



# CUENTA PÚBLICA 2015

*Sr. Hernán Frigolett Córdova*  
Tesorero General de la República

TESORERIA  
GENERAL DE LA REPUBLICA



# I. Modelo de Negocio Generación de Valor Público

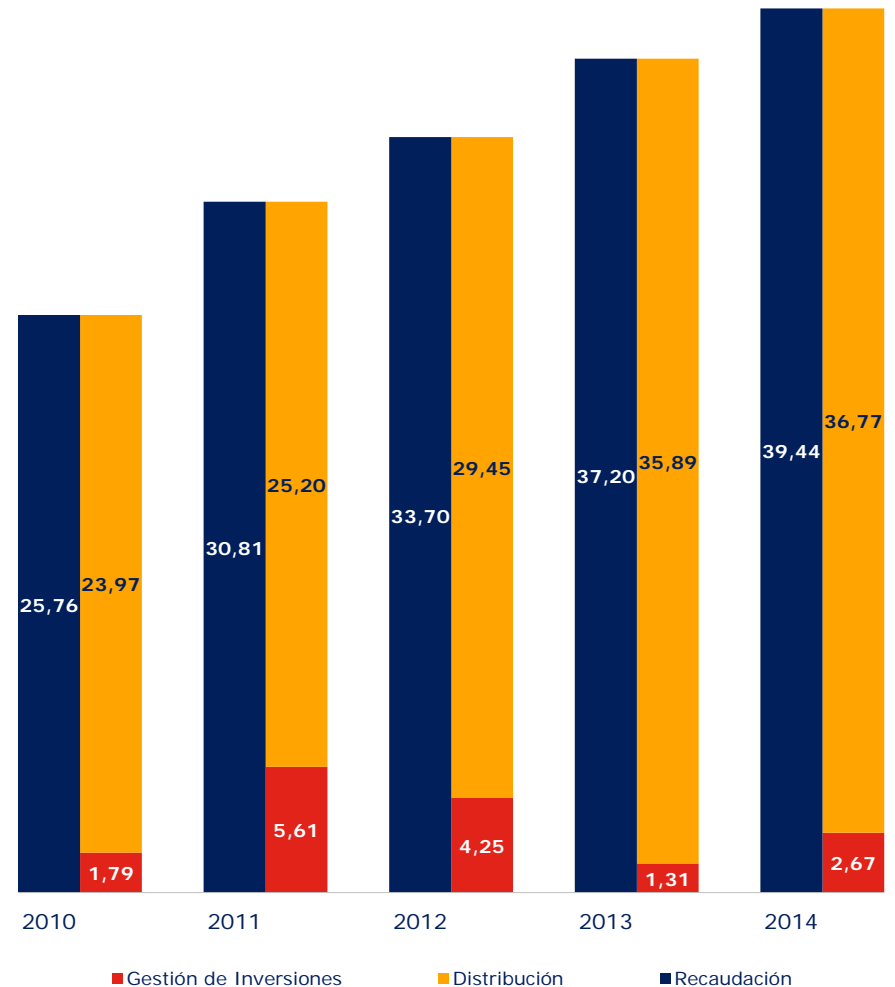
La Tesorería General de la República crea Valor Público cuando logra cumplir con los resultados financieros esperados, mejora los índices de satisfacción y percepción de sus usuarios públicos, privados, ciudadanos y Gobierno, dando cumplimiento a su misión.



La generación de Valor Público está asociada a la ejecución exitosa de los diferentes procesos de recaudación, distribución, gestión de inversiones y contabilidad gubernamental.

La Tesorería General de la República es la responsable de proveer al Estado los recursos que éste requiere para llevar a cabo los programas sociales destinados a mejorar el nivel de vida de la población y en especial de los sectores más vulnerables.

**Modelo de Negocios TGR - Flujo de Fondos**  
(en \$Billones)



La **Tesorería General de la República** es la institución pública encargada por ley de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar el tesoro público.

Entre sus principales funciones destaca:

- La distribución de los ingresos.
- Efectuar el pago de las obligaciones fiscales.
- Centralizar los fondos de los Servicios e Instituciones en la Cuenta Única del Servicio de Tesorerías.
- Efectuar las emisiones de bonos u otras obligaciones que las leyes dispongan.

Asimismo, debe efectuar la cobranza coactiva (judicial, extrajudicial o administrativa) de los impuestos fiscales en mora y los créditos asociados a obligaciones tributarias, cuyo cobro se encomiende al Servicio de Tesorerías por Decreto Supremo.

## Rol y objetivos de la Tesorería General de la República

- El quehacer de la TGR buscan consolidar a la institución como un organismo de excelencia en la gestión de sus procesos, potenciando el rol de las Finanzas Públicas en la labor de recaudar y redistribuir los ingresos de la nación.
- El propósito es optimizar el pago de las obligaciones fiscales y fortalecer el proceso de cobro para obtener una mayor recuperación de la cartera morosa, facilitando a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones de pago con el Estado, y acercando la Tesorería General de la República a los ciudadanos y ciudadanas.

## II. Distribución de Recursos desde el Tesoro Público

### MISIÓN

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

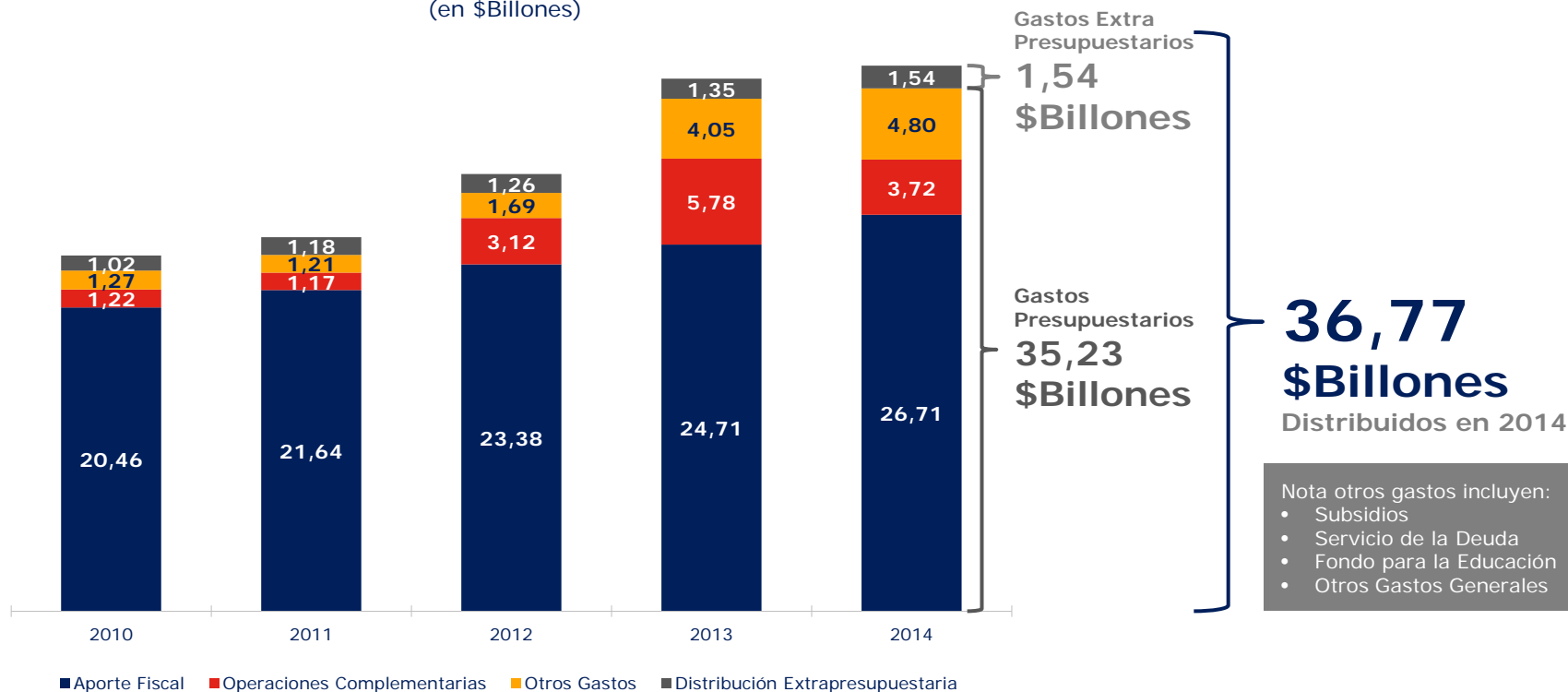


## II. Distribución de Recursos desde el Tesoro Público Gastos año 2014

Del total de Gastos Presupuestarios, en el año 2010 el Aporte Fiscal Libre representó el 89,2% de los montos distribuidos desde el Tesoro Público. En 2014 dicha cifra alcanzó al 75,8%.

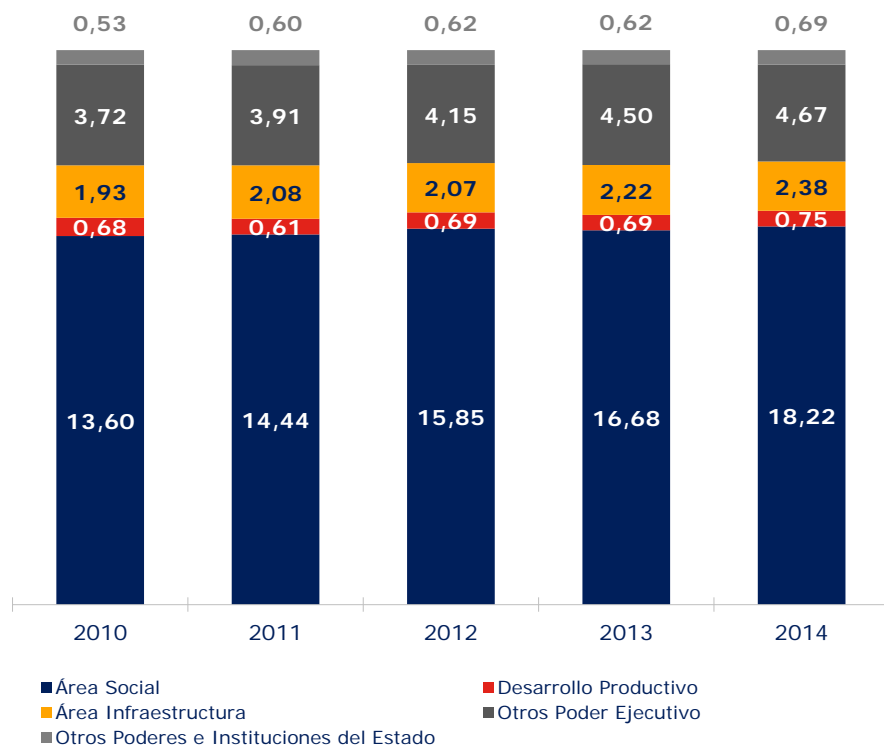
Considerando la totalidad de los gastos ejecutados desde la TGR, que se han incrementado en un 53,4% entre 2010/2014 (incluye Gastos Presupuestarios y Extrapresupuestarios), el Aporte Fiscal Libre sigue siendo el principal destino de los fondos que se gestionan desde la Tesorería, representando 85,4% y el 72,7% de los montos ejecutados en cada uno de los años señalados.

