



Cuenta Pública 2016

Recaudamos equidad y desarrollo para Chile

ANALISTA

5 ANALISTA

Principios estratégicos

Uno de los principales logros de la Tesorería el año pasado fue la definición de un Plan Estratégico, cuyos principios orientan nuestra actividad, objetivos y metas. Le denominamos Tesorería 2021.

Principios estratégicos

Misión

“Somos el Servicio Público encargado de recaudar, distribuir, gestionar las inversiones y contabilizar el Tesoro Público.

Generamos Valor Público cuando cumplimos con las obligaciones que nos encomienda la ley, satisfaciendo las necesidades de nuestros ciudadanos(as), usuarios(as) públicos, privados y Gobierno, mediante una gestión orientada al logro de resultados, excelencia en servicios e innovación”.



Principios estratégicos

Valores

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

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

Debido cuidado

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



Principios estratégicos

Visión

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





Gestión global

El modelo de negocio de la Tesorería se centra en crear Valor Público mediante la gestión de la recaudación, la inversión y la distribución de los recursos fiscales.

Gestión global

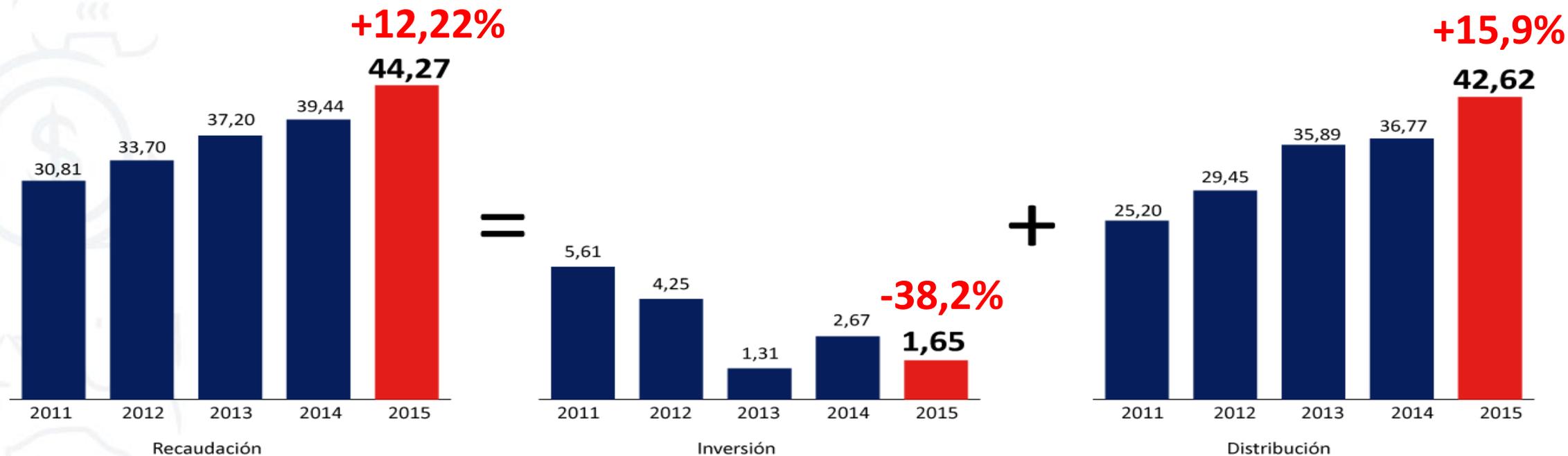
Modelo de negocios / Generación de Valor Público



Gestión global

Modelo de negocios TGR - Flujo de fondos

En billones de pesos



Entre los años 2011/2015 la recaudación de la **TGR** aumentó a una tasa anual promedio del **9,48%**, mientras que en 2015 lo hizo a una tasa de **12,22%**.

La inversión de los excedentes de caja del Tesoro Público registró una disminución en 2015, respecto del año anterior y llegó a un monto de **1,65 billones de pesos**.

La distribución de recursos desde el Tesoro Público a terceros creció a una tasa anual de **14,04%** entre los años 2011/2015 y en 2015 en **15,9%**.





Recaudación

*La recaudación de la Tesorería ha crecido **12,2%** en 2015, por sobre el crecimiento de la economía. Este resultado obedece a la conducta de pago de los contribuyentes y a los primeros efectos de la Reforma Tributaria.*

Recaudación

Principales resultados de la gestión del Tesoro, según origen de los ingresos

Tipo de Recaudación 2011 - 2015 (En billones de pesos)	2011	2012	2013	2014	2015	"TVA % 2014-2015"	"TCA % 2011-2015"
Recaudación Espontánea	26,75	30,96	33,96	33,58	38,22	13,81%	9,33%
Recaudación Coactiva	0,38	0,44	0,44	0,49	0,57	14,46%	10,19%
Total Recaudación General	27,14	31,40	34,39	34,08	38,79	13,82%	9,34%
Recaudación Financiera	3,62	2,40	2,21	4,95	5,69	14,92%	11,97%
Otros Ingresos	0,05	-0,09	0,60	0,41	-0,21	-151,87%	42,22%
Total Recaudación	30,81	33,70	37,20	39,44	44,27	12,22%	9,48%

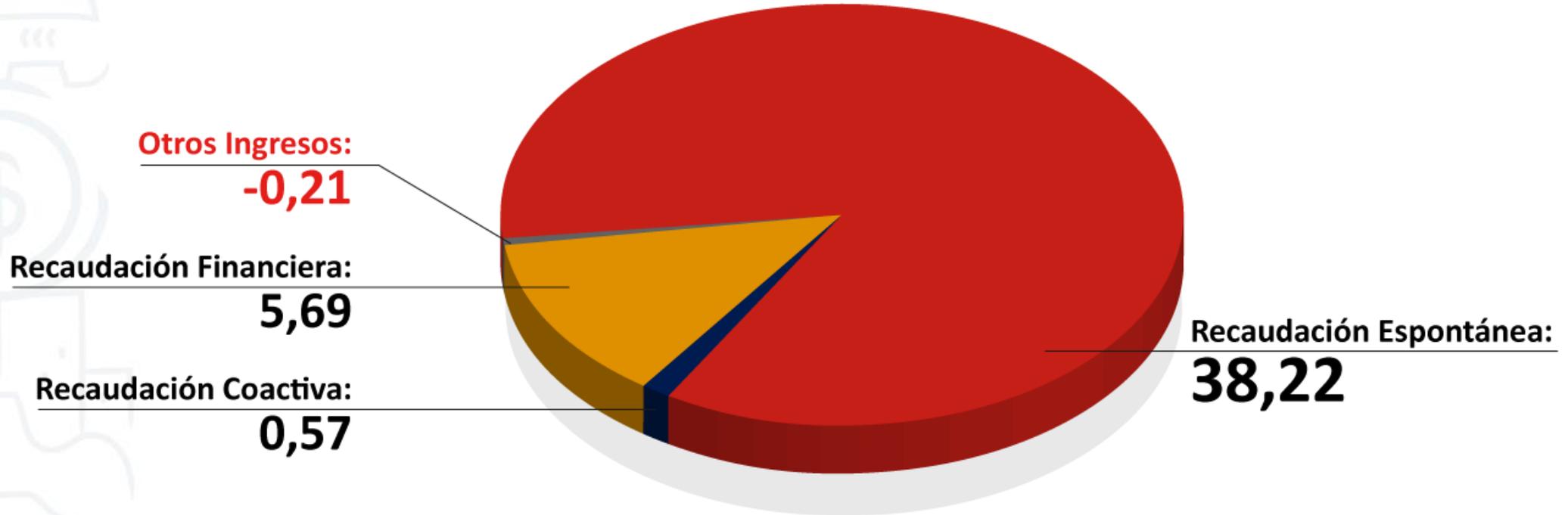
La recaudación anual en 2015 fue de **44,27 billones de pesos**, que se compara con **39,44 billones** en 2014.



Recaudación

Principales resultados de la gestión del Tesoro 2015, según origen de los ingresos

En billones de pesos



Aumenta el pago espontáneo. En 2014, el **85,1%** de la recaudación se sustentó en el pago espontáneo de los contribuyentes, cifra que aumenta al **86,3%** en 2015.

La recaudación generada a partir de la acción de cobranza coactiva de la **TGR** se ha mantenido estable en el tiempo, con una cifra cercana al **1,3%** del total.



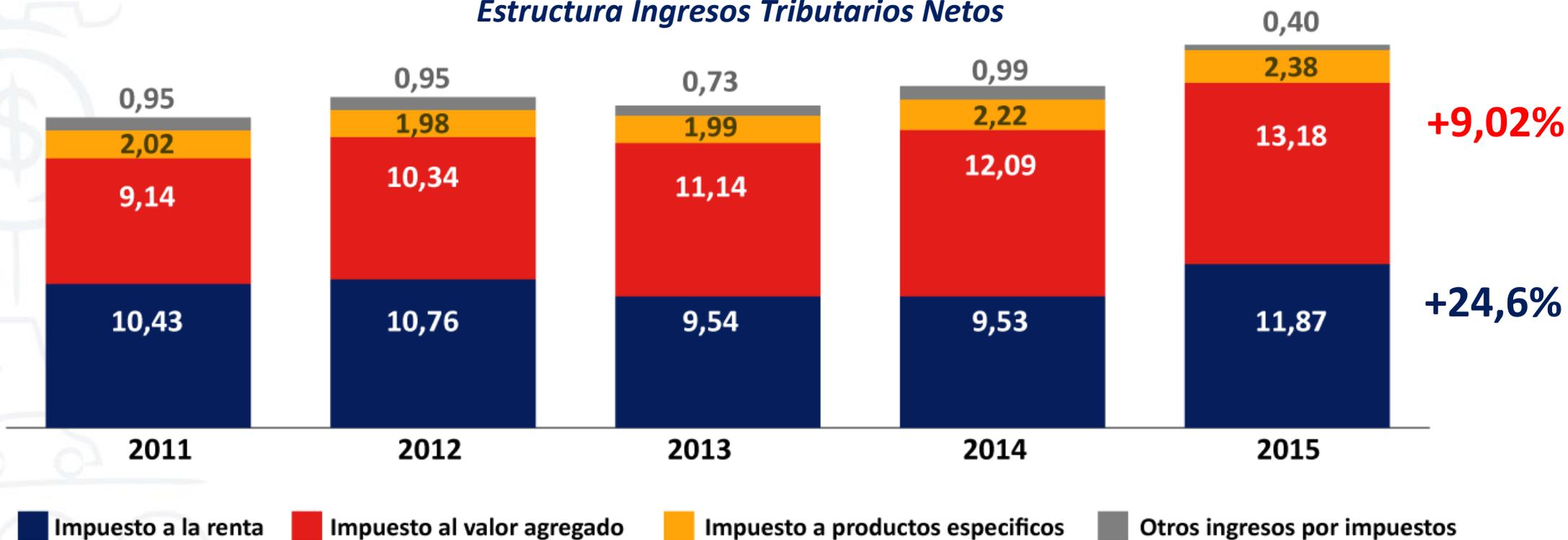
Recaudación

Principales resultados de la gestión del Tesoro

Recaudación por impuesto

En billones de pesos

Estructura Ingresos Tributarios Netos



Impuesto a la Renta (42,7%) e Impuesto al Valor Agregado (47,4%) hacen los mayores aportes.

En 2015, la recaudación del Impuesto a la Renta creció 24,6% y el IVA, 9,02%.

