. Junto con lo anterior, en 2021 se concretó la actualización del Protocolo de Seguridad Sanitaria Laboral por Covid 19 TGR, de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Salud.

Como corolario de estas medidas, en 2021 la Tesorería superó exitosamente, sin observaciones, todas las fiscalizaciones de seguridad sanitaria laboral realizadas por la autoridad de salud y culminó el año sin ningún caso confirmado de SARS Cov-2 de origen laboral. Conforme a estos resultados, a fines de 2021 la Tesorería obtuvo el reconocimiento de la Asociación Chilena de Seguridad, como la primera institución pública del país, en cumplir con el estándar para gestionar la prevención y controlar el riesgo de contagio por Covid 19 (Sello ACHS Covid 19).

Gráfico 11: Dotación efectiva de la TGR en 2021



GLOSARIO BÁSICO

en gestión de Tesorería

Autenticación

Identificación del contribuyente al usar su Rut y Clave Única o Clave Tributaria para ingresar al sitio transaccional de la tesorería (www.tgr.cl). Esta le permite mantener los rangos de resguardo y seguridad en sus operaciones.

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.

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.

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.

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).

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.

Contribuyente

Personas 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 estable un plazo y el pago de cuotas, de acuerdo con la norma legal que rige el otorgamiento de convenios.

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.

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.

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 contribuyentes

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

Impuesto

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

Impuesto Territorial

Aquel tributo 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.

Impuesto de retención o recargo

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

Juez sustanciador

El Tesorero 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.

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.

Ministro de fe

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

Morosidad fiscal

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

Mora temprana

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

Notificación

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

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.

Quiebra

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

Unidad operativa de cobro

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

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.

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 Tesorero

2021

TGR Tesorería
General de la
República

Edición, contenidos y diseño: Unidad de Comunicación 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, agosto 2022.