**Distribución por Clasificación de Gastos**  
(en \$Billones)



## II. Distribución de recursos desde el Tesoro Público Aporte Fiscal a Instituciones del Sector Público

Transferencia de Fondos a Instituciones del Sector  
Público  
(en \$Billones)



## Redistribución y Gasto Social

- En 2014 se destinaron más de \$72.403 millones a la puesta en marcha de nuevos proyectos de inversión en salud y cierre de brechas de proyectos en operación.
- Educación contó con un presupuesto de \$6.775.992 millones, el 21% del gasto total del gobierno central.
- En materia de cobertura pública en salas cuna, en el periodo se amplió a 832 salas cuna y 658 jardines infantiles.
- En empleo, se incrementaron los recursos en un 6,5% respecto de 2013. En políticas sectoriales, en Agricultura destacó la solución a deudores INDAP y el programa de bonificaciones para riego y mejoramiento de suelos, y en Pesca los recursos para el fomento de la pesca artesanal.
- En concesiones en infraestructura se invirtieron US\$1.165 millones, mientras que para Vivienda la cifra fue de US\$1.200 millones.

Durante el 2014, la mayor ejecución de los recursos asignados en la Ley de Presupuestos del Tesoro Público, fue para los ministerios e instituciones pertenecientes al Sector Social, alcanzando un 68% del total de los fondos ejecutados. El Ministerio de Educación es quién mayor cantidad de recursos recibió, alcanzando un 36,6% del total del área, seguido del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, con un 32,7% del total.



### Fondo Común Municipal (F.C.M.)

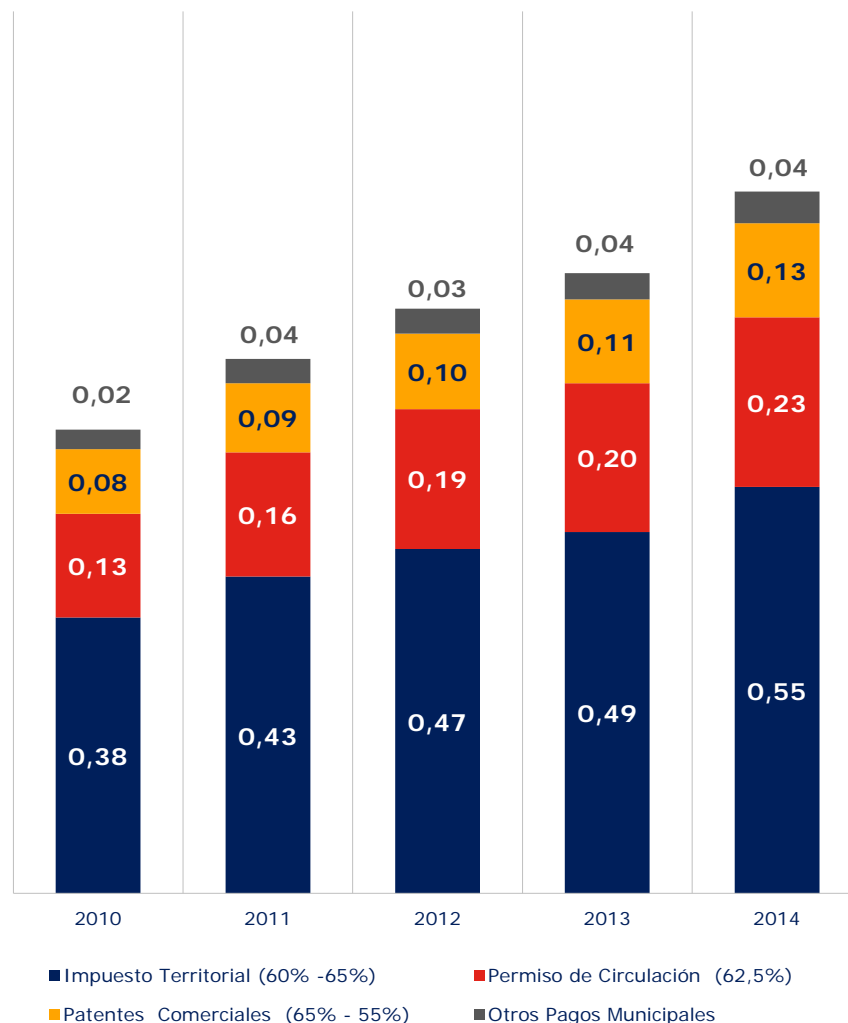
Es la principal fuente de financiamiento de los municipios chilenos. La Constitución Política en su Artículo 122, lo define como un “mecanismo de redistribución solidaria de los ingresos propios entre las municipalidades del país”.

#### ¿Cómo funciona?

A través de mayores aportes de las municipalidades con más recursos que ayudan a financiar la operación de aquellas que cuentan con una menor capacidad financiera.

Si bien todas las municipalidades del país reciben recursos por este instrumento, las comunas que tienen mayores ingresos aportan mayores flujos monetarios, como es el caso de las cuatro comunas de mayor capacidad económica del país: Santiago, Providencia, Las Condes y Vitacura, que aportan 65% del total recaudado.

**Estructura Fondo Común Municipal**  
(en \$Billones)

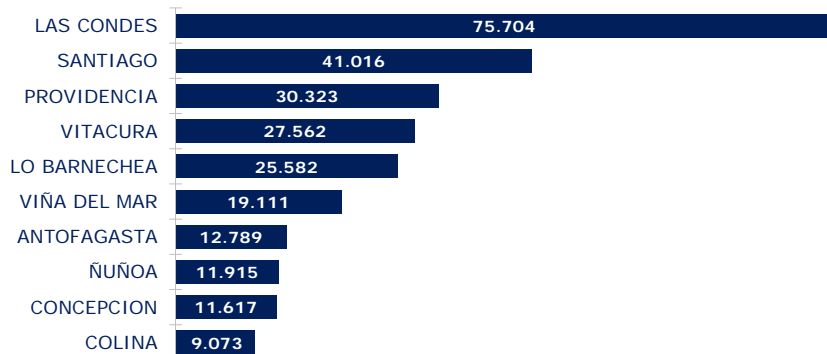




## II. Distribución de recursos desde el Tesoro Público Fondo Común Municipal - Ingresos por Impuesto Territorial

### Ranking de las 10 municipalidades que más aportan al F.C.M. por Recaudación de Impuesto Territorial

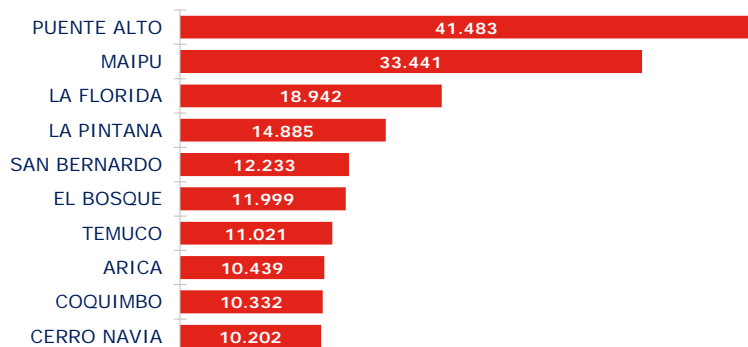
(65% Santiago, Las Condes, Vitacura y Providencia; 60% el resto de municipalidades)  
(cifras en MM \$)



El año 2014, del total aportado al Fondo Común Municipal por Impuesto Territorial, el 48% se concentró en sólo 10 comunas, totalizando MM\$ 264,693 de aporte al F.C.M. El trabajo de colaboración entre las Municipalidades y las distintas Tesorerías del país, resulta fundamental para aumentar la recaudación de bienes raíces, pues el fruto de ello beneficia a cada una de las Municipalidades, mediante el mecanismo de redistribución solidaria.

### Ranking de las 10 municipalidades con mayor participación en la Distribución del F.C.M.

(cifras en MM \$)



Los recursos del Fondo Común Municipal constituyen la principal fuente de financiamiento para un número importante de municipalidades del país. Las comunas con mayor recaudación aportan a las de menores ingresos.

Es así que para el año 2014, las 10 primeras comunas concentran el 18% del total entregado a todo el sector municipal.

## II.- Distribución de recursos desde el Tesoro Público

### Devolución de Impuesto a la Renta

- En 2014, un 85% de los contribuyentes solicitaron su devolución de impuestos mediante depósito bancario, un 2,45% más que el año 2013.
- La campaña **“Yo elijo depósito”**, complementada con actividades en terreno, visitas a los servicios públicos, a los bancos, difusión a través de diversas plataformas, en especial a través de los medios de comunicación social, impactó directamente en el aumento de esta cifra., lo que implicó un importante ahorro para el Fisco y un mejor servicio para la ciudadanía.
- Los contribuyentes que prefirieron la opción depósito en cuenta bancaria se vieron beneficiados, recibiendo la transferencia en sus cuentas 17 días antes, respecto a los que optaron por la opción cheque.
- El total de contribuyentes que presentó declaración de Renta en 2014 alcanzó a 3.058.156, lo que representa un crecimiento de un 2,6% respecto del año anterior.