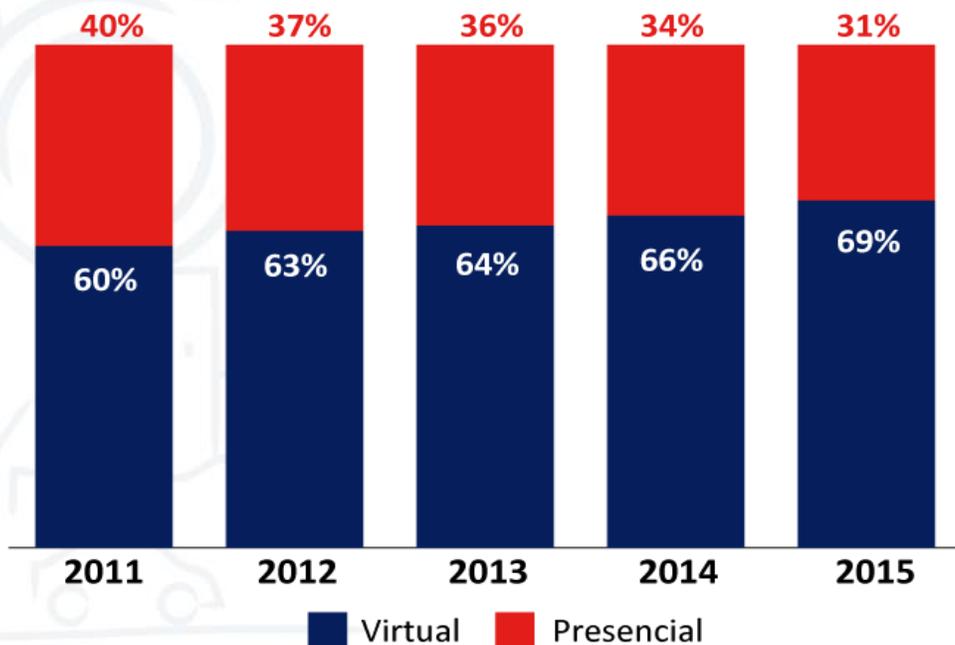


Recaudación

Comportamiento de pago de los contribuyentes: canales de recaudación

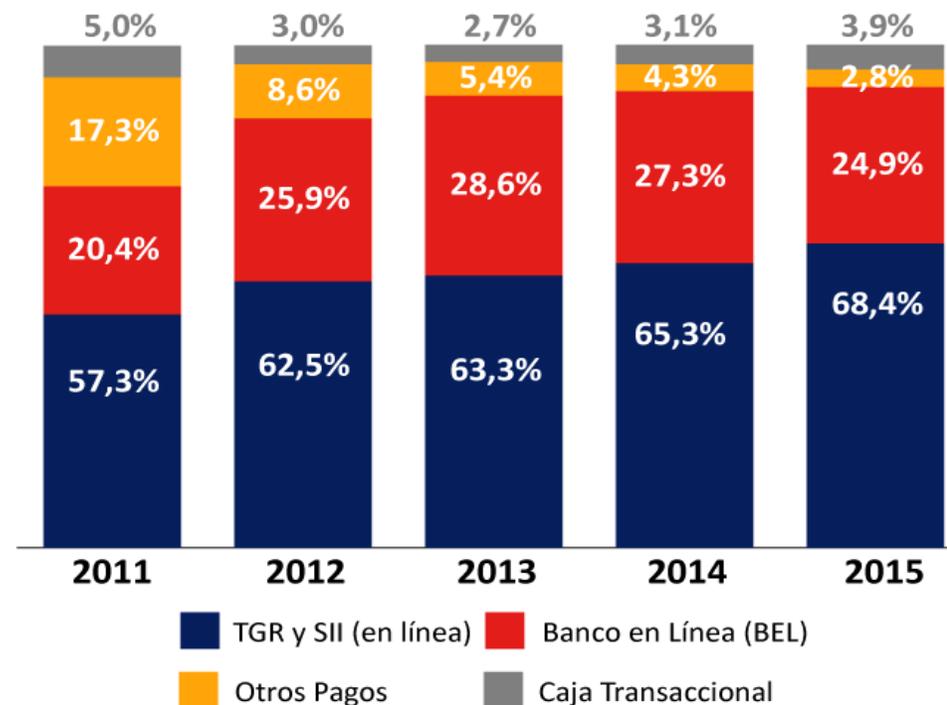
En porcentaje del total de pagos

Formas de pago



69% de los pagos a la Tesorería se hacen por medios virtuales.

Tipo de canal de recaudación



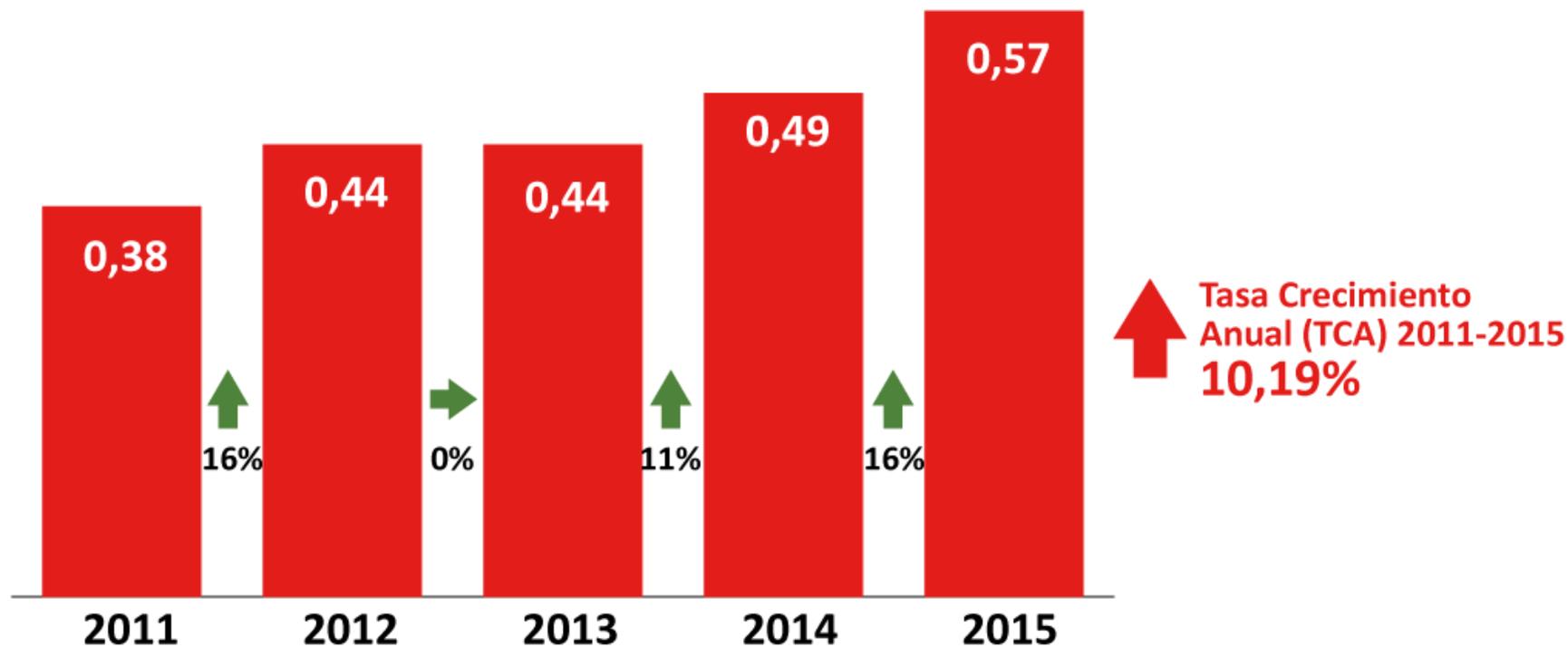
Los medios virtuales de Tesorería e Impuestos Internos suman el 68,4% de las transacciones electrónicas que recibe Tesorería.



Recaudación

Comportamiento de pago de los contribuyentes: cobranza coactiva

En billones de pesos



Tras dos meses de retraso en el pago de tributos, comienza la cobranza coactiva por distintas vías. La recaudación por esta modalidad aumentó en 2015 en **16%**.





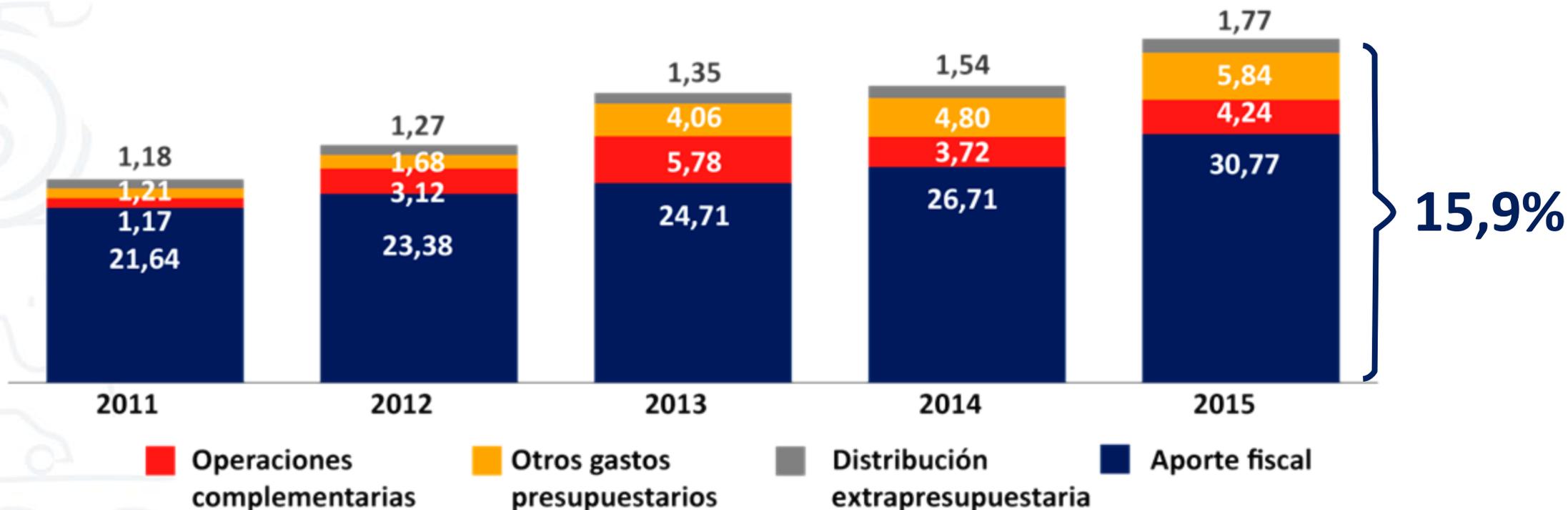
Distribución de los recursos fiscales

*La distribución de los recursos captados por la Tesorería ha aumentado en **15,9%**. Se ha destinado en más de **50%** a gasto social, destacando los recursos entregados a educación.*

Distribución de los recursos fiscales

Distribución por clasificación de gastos

En billones de pesos



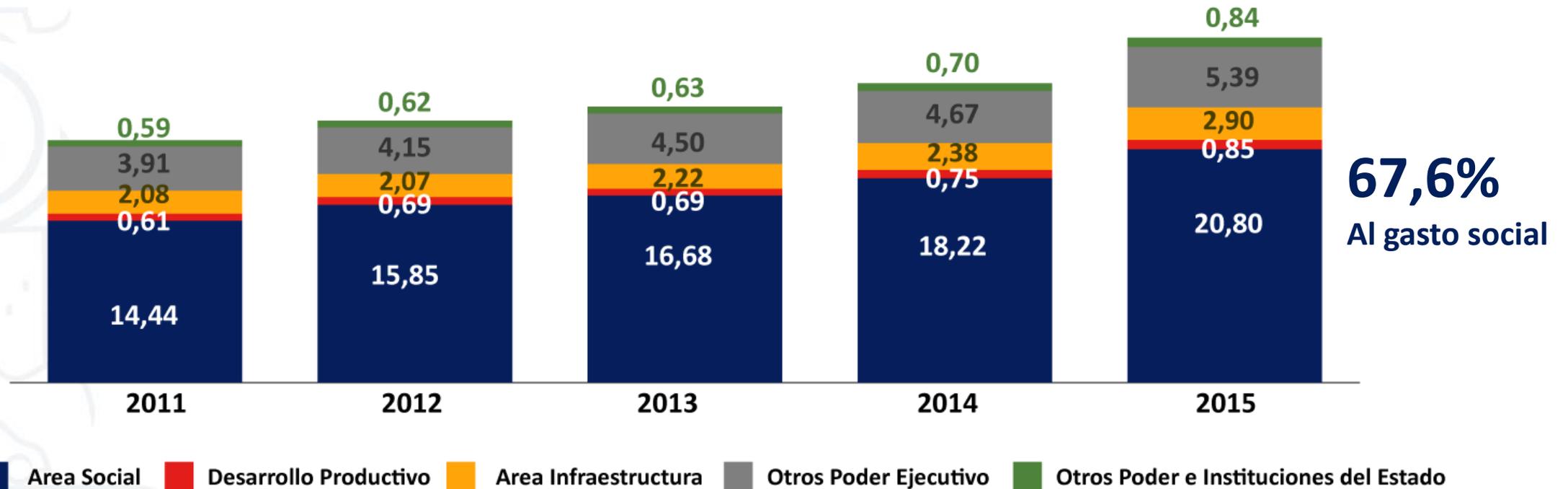
La distribución de recursos desde el Tesoro Público a terceros creció a una tasa anual de **15,9%** en 2015.



Distribución de los recursos fiscales

Transferencias de fondos a instituciones del sector público

En billones de pesos



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, con un **67,6%** de los fondos ejecutados. Al interior de este sector, Educación recibió la mayor cantidad (**36,9%**) y luego Trabajo (**30,5%**), seguido de Salud (**20,7%**).





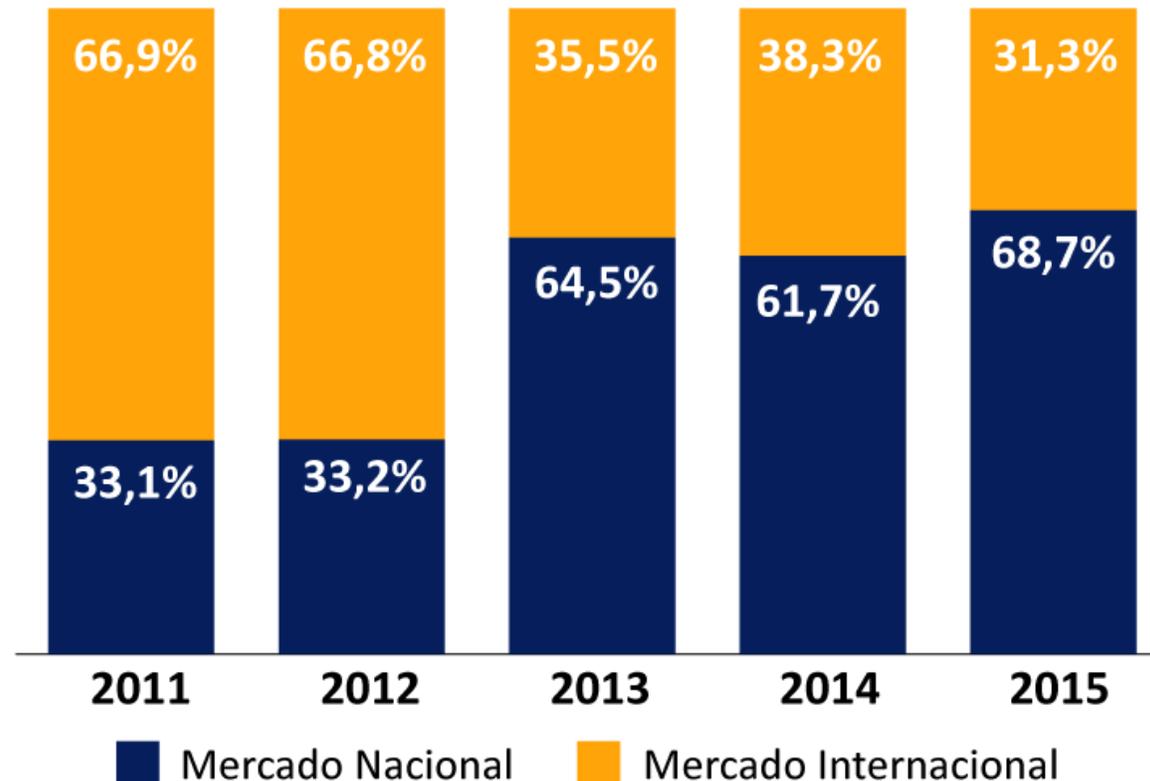
Gestión de inversión del Tesoro Público

La Tesorería invierte recursos del Estado en diversos fondos con fines específicos: educación, estabilización económico social y Fondo de Reserva de Pensiones.

Gestión de inversión del Tesoro Público

Excedentes de caja por mercado – stock al 31 de diciembre

En porcentaje del total



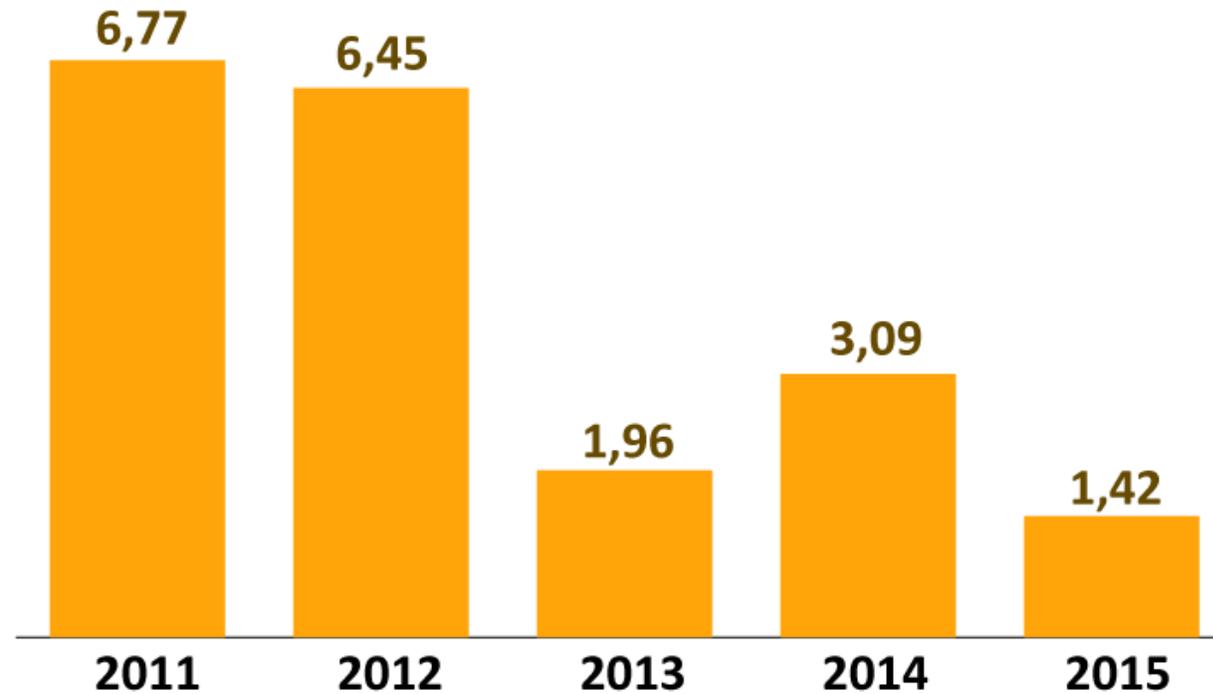
La mayor parte de la Inversión financiera de recursos fiscales se hace en el país (**68,7%**), mientras que el **31,3%** se hace en el exterior.



Gestión de inversión del Tesoro Público

Saldo final de inversión al 31 de diciembre

En billones de pesos



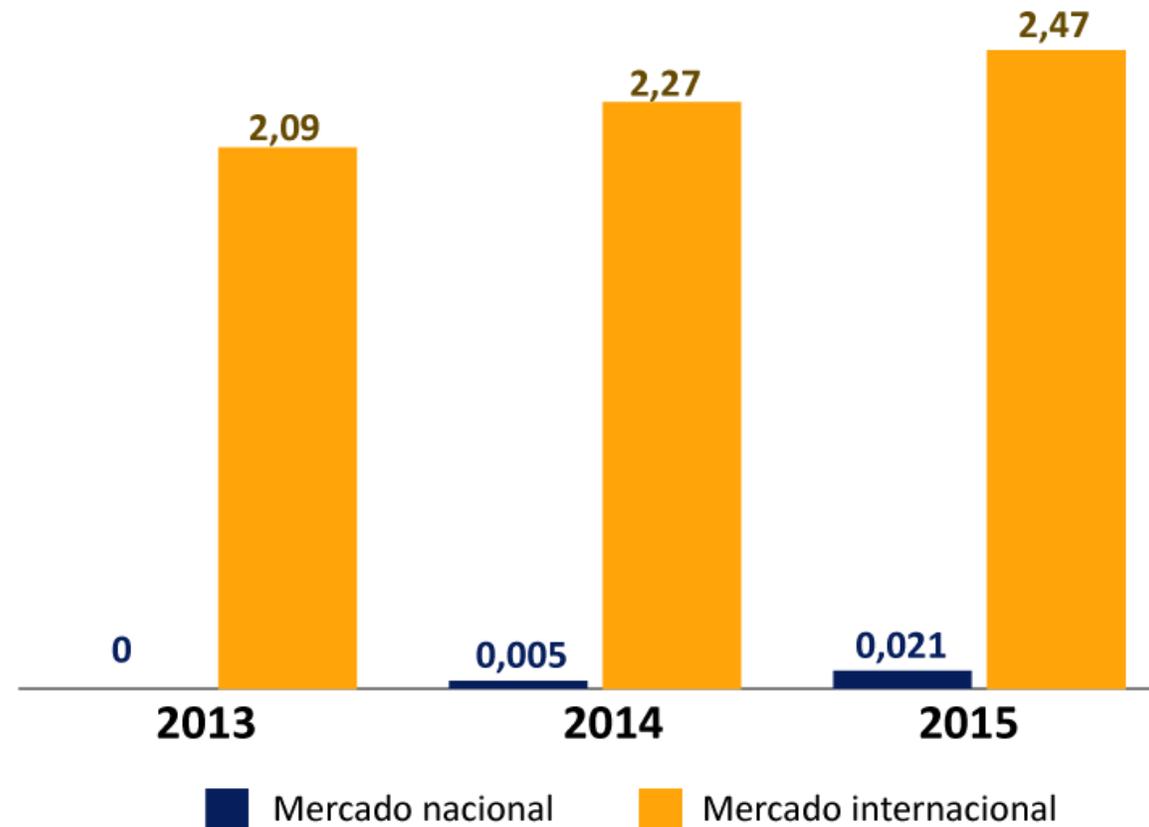
1,42 billones de pesos de excedentes de caja invertidos en 2015