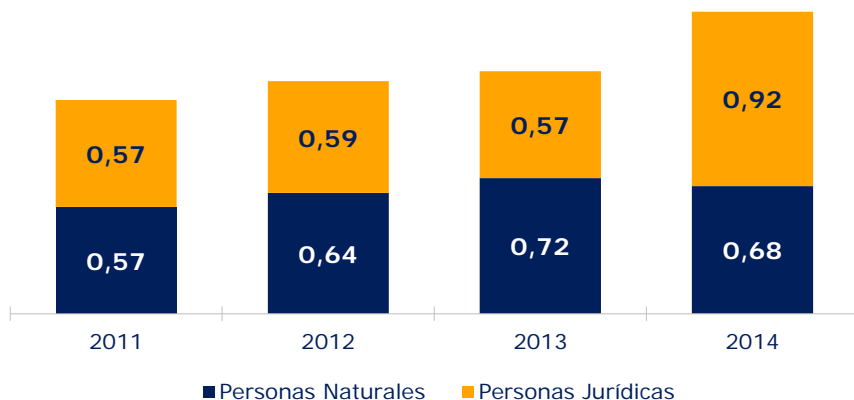


Yo  
elijo  
depósito

## II. Distribución - Devolución de Impuesto a la Renta

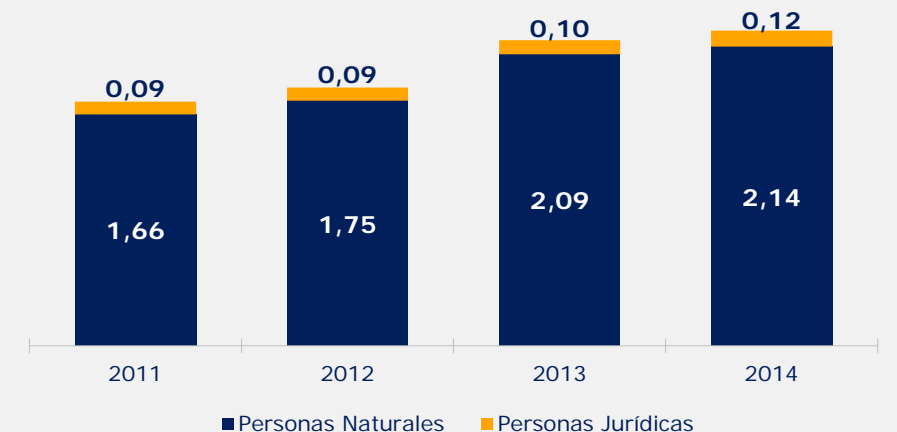
### Devolución de Impuesto a la Renta (Masiva)

Evolución Monto - \$Billones



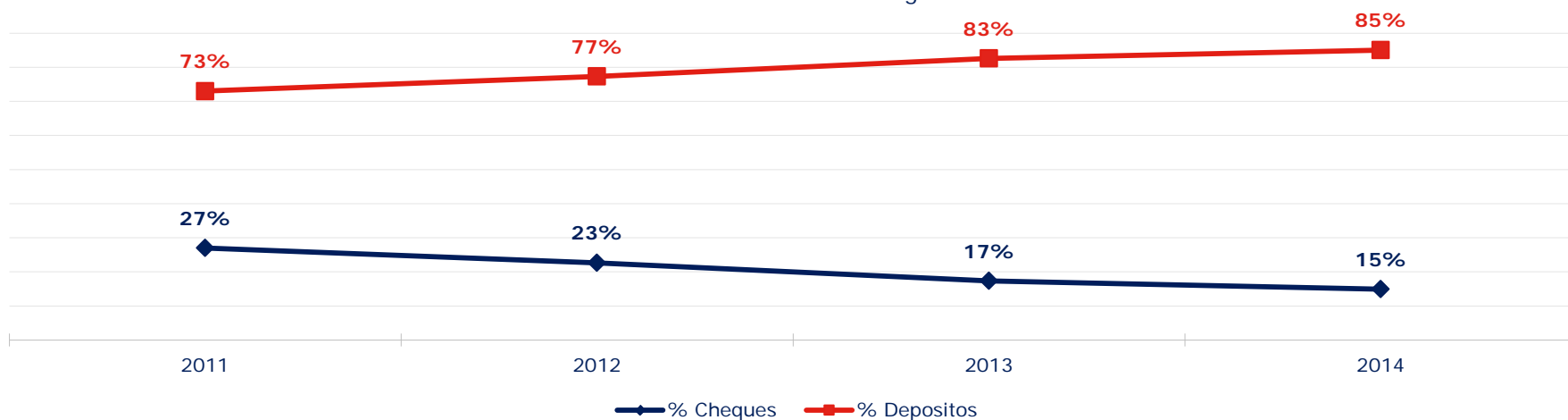
### Devolución de Impuesto a la Renta (Masiva)

Evolución Cantidad - Millones de Devoluciones



### Devolución de Impuesto a la Renta (Masiva)

Evolución Medios de Pago



### III. Recaudación

#### VISIÓN

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



## Recaudación Total

El crecimiento sostenido de los últimos años obedece a la gestión desarrollada y al trabajo en terreno de los funcionarios y funcionarias en todo el país, además de la labor sostenida de difusión por diversos canales de los beneficios para que los contribuyentes con deudas morosas (pequeños, medianos y grandes) se pongan al día y cumplan con sus obligaciones tributarias.

- Ley 20.727, del 31 de enero de 2014: concedió facilidades para el pago de deudas morosas mediante convenios de pago de hasta 36 cuotas.
- Resolución Exenta N° 49 del Ministerio de Hacienda, del 18 de febrero de 2014: fijó criterios relativos a la condonación de intereses y sanciones de los impuestos girados por el SII y sujetos a Cobranza Administrativa y Judicial del Servicio de Tesorerías, otorgando a los contribuyentes una condonación del 90% de intereses y multas para el pago contado de sus deudas de impuestos, y del 75% de intereses y multas en caso de pago a través de convenio.
- Aumento de la cartera gestionada de menores deudores debido a estrategias impulsadas para informar a mayor cantidad de personas de los beneficios transitorios de convenio y condonación.

Tipo de Recaudación 2010/2014 (en \$Billones)	2010	2011	2012	2013	2014	TVA % 2013 2014	TCA % 2010 2014
Recaudación Espontánea	21,35	26,75	30,96	33,96	33,59	-1,09%	12,00%
Recaudación Coactiva	0,33	0,38	0,44	0,44	0,49	11,36%	10,39%
<b>Total Recaudación General</b>	<b>21,68</b>	<b>27,13</b>	<b>31,40</b>	<b>34,40</b>	<b>34,08</b>	<b>-0,93%</b>	<b>11,97%</b>
Recaudación Financiera	3,90	3,62	2,40	2,21	4,95	123,98%	6,14%
Otros Ingresos	0,18	0,06	-0,10	0,59	0,41	-30,51%	22,85%
<b>Total Recaudación</b>	<b>25,76</b>	<b>30,81</b>	<b>33,70</b>	<b>37,20</b>	<b>39,44</b>	<b>6,02%</b>	<b>11,24%</b>

**39,44**  
**\$Billones**  
 Recaudados en 2014

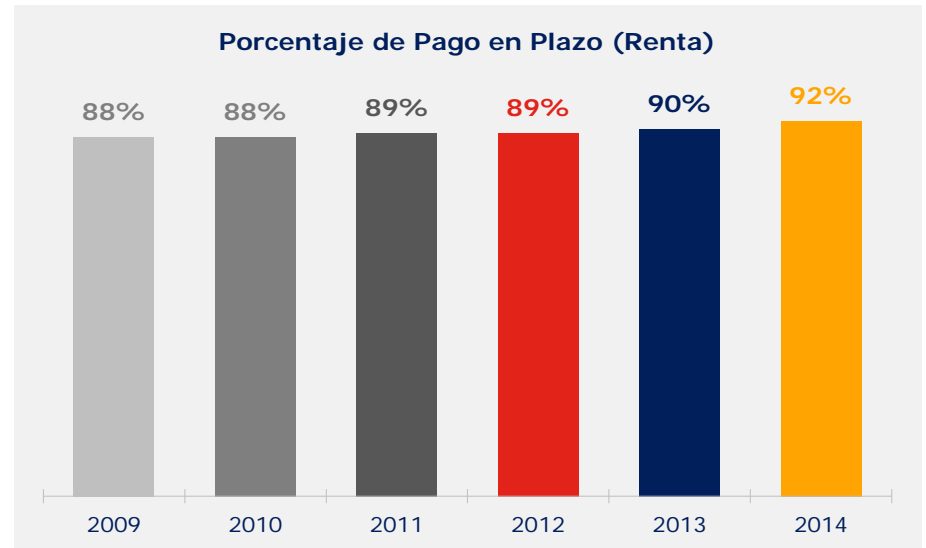
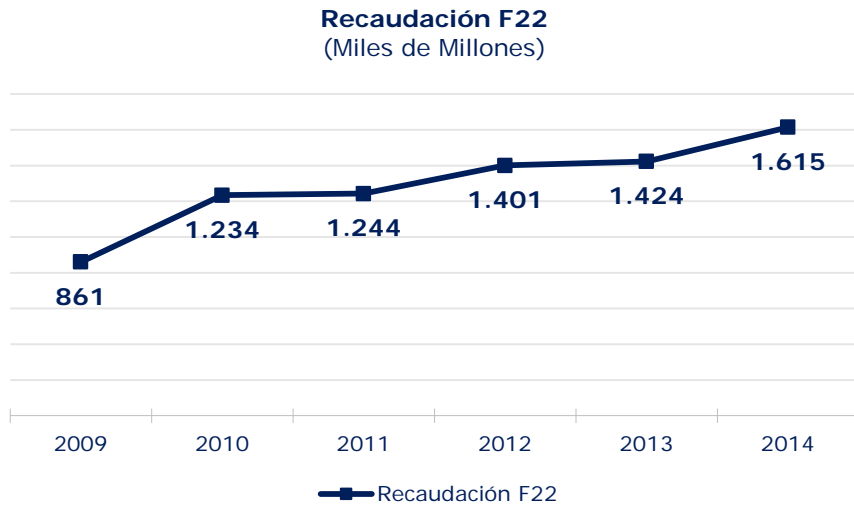
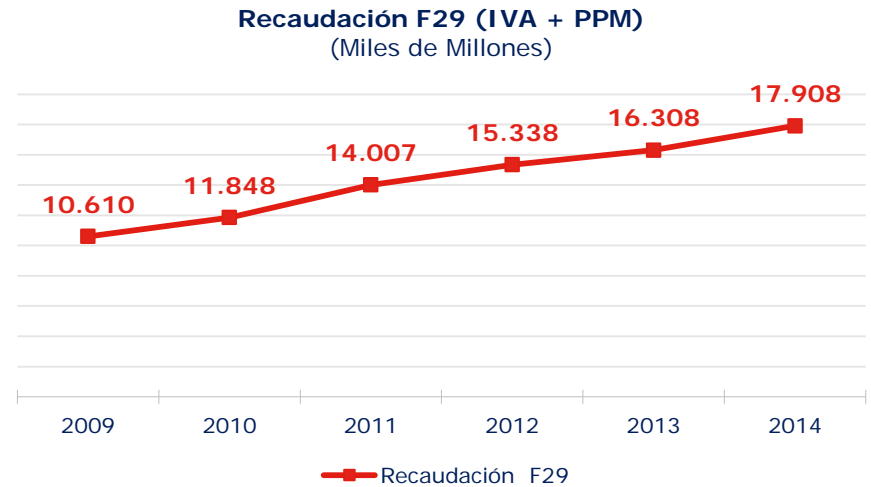
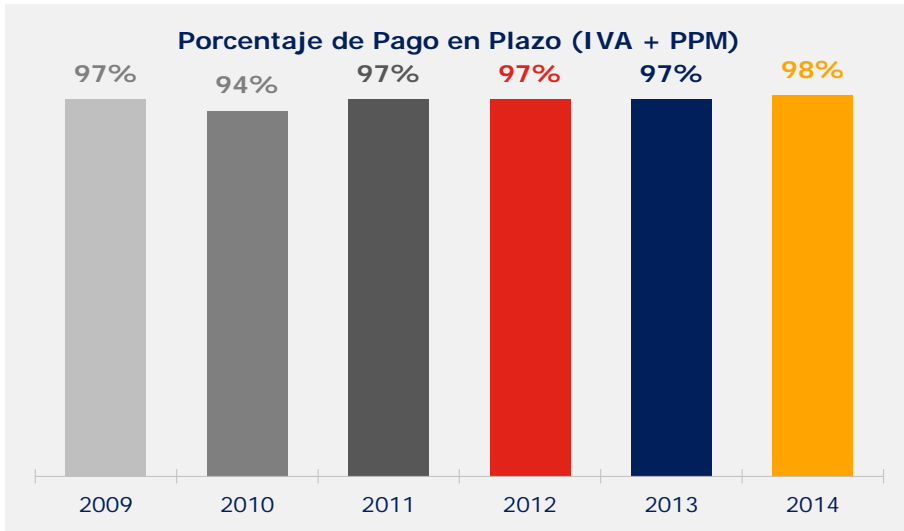
### Mejoras en los procesos de gestión interna