Gestión de inversión del Tesoro Público

Fondo para la Educación

En billones de pesos



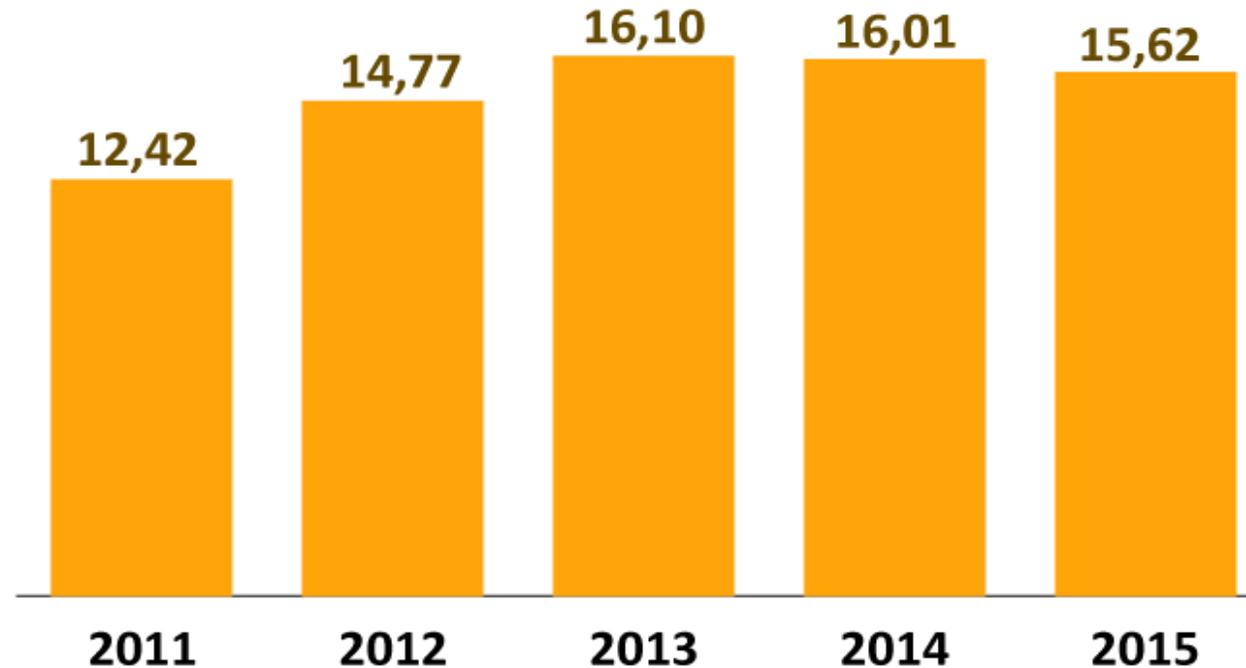
El Fondo para la Educación se creó en 2013 y durante ese año operó sólo en dólares. Durante 2014 comenzó a operar en pesos. El fondo total aumentó en **201 mil 807 millones de pesos** en 2015, lo que representó un crecimiento del **8,9%**.



Gestión de inversión del Tesoro Público

Fondos Soberanos

En billones de pesos



Para efectos de conversión a billones de pesos, se utilizó el tipo de cambio del dólar observado al 30-12-2015.

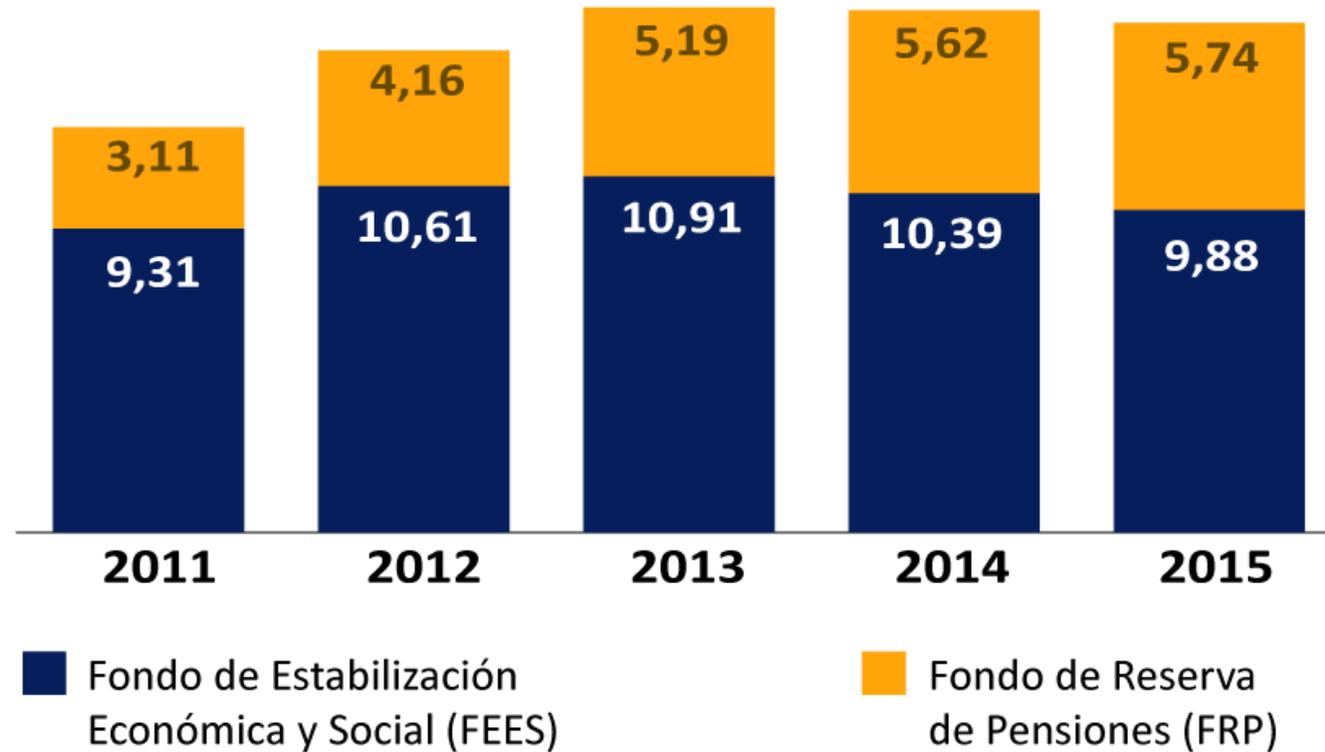
El total de los recursos invertidos en Fondos Soberanos llega a **15,62 billones de pesos**.



Gestión de inversión del Tesoro Público

Fondos Soberanos

En billones de pesos



La mayor parte de los Fondos Soberanos se encuentran en el Fondo de Estabilización Económica y Social.





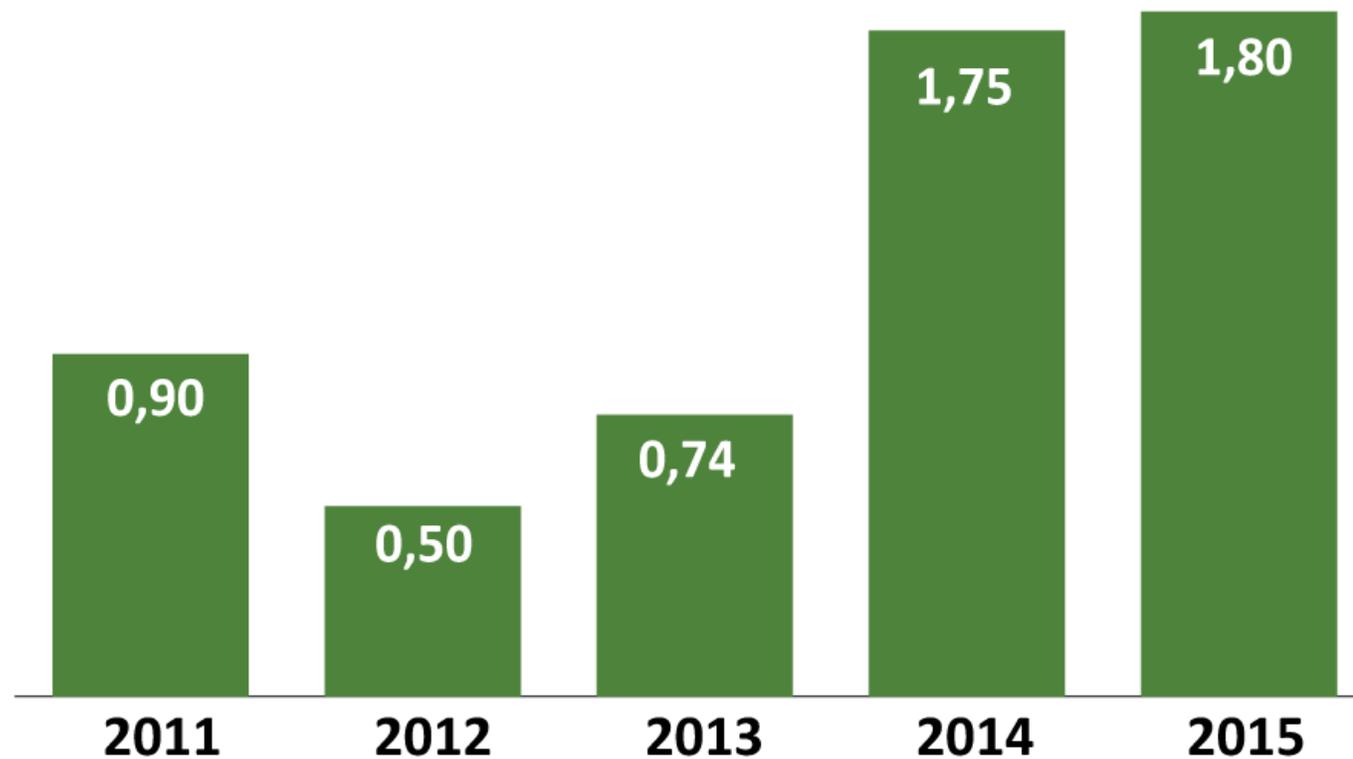
Emisión de deuda

La Tesorería emite y administra instrumentos de deuda en el mercado nacional e internacional.