La aplicación de herramientas innovadoras en materia de cobranza, concretamente acciones dirigidas a activos financieros, ha permitido incrementar la recaudación, reducir los tiempos y los costos financieros del proceso de cobro, y al mismo tiempo contar con toda la información para buscar soluciones adecuadas a los contribuyentes, ofreciéndoles alternativas que se ajusten a sus reales capacidades socio-económicas.

### Cobranza Administrativa 2.0

- En la implementación del Modelo de Cobranza Administrativa 2.0 en las distintas Tesorerías del país, para el año 2014 se estableció como Meta gestionar el estado de 120.000 deudores en primera etapa de cobro judicial, de acuerdo a la estrategia definida en conjunto con los Tesoreros Regionales y Provinciales.
- La Cobranza Administrativa abarcó a un total de 563 mil deudores, alcanzando un porcentaje de cumplimiento de 640%.
- Otro desafío fue gestionar a través de la Plataforma Contact Center, cerca del 80% de los convenios de pago con 3 cuotas vencidas de forma alternada (en riesgo de caducidad), de forma de evitar a los contribuyentes la eventual reactivación de los procesos de cobro judicial.

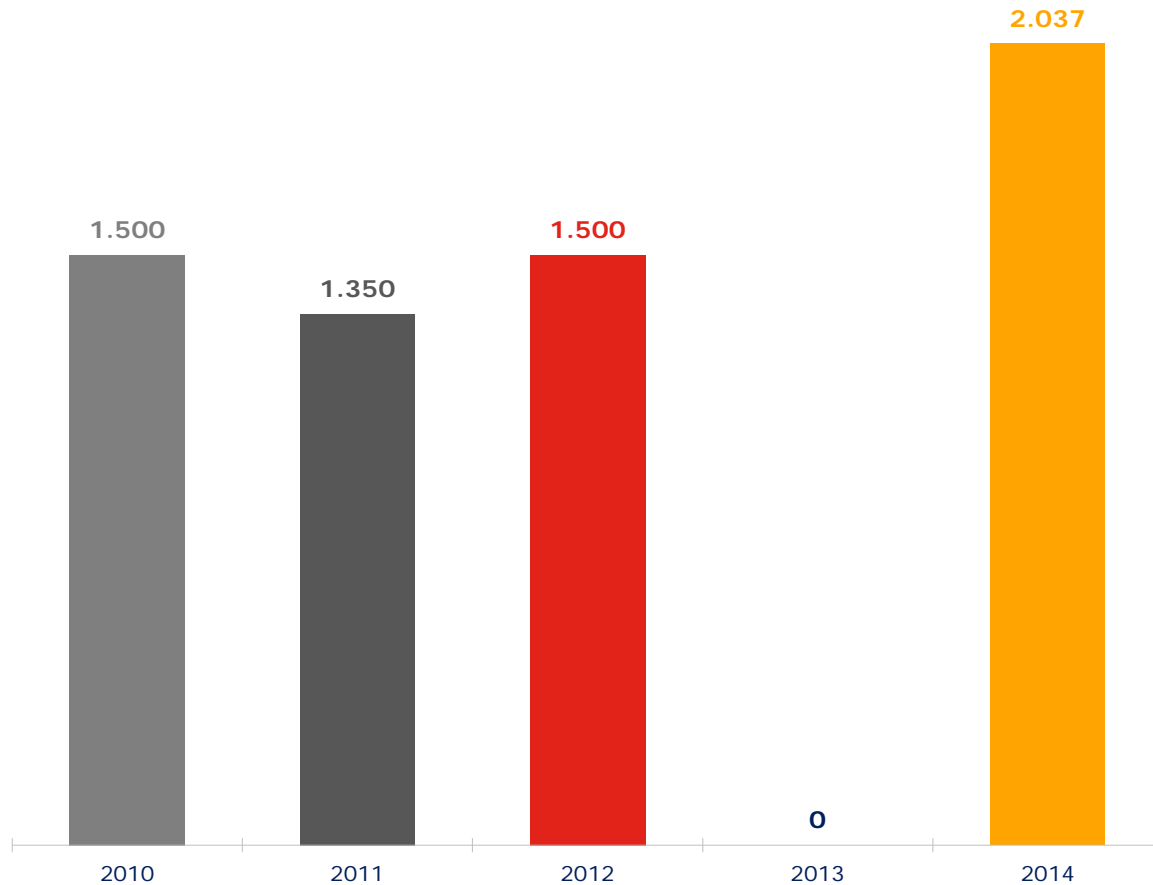
### III. Recaudación - Comportamiento de Pago en Plazo IVA + PPM y Renta





### III. Recaudación Financiera - Emisión Bonos Soberanos

**Emisión Bonos Soberanos**  
(en MM US\$)



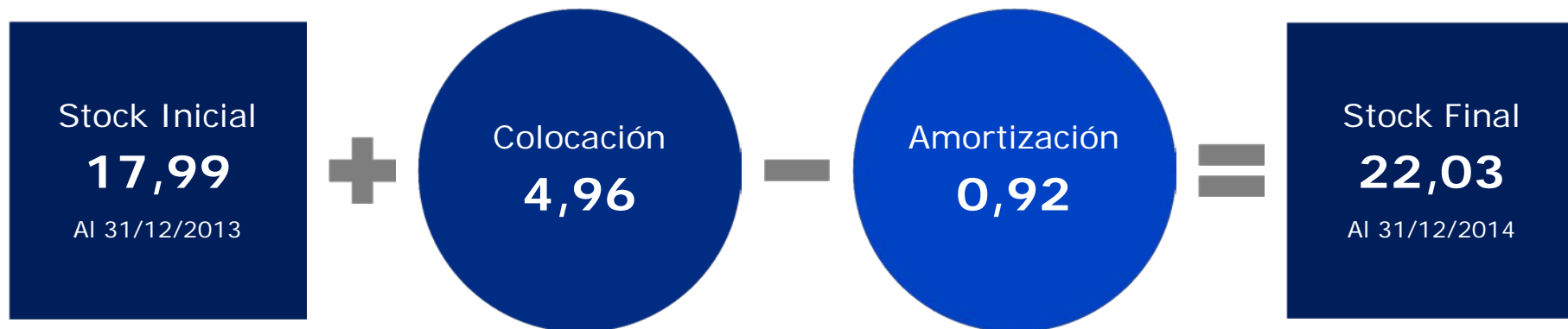
Nota:

Emisión de Bonos año 2014 realizada en Euros

Convertido en US\$ de acuerdo al Tipo de Cambio Observado al 30/12/2014

## Stock de la Deuda 2014

(Bonos Soberanos en dólares y pesos, créditos del Tesoro Público e institucionales y pagarés. Incluye BTU y BTP)  
(en \$Billones)



Stock Inicial de deuda para efectos de conversión a \$Billones,  
se utilizó el tipo de cambio del **Dólar Observado al 30/12/2014**

## IV. Gestión de Inversiones del Tesoro Público

### VALORES INSTITUCIONALES

#### CREDIBILIDAD

Cumplir con la confianza que los ciudadanos depositan en nosotros, ya que ésta depende de la gestión que realiza cada funcionario y funcionaria de la Tesorería General de la República.

#### RESPONSABILIDAD

Realizar nuestras tareas a través de métodos de trabajo confiables y transparentes, de manera respetuosa con los contribuyentes con quienes interactuamos permanentemente.

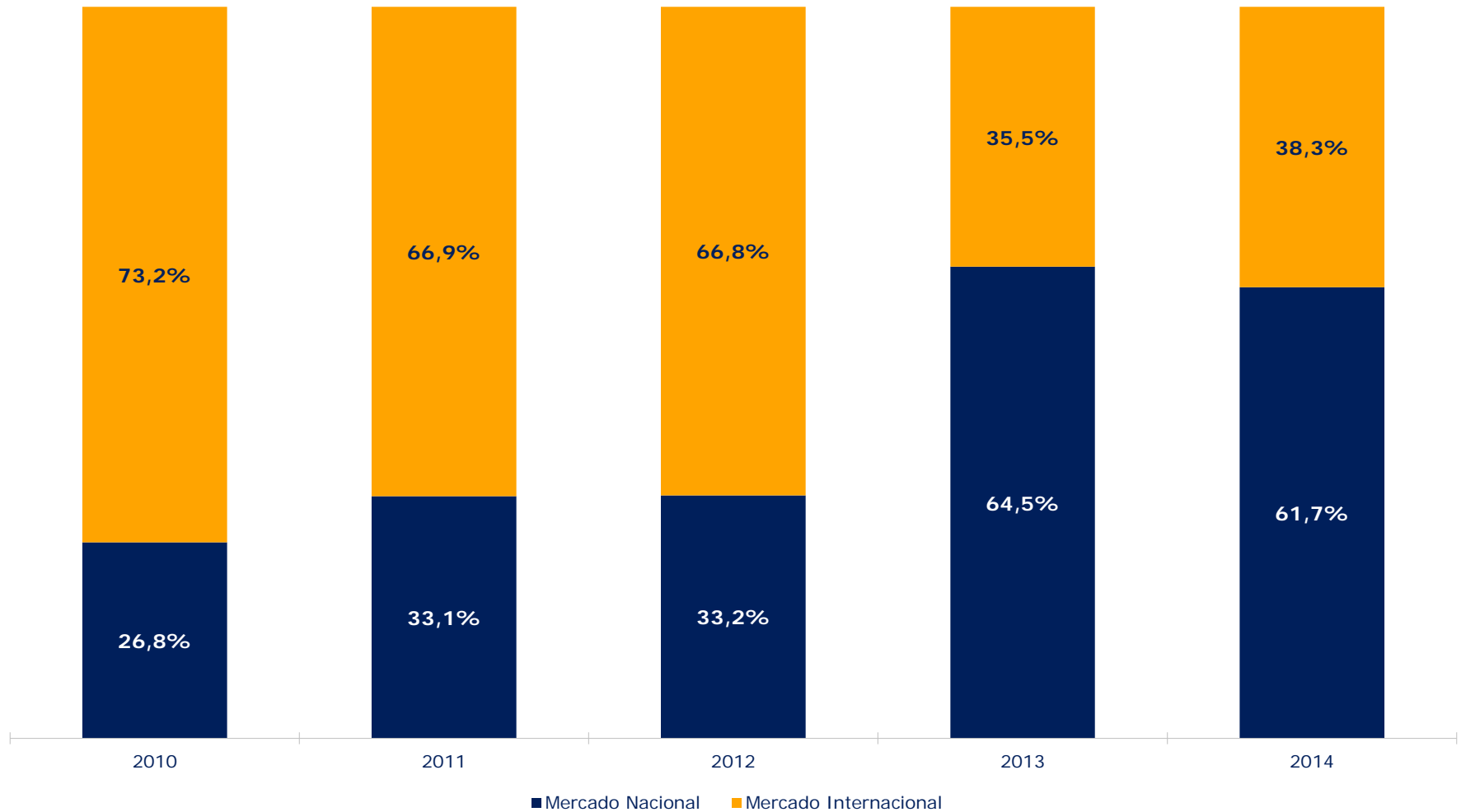
#### DEBIDO CUIDADO

Tratar a los contribuyentes con respeto, apego a la probidad y privilegiando el interés general por sobre el personal.



# IV. Gestión de Inversiones del Tesoro Público - Mercado nacional e internacional

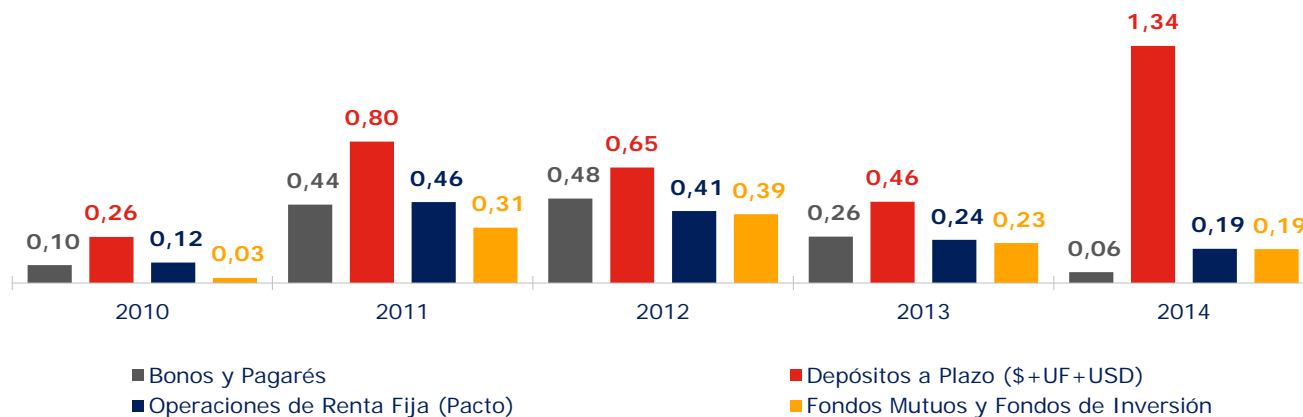
**Porcentaje de Inversión por Mercado**  
Stock al 31 de diciembre



# IV. Gestión de Inversiones del Tesoro Público

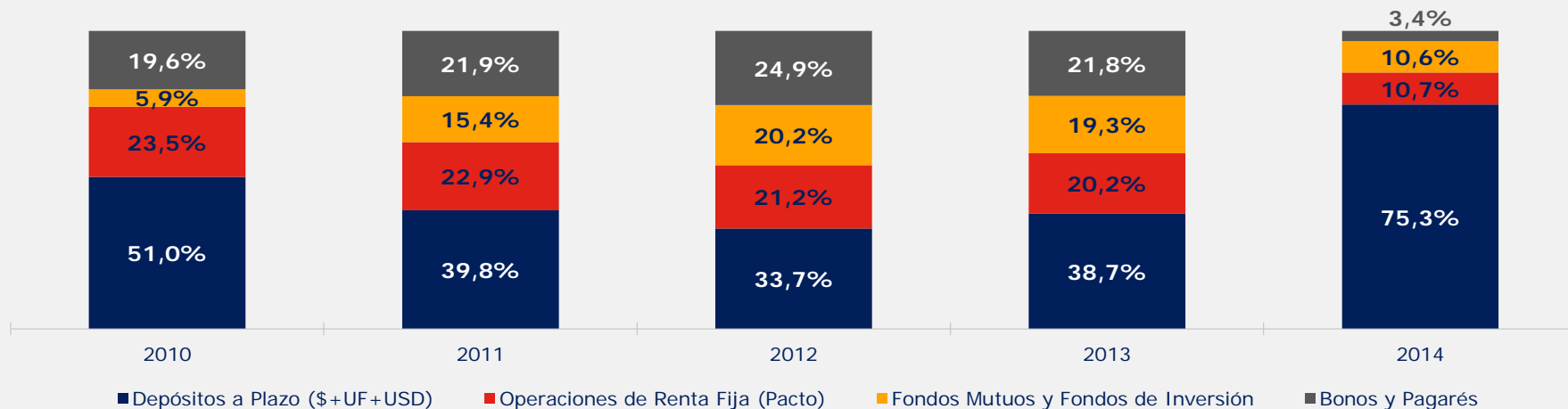
## Tipo de Instrumentos Financieros en Mercado Nacional

**Mercado Nacional (\$ Billones)**  
Stock al 31 de diciembre - Valor de Mercado



La inversión total en el Mercado Local tuvo un incremento del 50% en 2014, con respecto al 2013. La inversión en Depósitos a Plazo en el Mercado Local tuvo un incremento del 147% en 2014, con respecto al promedio 2010/2013.

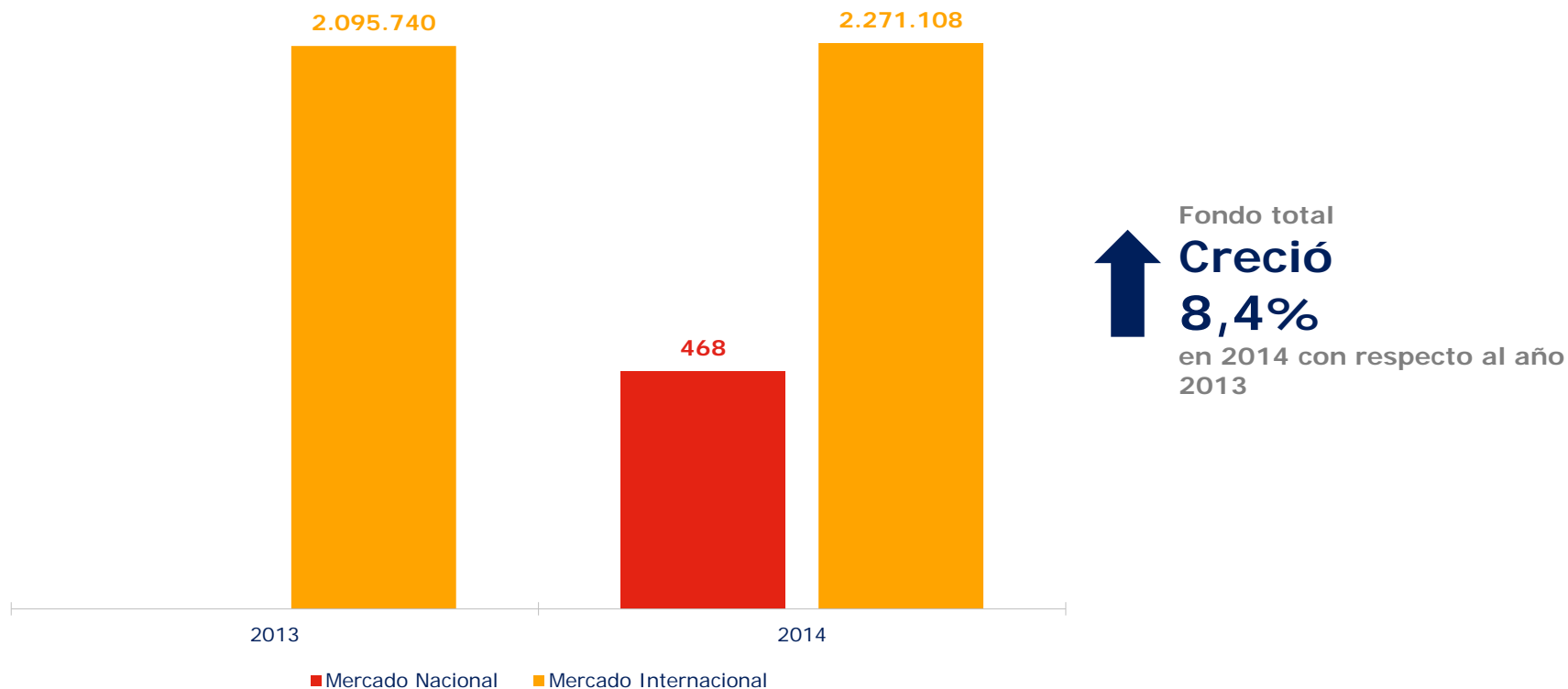
**Porcentaje de Inversiones por Producto Financiero**  
Mercado Nacional - Stock al 31 de Diciembre



## IV. Gestión de Inversiones del Tesoro Público Fondo Para la Educación

El Fondo para la Educación se creó el año 2013 y durante ese año operó sólo en dólares.  
Durante 2014 comenzó a operar en pesos.