Emisión de deuda

Bonos Tesorería en Pesos (BTP)

Total adjudicado - En billones de pesos



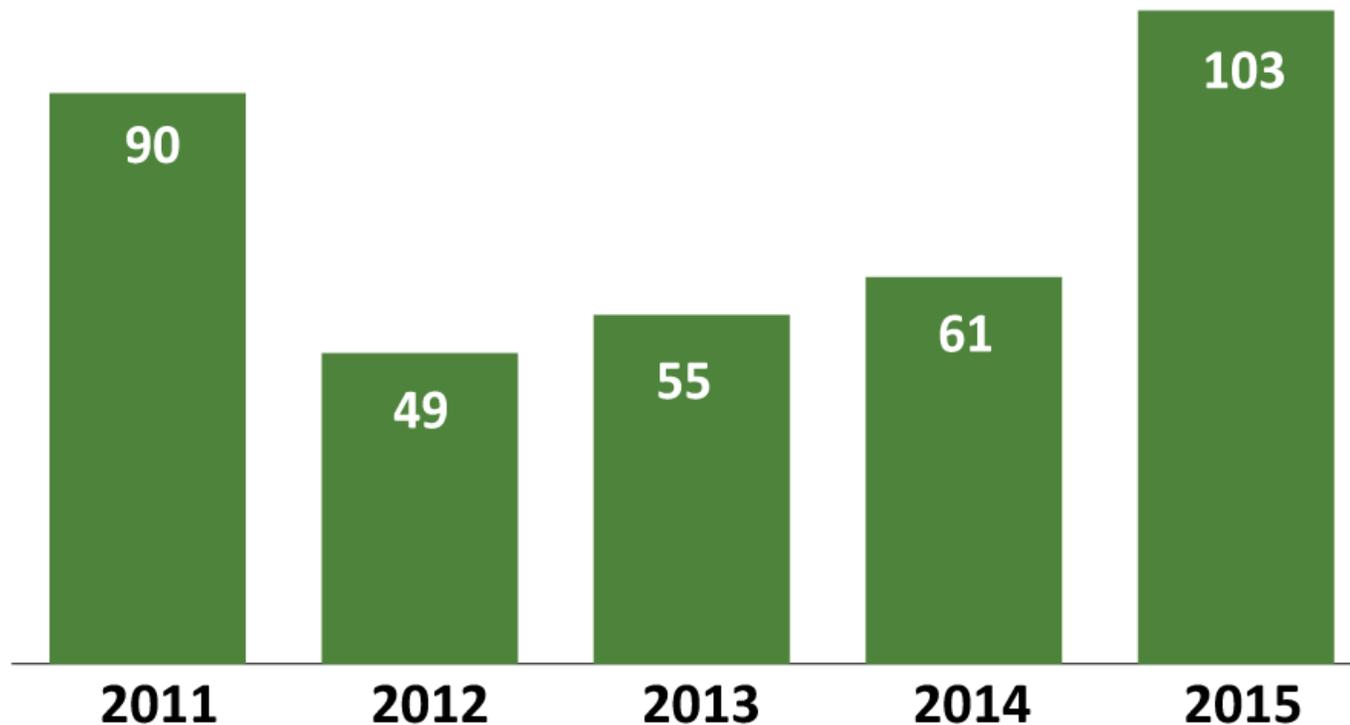
Las licitaciones del BTP tuvieron un incremento de **3%** en 2015 respecto del año anterior. Por otro lado, las licitaciones de BTP tuvieron un incremento del **111,6%** en 2015, respecto del promedio licitado 2010-2014.



Emisión de deuda

Bonos Tesorería en UF (BTU)

Total adjudicado - En millones de UF



Las licitaciones del BTU tuvieron un incremento del **68%** en 2015 con respecto a 2014.

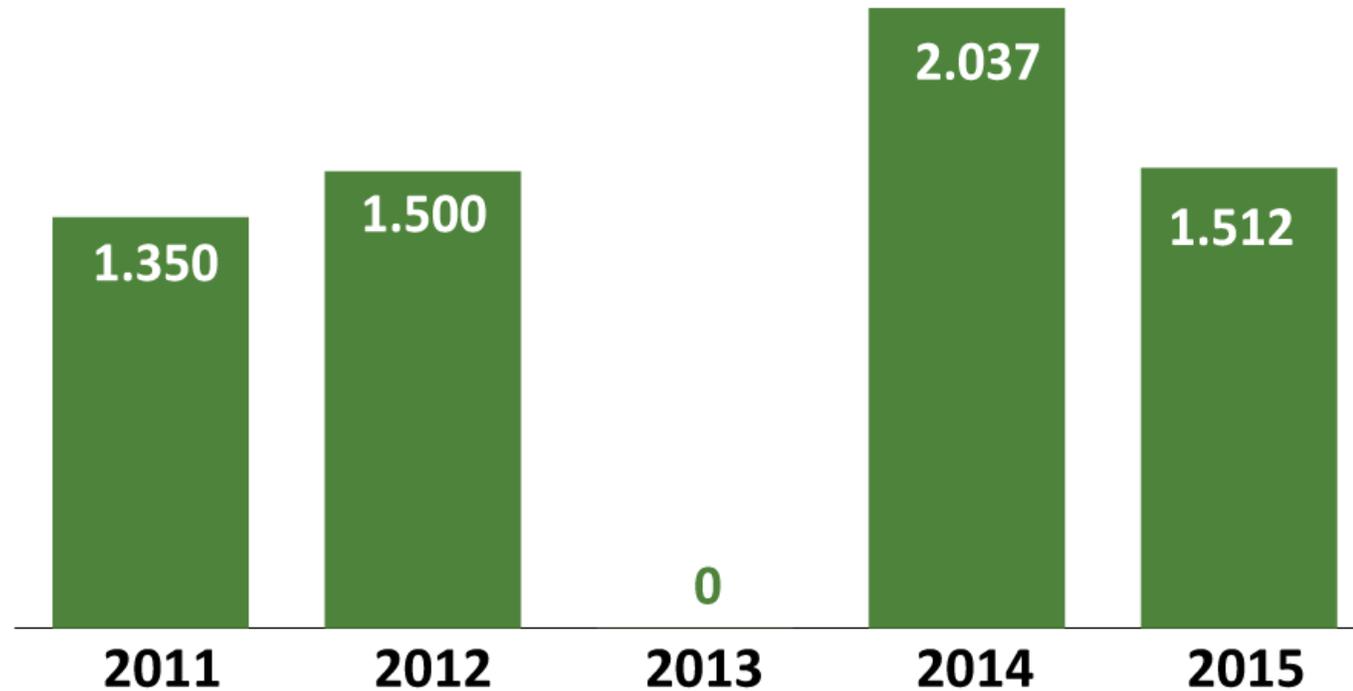
Por otro lado, el monto total licitado en el año 2015 creció en un **32,4%** en relación al promedio 2010-2014.



Emisión de deuda

Emisión Bonos Soberanos

En millones de dólares



En el año 2015 se emitieron bonos en el exterior por **1.390 millones de euros**, equivalentes a **1.512 millones de dólares** (paridad EUR/USD 0,9193). La emisión del año 2015 fue un **25,8%** menor a la del año 2014.





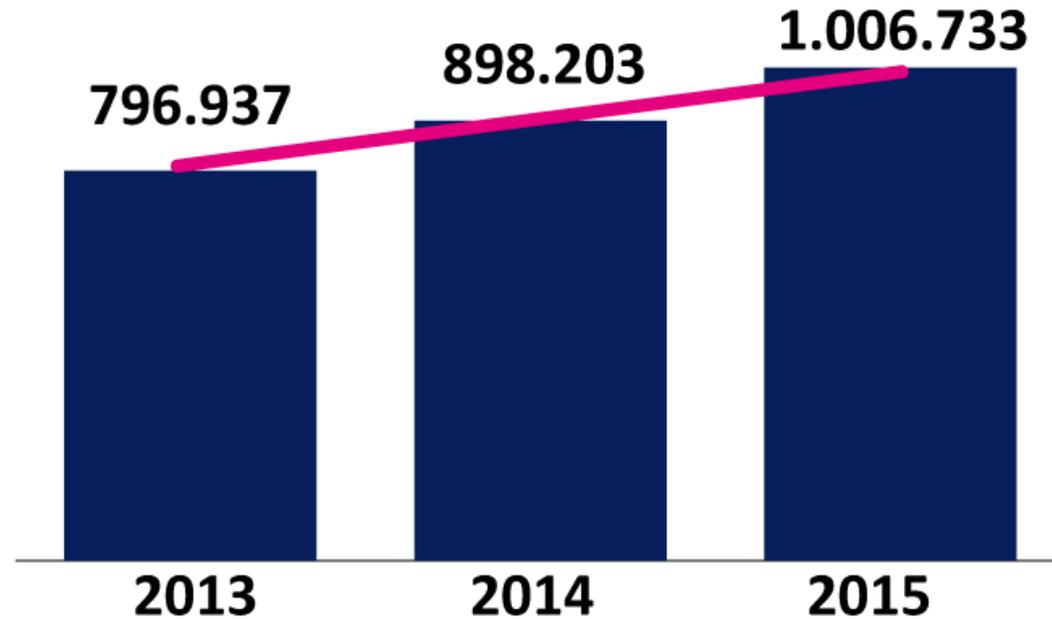
Gestión de impuestos

La Tesorería efectúa la recaudación y distribución del impuesto territorial, a través del Fondo Común Municipal. También gestiona la devolución de las retenciones correspondientes al Impuesto a la Renta.

Gestión de impuestos

Recaudación del Impuesto Territorial (contribuciones sin derechos de aseo)

En millones de pesos



La recaudación del Impuesto Territorial aumentó **12,1%** en 2015.



Gestión de impuestos

Recaudación del Impuesto Territorial (contribuciones sin derechos de aseo)

Principales aportantes

En millones de pesos

Ítems	2013	2014	2015
10 Principales Comunas	237.096	264.693	297.887
Otras Municipalidades	254.757	288.524	320.791
TOTAL	491.854	553.216	618.678

(65% Santiago, Las Condes, Vitacura y Providencia; 60% el resto de municipalidades)

El **48,1%** del aporte al Fondo Común Municipal (FCM) se concentró en sólo 10 comunas, totalizando esos territorios **297.887 millones de pesos** de aporte.