**Fondo para la Educación**  
(en MM\$)



### Fondos Soberanos

Los Fondos Soberanos forman parte de la política fiscal implementada por el Gobierno de Chile. Constituyen un patrimonio fiscal que otorga seguridad al estabilizar el gasto social y la inversión pública a futuro.

El **Fondo de Reserva de Pensiones (F.R.P.)**, creado a fines de 2006, fue establecido para financiar las obligaciones previsionales del Fisco hacia los sectores más vulnerables del país. Por su parte, el **Fondo de Estabilización Económica y Social (F.E.E.S.)**, creado a principios de 2007, tiene por finalidad financiar déficit fiscales y la amortización de deuda pública de la política fiscal.

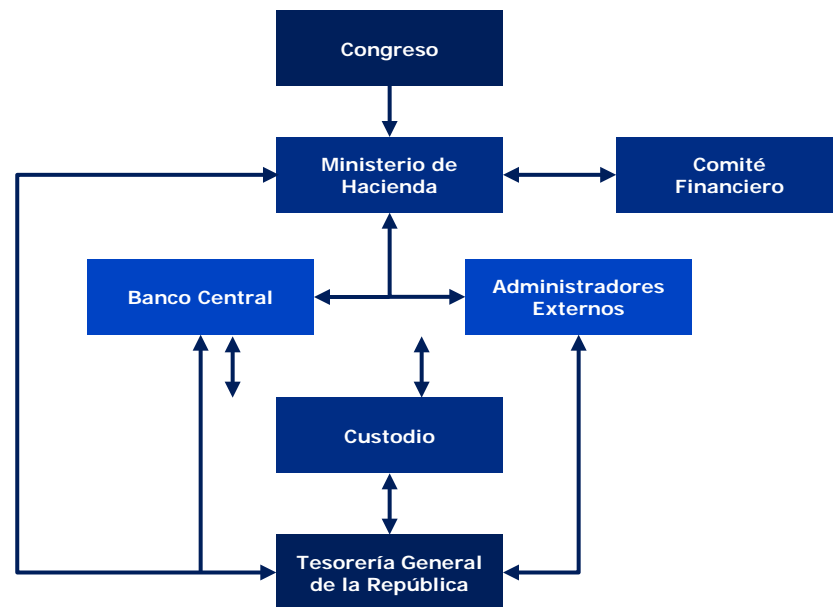
Los fondos son administrados bajo una institucionalidad que tiene por objetivo asegurar un marco adecuado de gestión, con altos estándares de transparencia y profesionalismo.

**La Tesorería General de la República tiene la responsabilidad de registrar las inversiones de los Fondos Soberanos, realizar la contabilidad de los mismos y encargar auditorías independientes de los estados financieros anuales.**

Mediante el decreto N°1.618, de 2012, se modificó el Decreto de Agencia para separar del ámbito de administración del BCCh los portafolios de acciones y de renta fija corporativa del FEES y el FRP.

A partir del 1 de enero de 2014, la relación contractual con los administradores externos y otras tareas antes desempeñadas por el BCCh, como Compliance, Conciliación de posiciones y transacciones y Rebalanceo de Fondos, quedaron a cargo del Ministerio de Hacienda y de la Tesorería General de la República.

#### Institucionalidad de los fondos soberanos chilenos



Fuente: Ministerio de Hacienda de Chile



# IV. Gestión de Inversiones del Tesoro Público

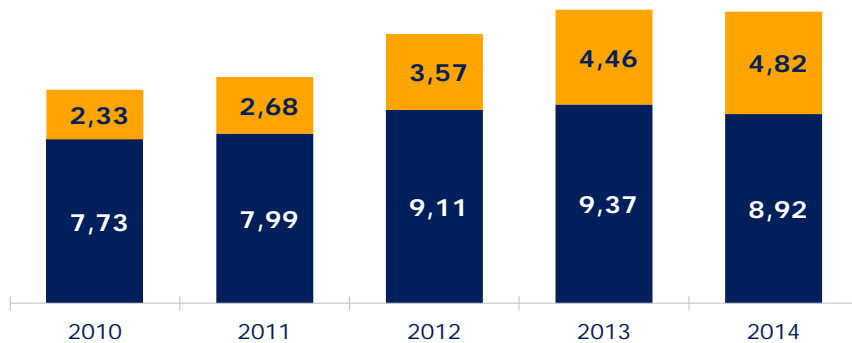
## Saldos Valor de Mercado Fondos Soberanos

**Fondos Soberanos**  
(en \$Billones)



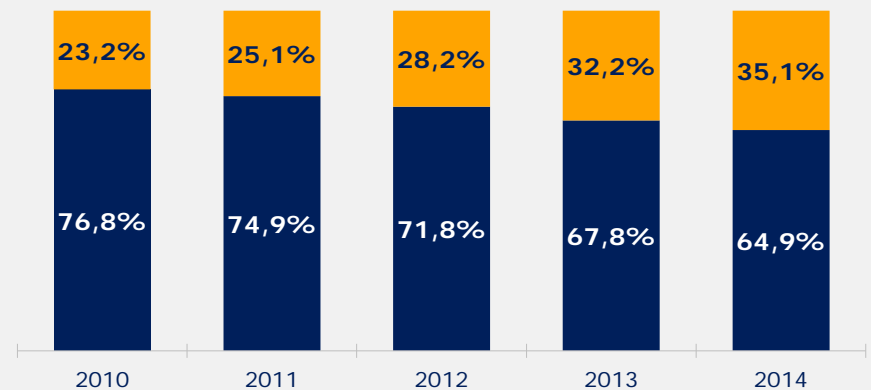
Para efectos de conversión a \$Billones, se utilizó el tipo de cambio del dólar observado al 30/12/2014

**Fondos Soberanos**  
(en \$Billones)



■ Fondo de Reserva de Pensiones (FRP)  
■ Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES)

**Fondos Soberanos**  
(% del Total)



■ Fondo de Reserva de Pensiones (FRP)  
■ Fondo de Estabilización Económica y Social (FEES)

## V. Logros y Desafíos Institucionales 2014/2015



## Objetivos de la Reforma

- Aumentar la carga tributaria en **3% del PIB** para financiar educación y políticas de protección social.
- Avanzar en **equidad tributaria**, mejorando la distribución del ingreso.
- Introducir nuevos y más eficientes mecanismos de **incentivos al ahorro e inversión**.
- Nuevas medidas para **combatir la evasión y elusión**.

2014	2015	2016	2017	2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo impuesto móvil</li> <li>• Modificación impuestos correctivos                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impuestos de primera categoría aumenta 21%</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas anti elusión y evasión</li> <li>• Nuevo artículo 14 ter:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio sujeto IVA</li> <li>• Pago diferido</li> </ul> </li> <li>• Impuestos de primera categoría aumenta 22,5%</li> </ul> <p><b>Octubre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modificaciones al Código Tributario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IVA a la vivienda para ventas habituales</li> <li>• Nuevos límites de renta presunta</li> <li>• Nuevo Impuesto Timbres y Estampillas</li> <li>• Impuesto Primera Categoría aumenta a 24%</li> <li>• Las empresas deben decidir por el sistema de tributación a la renta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Término FUT</li> <li>• Condiciones especiales a la reinversión</li> <li>• Impuesto a fuentes contaminantes fijas</li> <li>• Impuesto de Primera Categoría aumenta a 25% y 25,5%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La reforma tributaria opera en plenitud</li> <li>• Impuesto de Primera Categoría queda en 25% y 27%</li> </ul>

### IMPUESTO VERDE

- Impuesto a las fuentes de emisión móviles en base a sus niveles de rendimiento urbano, emisión de óxido de nitrógeno y su precio de venta. Busca atenuar el impacto negativo en el medio ambiente.

### ACCIONES 2014

- Generación de reglamento
- Definición modelo general y pago de impuesto verde
- Instalación de la plataforma de recaudación
- Implementación Plan Comunicacional

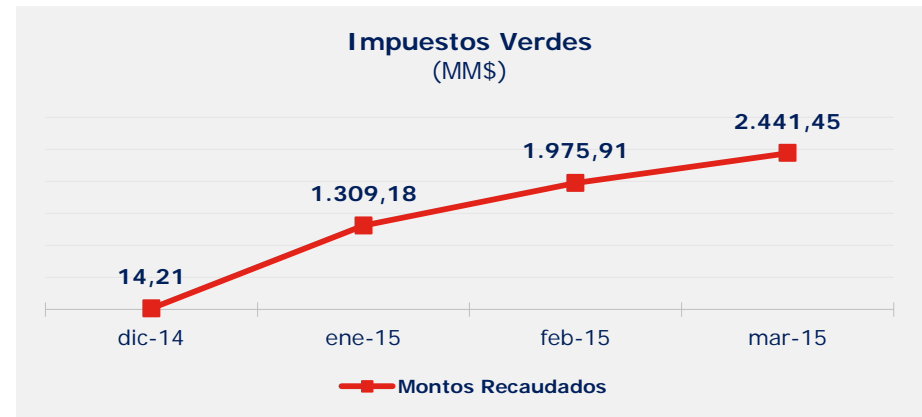
## Reforma Tributaria y nuevas medidas impositivas

- Impuesto verde: busca atenuar el impacto negativo en el medio ambiente. Grava a los vehículos nuevos de uso particular.
- Cigarrillos y bebidas alcohólicas: se incrementará impuesto específico por cantidad (y volumen de alcohol puro) y no sólo sobre precio de venta, para desincentivar el consumo.
- Impuestos Indirectos: para terminar con la elusión del pago del IVA en la venta de bienes inmuebles nuevos, para lo cual se gravarán todas las transacciones.
- Cambio de sujeto en el pago del IVA: las grandes empresas que realicen compras a plazo a sus proveedores, pagarán una proporción del IVA, para aliviar problemas de liquidez que esta situación genera a las Pymes.
- Pago diferido del IVA: beneficiará directamente a las micro y pequeñas empresas.

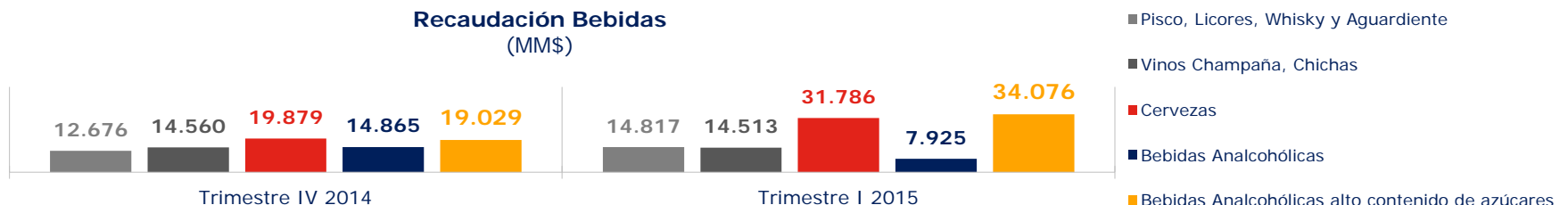
Declaraciones Acogidas a IVA Postergado (año 2015)



Impuestos Verdes (MM\$)

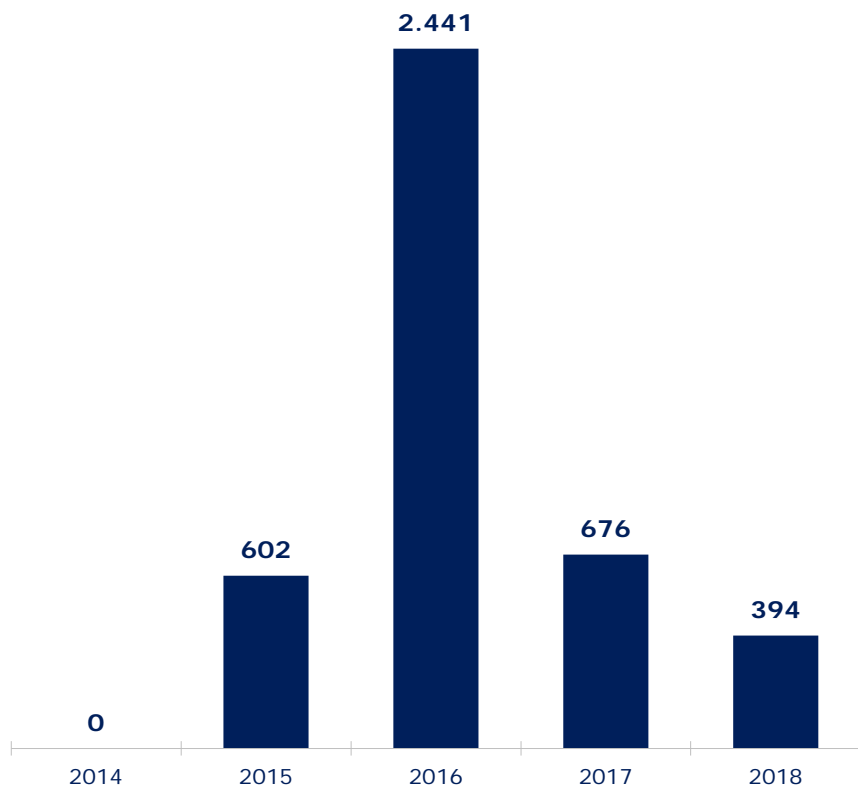


Recaudación Bebidas (MM\$)

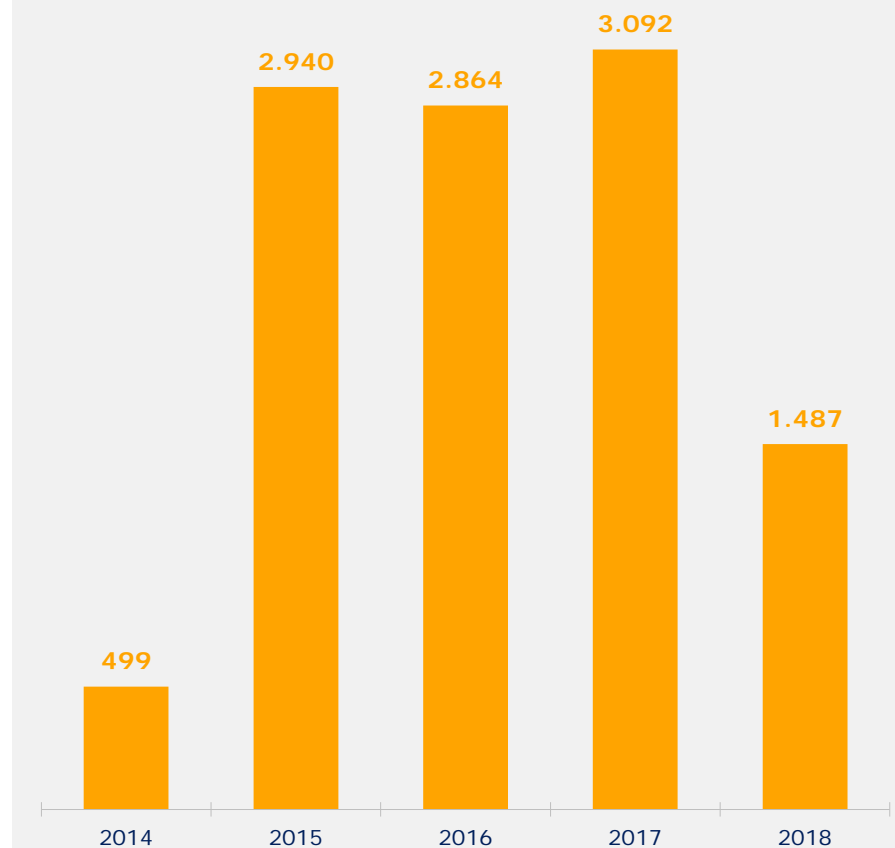


# V. Logros y Desafíos - Inversiones Sistema Integral de Cobranzas y Core TI

**Inversión Sistema Integral de Cobranzas  
2014/2018  
(MM\$)**



**Inversión Core TI  
2014/2018  
(MM\$)**



### Modelo de Gestión de Clientes TGR 2014/2015

- **Satisfacción de los Usuarios(as)**
  - Durante el 2014, la Tesorería alcanzó un nivel de satisfacción de los usuarios(as) de un **94%** (como promedio), en las **24 Tesorerías** encuestadas.

Programa de servicios al contribuyente con foco a la efectividad, definido como un conjunto de iniciativas estratégicas emprendidas por Tesorería para ayudar a los contribuyentes en el cumplimiento de las leyes tributarias.

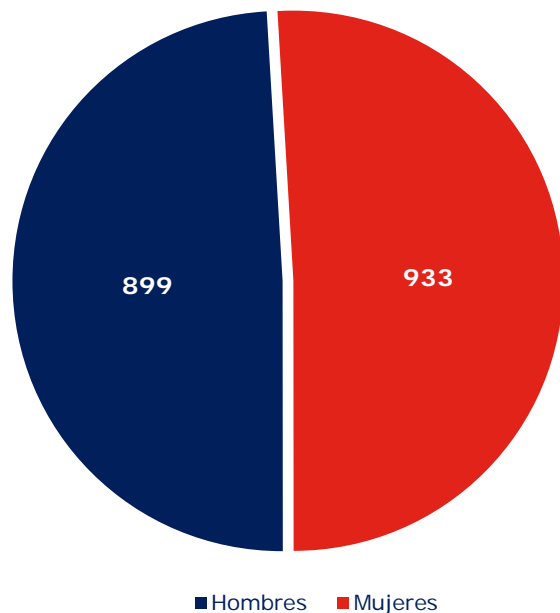
#### ▪ Simplificación

#### ▪ Fortalecer la asistencia al contribuyente

#### ▪ Facilitación de los cumplimientos legales

## 1.832 Funcionarios

al 31 de diciembre 2014



**Cumplimiento del 100%** del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)

El Total de los equipos de trabajo (26) lograron el **100% del incentivo** asociado a las Metas de Desempeño Colectivo (MDC)

Indicadores de Desempeño (Formulario H) logran un **100% de sobrecumplimiento**

## Sólo un 3,7%

creció la dotación entre 2010/2014

- Con la implementación de la Reforma tributaria, aumentará la dotación de la TGR, por los aumentos de giros que generará el SII. Para 2016 se requieren 195 nuevos funcionarios, mientras que para el año 2017, cerca de 90.



## V. Logros y Desafíos

### Transparencia

- Durante 2014 se gestionaron 463 solicitudes de información acogidas a la Ley de Transparencia.
- Elaboración de Manual de Derechos y Deberes de los contribuyentes, para generar conocimiento que impacte en la calidad de la atención, junto con incentivar en los contribuyentes la defensa de sus derechos en el ámbito tributario.
- Capacitación Ley de Transparencia, dirigida a Jefes/as de Operaciones de las Tesorerías Regionales y Provinciales.
- Firma de convenio con el Poder Judicial, para mejorar la gestión de los procesos en los que el Servicio de Tesorerías actúa como parte interviniente, y su principal impacto está asociado con la mejora en los tiempos de gestión y en la calidad de la información que ambas organizaciones comparten.
- Firma de convenio de colaboración con el Consejo para la Transparencia, que ha permitido la tramitación más rápida y eficiente de los amparos y reclamos de los solicitantes, respecto de la información requerida en el servicio de Tesorerías.



## Fortalecimiento de nuestros procesos estratégicos

La **Tesorería General de la República** comenzó un nuevo periodo de gestión 2014-2018, y sus autoridades se han propuesto el desafío de alinear estratégicamente al Servicio para cumplir la misión y visión institucional. Con tal propósito, se inició un proceso de planificación estratégica para definir los objetivos y metas organizacionales, y también la forma en que los llevaremos a cabo.