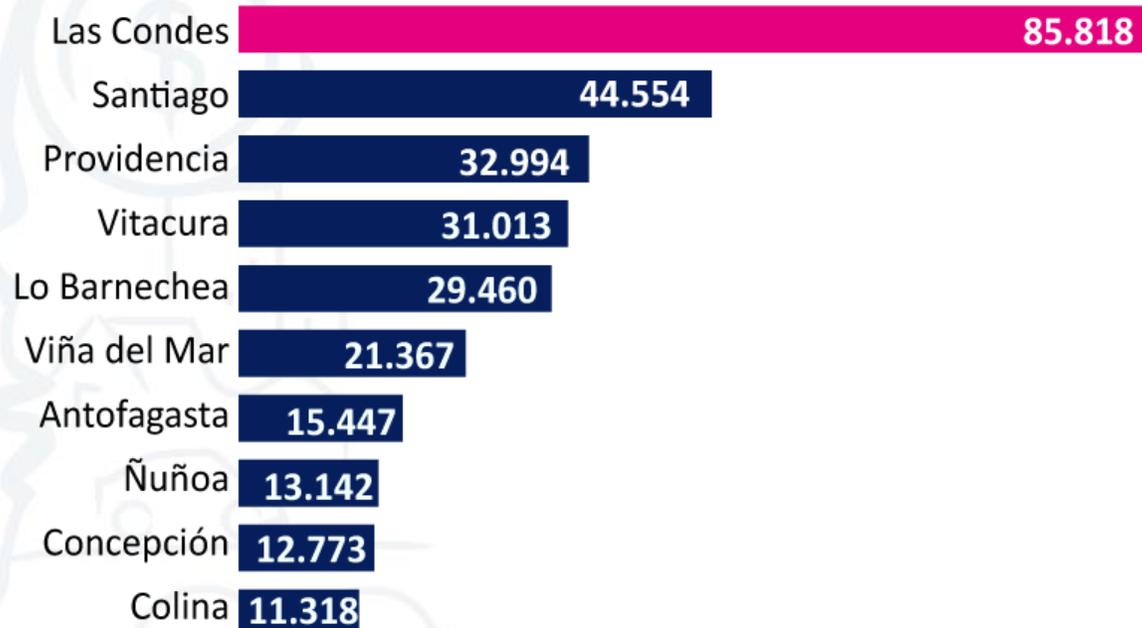


Gestión de impuestos

Aporte por comunas al Fondo Común Municipal

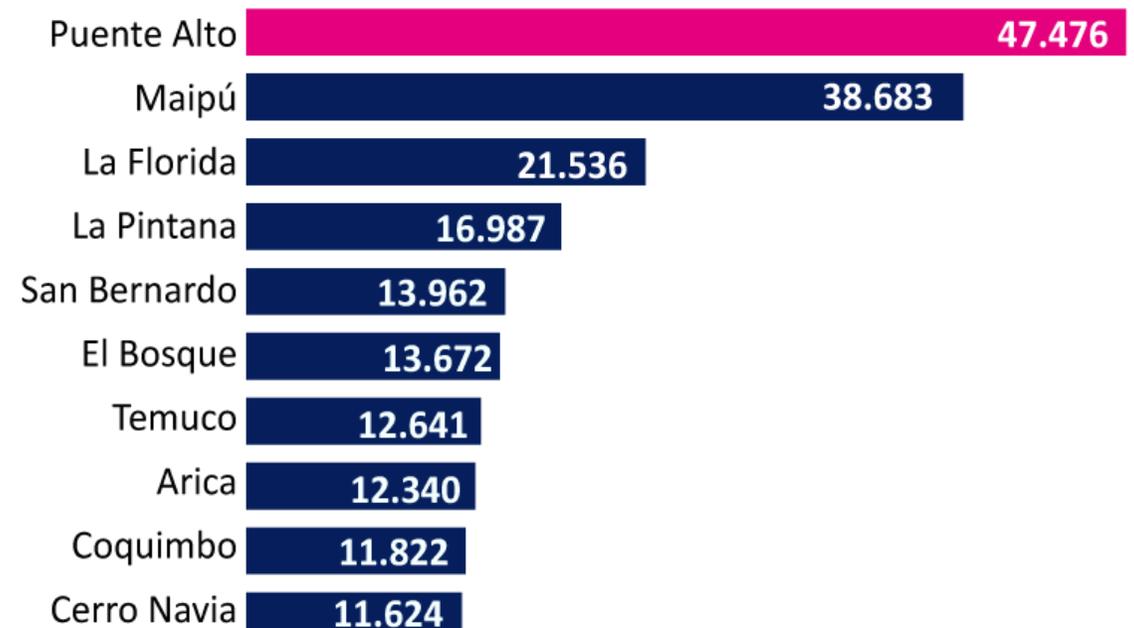
Ranking 10 municipalidades que más aportan al FCM por recaudación de Impuesto Territorial

En millones de pesos



Ranking 10 municipalidades con mayor participación en la distribución del FCM

En millones de pesos



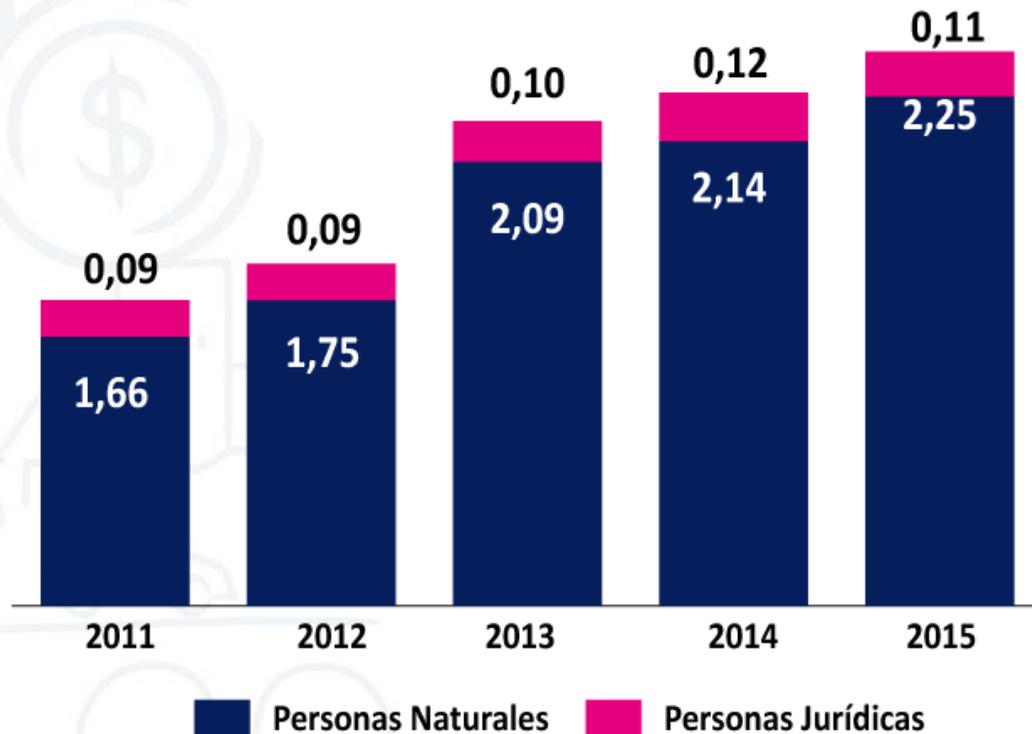
El carácter solidario del FCM radica en que las comunas de mayores ingresos son básicamente aportantes al FCM, beneficiando con ello a las comunas de menores ingresos. El año 2015, las 10 primeras comunas concentraron el **18%** del total entregado al sector municipal.



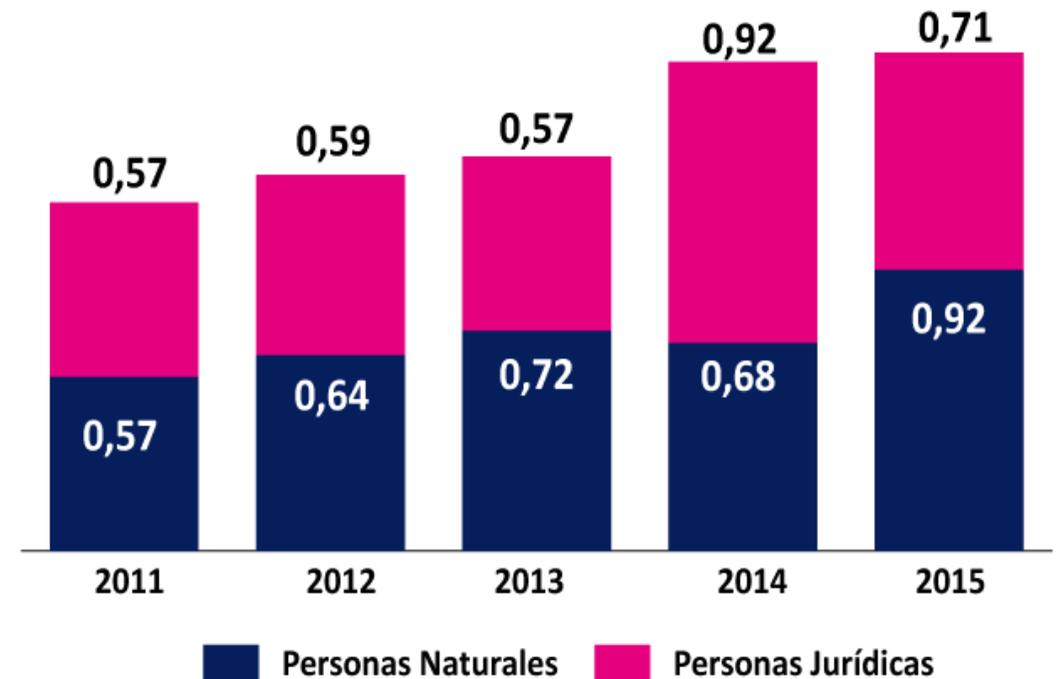
Gestión de impuestos

Devoluciones del Impuesto a la Renta

Evolución cantidad
En millones de devoluciones



Evolución monto
En billones de pesos



Se efectuaron **dos millones 360 mil devoluciones**, por un total de **1,6 billón de pesos**.





Logros 2015

*La Tesorería presentó durante 2015 su plan estratégico **Tesorería 2021**, orientado al cumplimiento de las metas de la Reforma Tributaria en el periodo 2015-2018. Este instrumento de gestión explica los principales avances alcanzados en el año.*

Logros 2015

Avance en la Reforma Tributaria

2015	2016	2017	2018
<ul style="list-style-type: none">✓ Impuestos de Primera Categoría aumenta a 22,5%.✓ Nuevo artículo 14 ter:<ul style="list-style-type: none">✓ Cambio sujeto del IVA.✓ Pago Diferido.✓ Medidas anti elusión y evasión.✓ Comienza la Nueva Política de Convenios y Condonaciones (octubre).	<ul style="list-style-type: none">• Impuesto Primera Categoría aumenta a 24%.• Implantación definitiva de la Nueva Política de Convenios y Condonaciones.• Fortalecimiento institucional de la Tesorería.• IVA a la vivienda para ventas habituales.• Nuevos límites de renta presunta.• Nuevo Impuesto Timbres y Estampillas.• Las empresas deben decidir por el sistema de tributación a la renta.	<ul style="list-style-type: none">• Impuesto de Primera Categoría aumenta a 25% y 25,5%.• Término FUT.• Condiciones especiales impuestos a fuentes contaminantes fijas.	<ul style="list-style-type: none">• Impuesto de Primera Categoría queda en 25% y 27%.• La Reforma Tributaria opera en plenitud.

Ley de Simplificación de la Reforma Tributaria

Amplía facultades respecto de formas de pago de la Tesorería.

Condiciona la postergación del pago de IVA por dos meses a que el contribuyente no presente tributos impagos, luego de obtener la postergación del pago de cualquier impuesto.

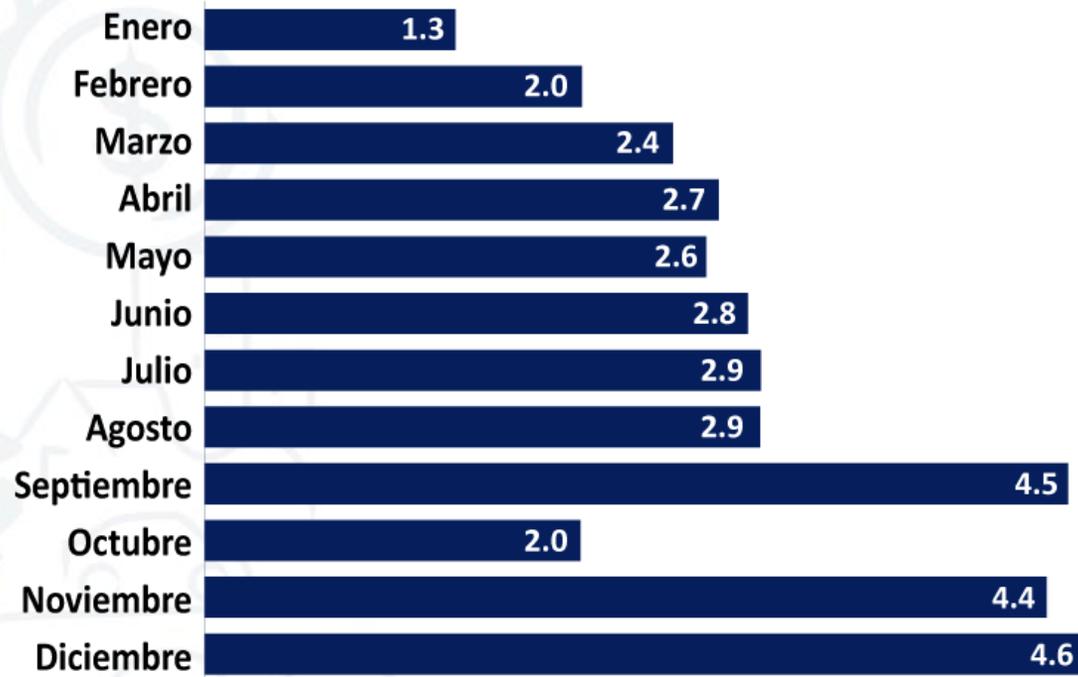


Logros 2015

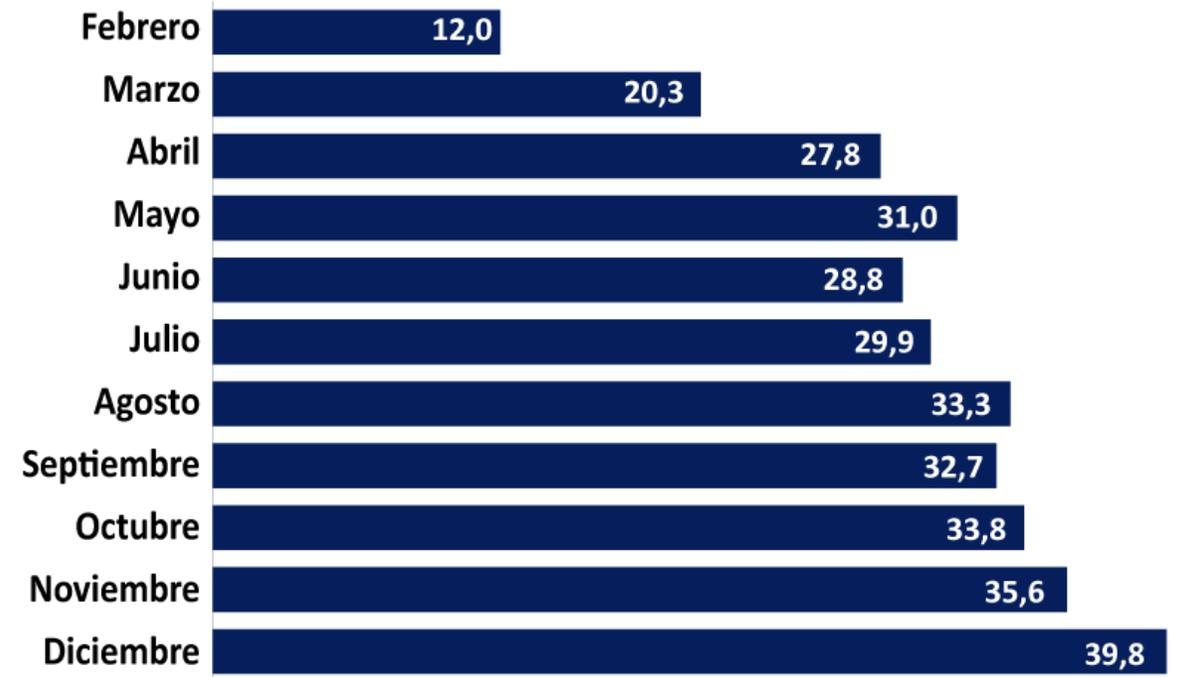
Resultados específicos de la Reforma Tributaria

En miles de millones de pesos

Recaudación Impuesto Verde



Postergación de IVA



35 mil millones de pesos se pagaron en Impuesto Verde en 2015.

Se recibieron 243.056 peticiones de postergación de pago de IVA.



Logros 2015

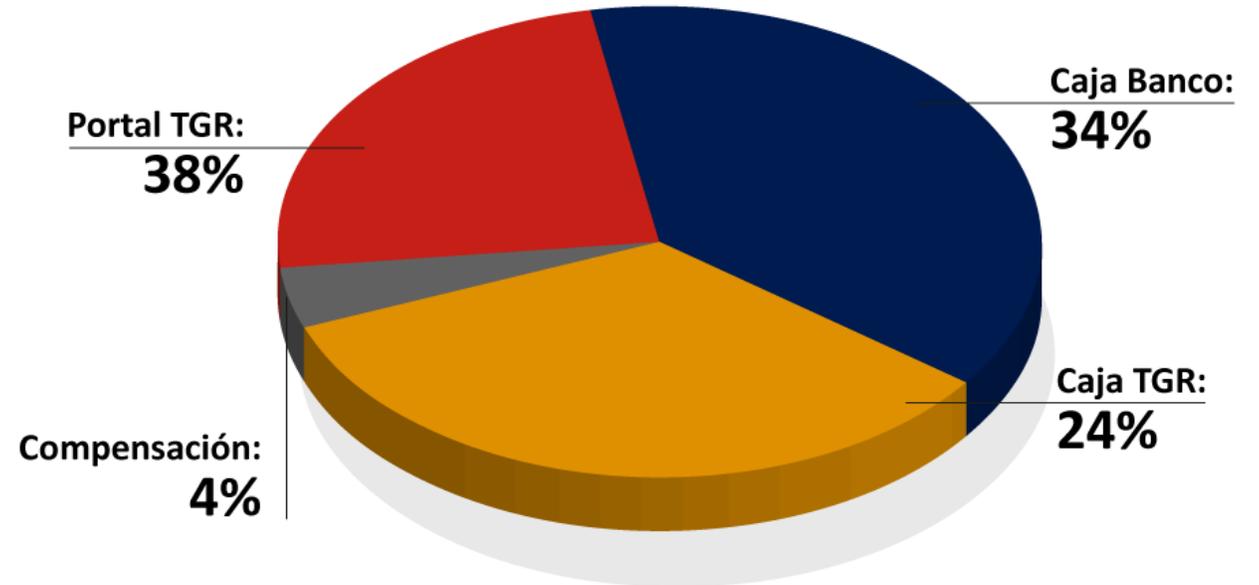
Resultados de Nueva Política de Convenios y Condonaciones a diciembre de 2015

Ingresos fiscales

Pagos Contado	114.163
Pie Convenios	31.763
Convenios Pagados Totalmente	715
Cuotas Pagadas	
Ingreso	146.641
Monto Programado	225.094
Monto Regularizado	371.735
% de Pagos realizados a través de www.tesoreria.cl	38%

Se recaudó **146 mil 641 millones de pesos** desde octubre a diciembre de 2015.

Distribución de pagos contado por canal



38% de los pagos al contado se hizo a través de *tesoreria.cl*.



Logros 2015

La relación con el contribuyente



El **Índice de Satisfacción Neta (ISN)** del contribuyente fue de **92%**, el cual da cuenta de la correcta orientación de nuestros procesos internos hacia la proposición de valor que posiciona a la institución dentro de la excelencia en la calidad de servicio.



Logros 2015

Mejoras en la atención de contribuyentes

Al Modelo de Gestión de Filas, conocido como **"Total Pack"** se le incorporaron nuevos elementos para mejorar la atención presencial en las Tesorerías Regionales y Provinciales.



Se incorporó un sistema difusor de contenidos, que permite la programación y distribución de medios audiovisuales por medio de una administración vía web.

Se agregó a la pantalla de llamado del número de atención, una columna con los llamados de números anteriores a fin de informar a los contribuyentes que no prestaron atención al llamado inicial.

Se implementó un sistema de llamado a viva voz en algunas Tesorerías Regionales y Provinciales para bajar la cantidad de números de atención perdidos.



Logros 2015

Mejoras en la atención de contribuyentes

Gestión de Reclamos de nuestros contribuyentes. Se analizó y reformuló el tipo de respuesta que damos a las consultas del contribuyente por escrito, usando en ella un lenguaje claro, sencillo y personalizado.



Calidad de la atención e información del **Contact Center** de cobranza coactiva. Desde 2013, la TGR ha estado elaborando un estudio de satisfacción respecto de la atención brindada por este **Contact Center**, que incluyó en 2015 un **workshop** con contribuyentes atendidos.



Logros 2015

Fortalecimiento de la recaudación coactiva



Durante el primer semestre del periodo 2015, se efectuaron los procesos de compra de licencias de clase mundial que responden a los requerimientos funcionales establecidos para la construcción de este nuevo sistema de gestión de apoyo a los procesos de cobro.

La **TGR** contacta a través de la **Plataforma Multicanal** en los primeros meses de morosidad a los deudores tributarios: teleoperador, telemensaje, SMS o correo electrónico.



Logros 2015

Fortalecimiento de la recaudación coactiva



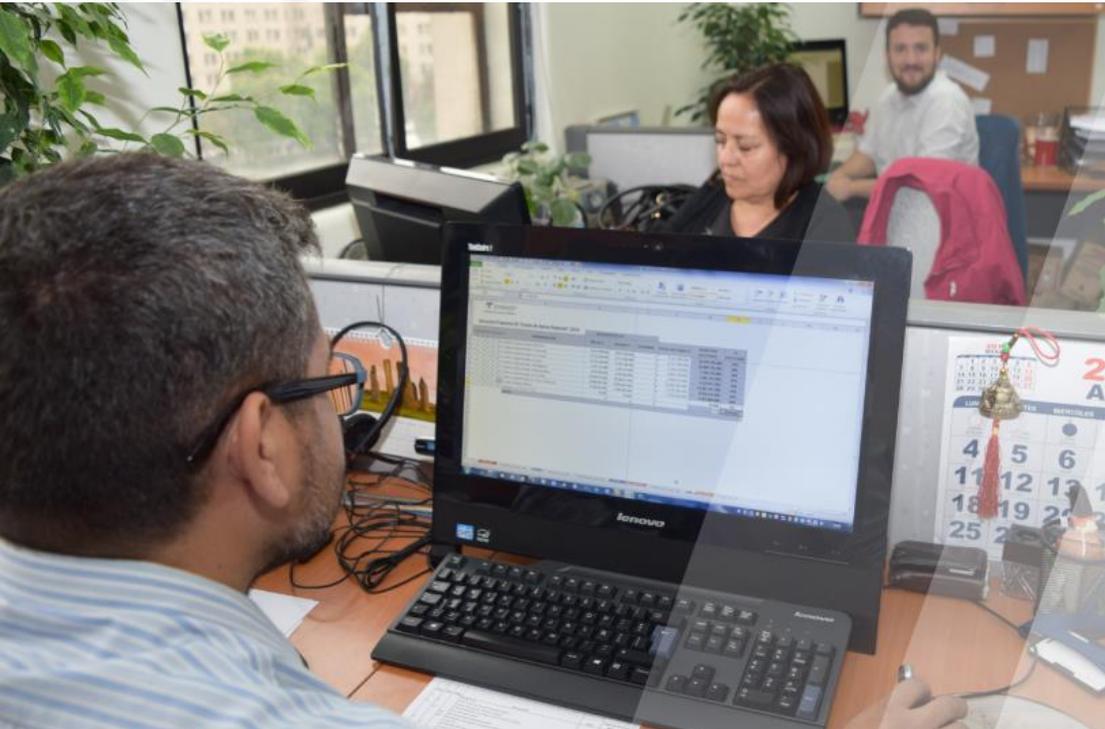
Al cierre del año se recaudaron de manera coactiva **565.160 millones de pesos**, un **16%** más respecto de lo recaudado el 2014 (**494.454 millones de pesos**).

Esta recaudación permitió cumplir de manera holgada la meta trazada para la cobranza coactiva.