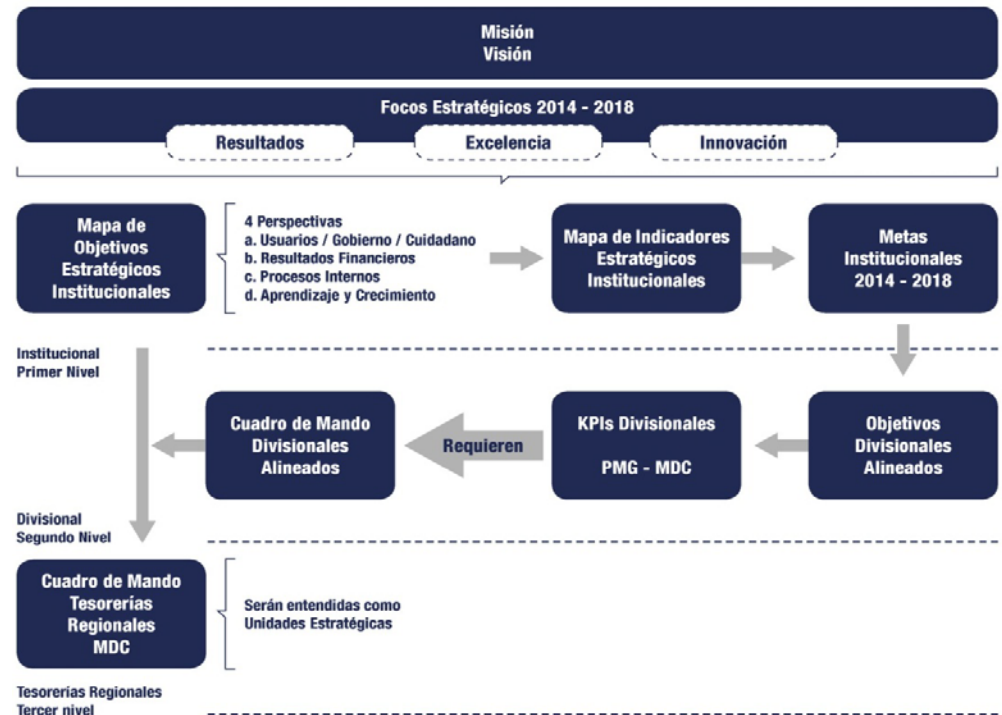
El trabajo estará centrado en la implementación del Plan Estratégico: **el desafío es medir los resultados logrados en todos los niveles institucionales a partir de los compromisos asumidos, en particular en el nuevo escenario que nos enmarca el proyecto de Ley 20.728 de la Reforma Tributaria.**

### Modelo de Gestión Integral

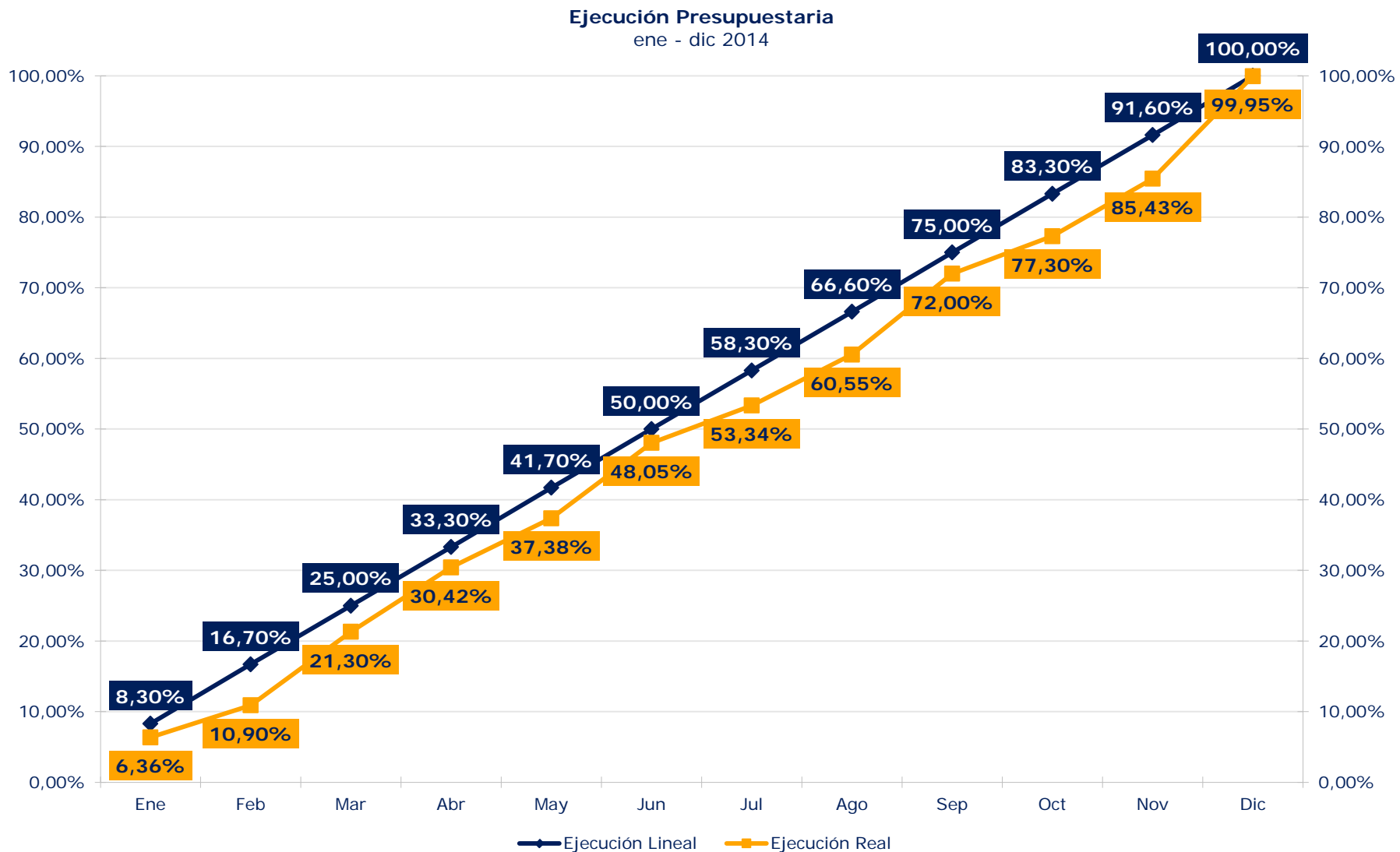
El modelo de gestión integral permitirá el logro del eje conductor de la Estrategia Institucional de la **Tesorería General de la República**.

El alcance para la elaboración de los planes de Gestión Operativa considera cuatro ejes fundamentales:

- Plan de acción de las iniciativas estratégicas.
- Plan de gestión del desempeño de las operaciones (en sus procesos).
- Plan de gestión de riesgos de procesos.
- Plan de monitoreo y seguimiento para la gestión operativa de las iniciativas estratégicas y su impacto en las metas institucionales.



# V. Logros y Desafíos - Resultados en la Ejecución Presupuestaria



### Logros 2014

### Desafíos 2015

#### Clientes y Beneficiarios

- **Satisfacción de los Usuarios(as)**
  - Durante el 2014, la Tesorería alcanzó un nivel de satisfacción de los usuarios(as) de un 94% (como promedio), en las 24 Tesorerías encuestadas
- **Campañas Comunicacionales**
  - Operación Renta
  - Condonaciones Permanentes
  - Condonaciones Especiales
  - Contribuciones
  - Impuesto Verde

- **Satisfacción de los Usuarios(as)**
  - Para el 2015, la Tesorería medirá el nivel de satisfacción de los Usuarios en el 100% de sus Tesorerías Regionales y Provinciales
- **Campañas Comunicacionales**
  - Reforma Tributaria
  - Operación TGR

#### Procesos TGR

- Certificación ISO 9001:2008
- Estándares de Atención de Público
- Modelo Cobranza Administrativa 2.0
- Traspaso de Funciones del Banco Central a la Tesorería
- Tarjeta Nacional Estudiantil (TNE)
- Convenios, Comisiones y Seminarios

- Ampliación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 en las diferentes áreas de negocio
- Fortalecer las estrategias de cobro
- Fortalecer los procesos de apoyo y estratégicos

#### Personas TGR, Capital TI y Organizativo

- Mallas Curriculares
- Modelo Integral de Bienestar
- Estudio Capacidad Tecnológica
- Modelo de Datos de las áreas de negocios
- Plan de Ambiente Laboral
- Programa de Liderazgo
- Mejoramiento de Infraestructura

- Gestión del Cambio por Reforma Tributaria
- Plan de Mejoramiento de Ambiente Laboral
- Formación de Monitores y Evaluación de Impacto de la Capacitación
- Fortalecimiento de Sistemas TGR

# V. Logros y Desafíos de la Administración Tributaria

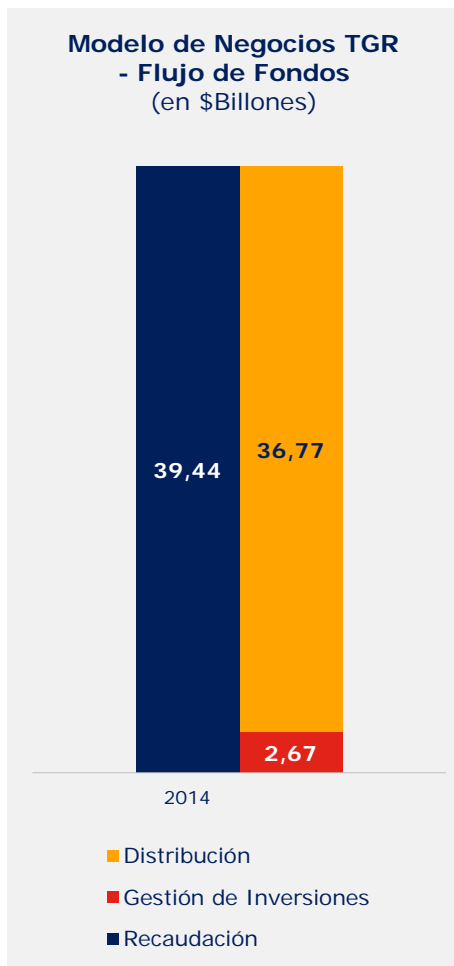


**TGR**  
**1.832**  
 Funcionarios

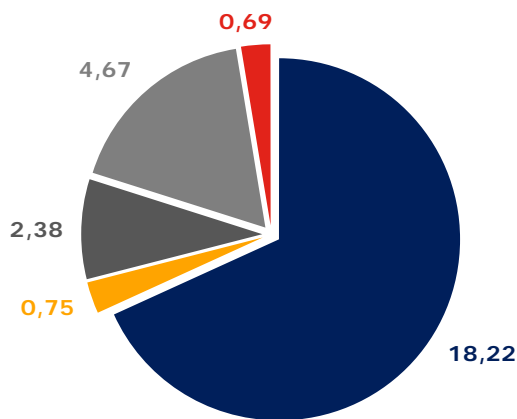
**48**  
 Tesorerías

**SII y SNA**

**+8,9**  
 Millones de Contribuyentes



**Transferencia de Fondos a Instituciones del Sector Público**  
 (en \$Billones)



- Área Social
- Desarrollo Productivo
- Área Infraestructura
- Otros Poder Ejecutivo
- Otros Poderes e Instituciones del Estado



**Desarrollo de Políticas Públicas**

*“Es importante que los contribuyentes recuerden que al momento de pagar sus obligaciones tributarias, están colaborando para la implementación de los distintos programas y políticas públicas que impulsa el Estado. Están, por tanto, aportando a la equidad del país”*

**Hernán Frigolett**  
**Tesorero General de la República**  
**(Valparaíso, 19 de mayo 2015)**