Logros 2015

Procesos de Gestión de Inversiones, Contabilidad Gubernamental y Administración Presupuestaria



Saldo cero de la Cuenta Única Fiscal (CUF) en moneda nacional.

La meta era mantener el saldo promedio mensual de la Cuenta Única Fiscal (cuenta en moneda nacional) bajo los **21.500 millones de pesos**. El saldo promedio mensual fue finalmente de 215 pesos.

Mejora continua, ISO 9001 de los procesos de Finanzas Públicas.

En cuanto a la mejora continua de los procesos, un importante desafío 2015 correspondió a la implementación bajo **Norma ISO 9001** de los procedimientos asociados a Fondos Soberanos.

Incremento en el valor agregado de la información contable del Tesoro Público.

Elaboración de un reporte periódico mejorado y despachado en forma electrónica (complementariamente al formato papel).



Logros 2015

Personas y Tecnologías de la Información. Dotación de personal.



La dotación de la Tesorería es de **1.865 funcionarios**, con un predominio femenino en su composición.

Dotación	2011	2012	2013	2014	2015
Hombres	925	916	912	899	917
Mujeres	911	934	932	933	948
Total	1.836	1.850	1.844	1.832	1.865

El **Plan Trienal**, elaborado de acuerdo al Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales, considera **13 planes específicos** para potenciar a los funcionarios, desde que entra a la institución hasta que se jubila.

Certificación del **Plan Mejoramiento de la Calidad de Vida** en su primera fase, para armonizar trabajo con vida personal.

Nuestros funcionarios pasaron por cursos de **capacitación en Reforma Tributaria**, sistema que está abierto hoy a la ciudadanía, mediante el Centro de Capacitación a Distancia (CAD).



Logros 2015

Procesos de Personas y Tecnologías de la Información

Instructivo Presidencial de Buenas Prácticas Laborales



Se efectuaron talleres sobre el Instructivo Presidencial en las **18 Tesorerías** del país en conjunto con la **Asociación de Empleados de la Tesorería (AET)**.



Se inauguró la primera **Sala de Extensión** en dependencias de la Tesorería Regional Santiago Sur.



Logros 2015

Procesos de Personas y Tecnologías de la Información

Menor riesgo operacional: base tecnológica para la eficiencia y la productividad.



Equipos de
Climatización
Datacenter Teatinos
(recepción e
instalación)

Equipos Server y
Almacenamiento
(recepción de equipos
y migración de
infraestructura)

Transferencia de
Conocimiento
(Configuración ethical
hacking, configuración
cluster y data power)

Migración Web Logic
Etapa 2015



Logros 2015

Procesos de Personas y Tecnologías de la Información



El total de los equipos de trabajo (28) lograron el **100%** del Incentivo asociado a las Metas de Desempeño Colectivo (MDC).

Indicadores de Desempeño logran un **100%** de cumplimiento.





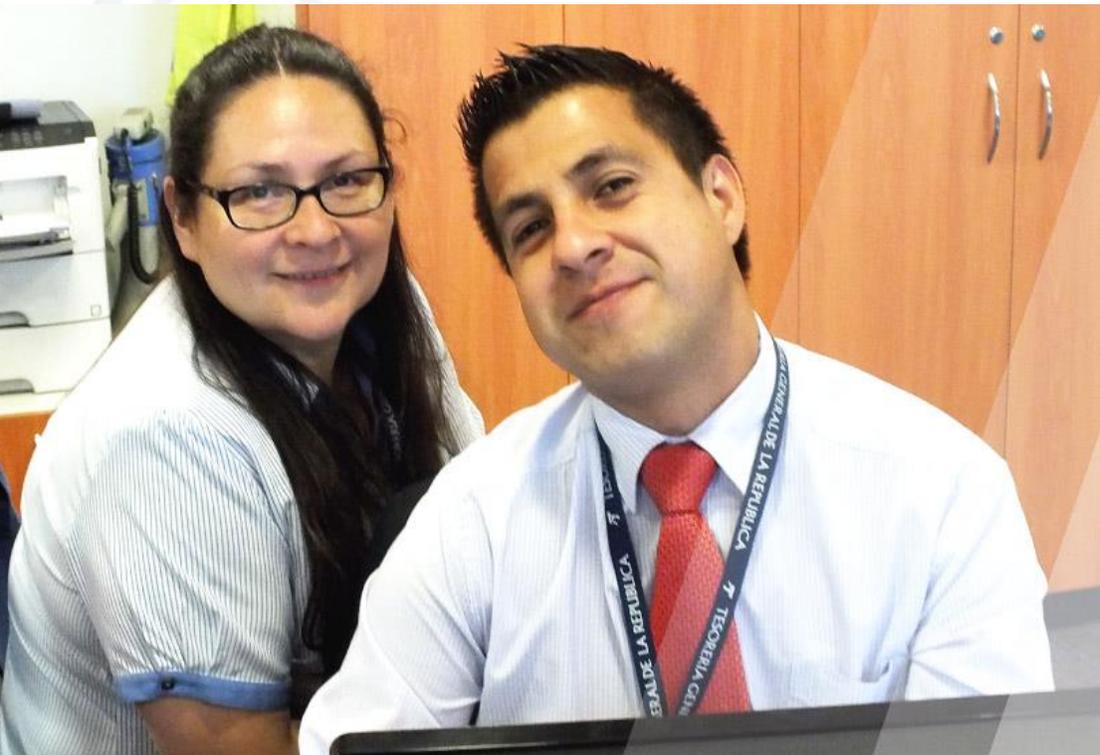
Desafíos 2016

En 2016, mantendremos las exigentes metas financieras y nos planteamos un ambicioso Plan de Fortalecimiento Institucional.

Desafíos 2016

Producto estratégico Recaudación

Consolidar un Sistema Integral de Cobranza: mayor recaudación con incorporación de inteligencia fiscal.



1. El **call center** debe recaudar el **23%** del total de la cartera cuyas deudas no se encuentran en cobro judicial y son contactadas en forma efectiva (deudas menores a 10 millones de pesos).
2. Es necesario recuperar el **17,9%** del total de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde a segmento de Medianos Deudores (deudas menores a 90 millones de pesos).
3. Debemos mantener el **72%** de los convenios de pagos suscritos en el año 2016 en estado vigente o finalizado por pago.
4. El **5%** del total de la cartera que se encuentra en cobro judicial y que corresponde al segmento Grandes Deudores (deudas mayores a 90 millones) debe ser recuperada.



Desafíos 2016

Producto estratégico Inversión



Se plantea como desafío mantener el saldo promedio mensual de la Cuenta Única Fiscal (Cuenta Pesos Chilenos) y de la Cuenta Corriente Banco Estado en Dólares Americanos, en no más de **seis millones 490 mil pesos**.



Desafíos 2016

Producto estratégico Recaudación

*Si quieres que tu platita
llegue antes*

Pide tu devolución en:

- Cuenta RUT*
- Cuenta Vista*
- Cuenta Corriente*
- Cuenta Ahorro*

Si declaras:		La devolución llega por:		
Desde	Hasta	Depósito	Cheque	Pago Cash
01 de abril	18 de abril	13 de mayo	30 de mayo	30 de mayo
19 de abril	27 de abril	20 de mayo	30 de mayo	30 de mayo
28 de abril	9 de mayo	27 de mayo	30 de mayo	30 de mayo

Sin trámites y hasta 18 días antes

Infórmate en: tesoreria.cl



(*) Las personas naturales que tengan débitos menores a tres millones de pesos y no hayan informado ninguna cuenta bancaria deberán retirar el dinero de su devolución en las salas de las sucursales de BancEstado y ServEstado (Pago Cash), a partir del 20 de mayo.

Se espera realizar al menos el **83%** de egresos por Operación Renta, a través de transacciones electrónicas, así como también materializar al menos el **96%** de las solicitudes de egresos a contribuyentes en un **plazo igual o menor a siete días hábiles**.

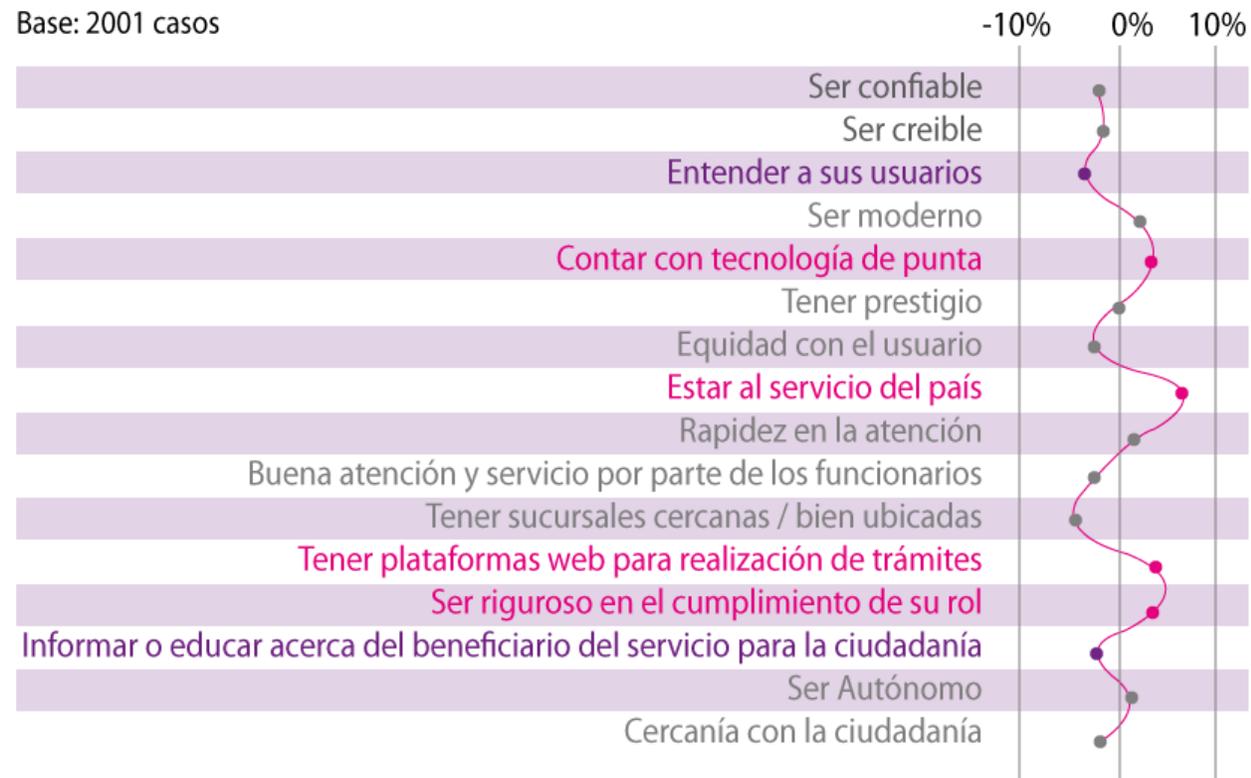


Desafíos 2016

Plan de imagen institucional

Generar las líneas de base para medir nuestra imagen institucional e instalar nuevos atributos (ser moderno, contar con tecnología de punta, mayor cercanía con los ciudadanos), a través del eslogan institucional.

Atributos TGR



Desafíos 2016

Plan de Fortalecimiento Institucional

Plataforma tecnológica con menos riesgo y más aplicaciones al servicio del contribuyente.

Reforzar la dotación y transformar la estructura organizacional.

Ajustar el marco legal y jurídico a una Tesorería más moderna y eficiente.





Cuenta Pública 2016

Recaudamos equidad y desarrollo para Chile