



***Recaudación 2008***  
Recaudación 2008

## Recaudación 2008 Total General

Canal de Pago	Cantidad	Monto USD	% Monto USD
Pagos en Internet	10.564.256	26.670.613.499	63,5
Pagos Modalidad Presencial	13.059.091	14.464.046.284	34,4
Pagos Caja Transaccional	768.803	825.790.803	2,0
Pago Automático de Cuentas	250.300	41.846.935	0,1
Cajero Automático	515	49.328	0,001
<b>Total</b>	<b>24.642.965</b>	<b>42.002.346.849</b>	<b>100,0</b>



**Sistema de Pagos vía Internet que el Estado,  
a través de la Tesorería General de la  
República, pone al servicio de las  
Personas y de las Instituciones Públicas**

Cantidad	Monto USD
533.248	6.345.482





GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DE JUSTICIA  
SERVICIO DE REGISTRO CIVIL  
E IDENTIFICACIÓN

# Servicio de Registro Civil e Identificación



GOBIERNO DE CHILE  
SERVIU  
REGIÓN DEL BONO  
SERVIU  
GOBIERNO DE CHILE



I. Municipalidad  
de Coyhaique



PEÑALOLÉN  CRECEBIEN



# Portal de Pagos Medios de Pagos



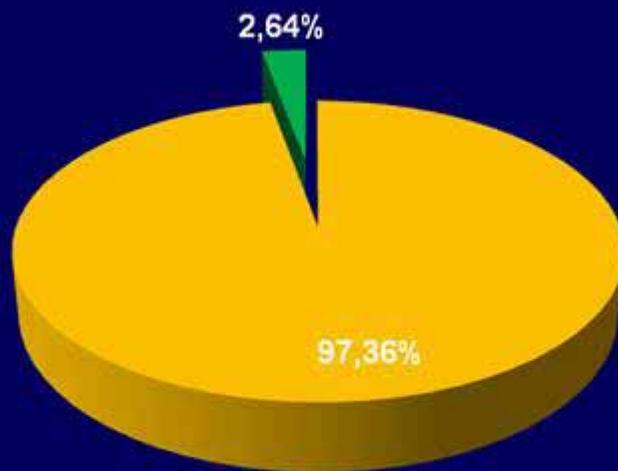


*Egresos 2008*  
Egresos 2008

**Egresos  
Totales**

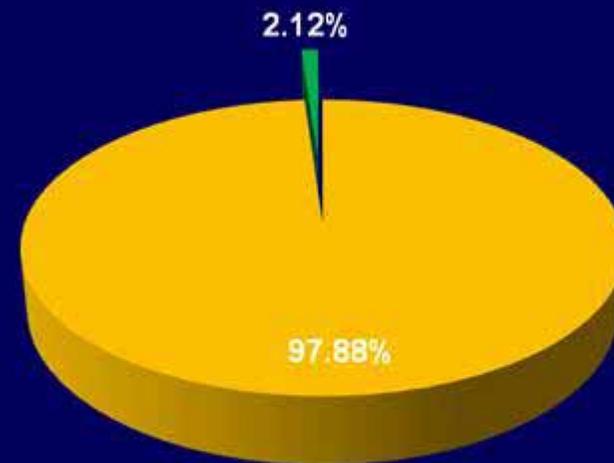
	<b>Cantidad</b>	<b>Monto USD</b>
<b>Total Egresos</b>	<b>2.336.873</b>	<b>45.012.874.309</b>
<b>Automatizados</b>	<b>2.275.056</b>	<b>44.060.247.698</b>
<b>Manuales</b>	<b>61.727</b>	<b>952.626.612</b>

## Egresos Automatizados



■ Automatizados ■ Manuales

**Cantidad**



■ Automatizados ■ Manuales

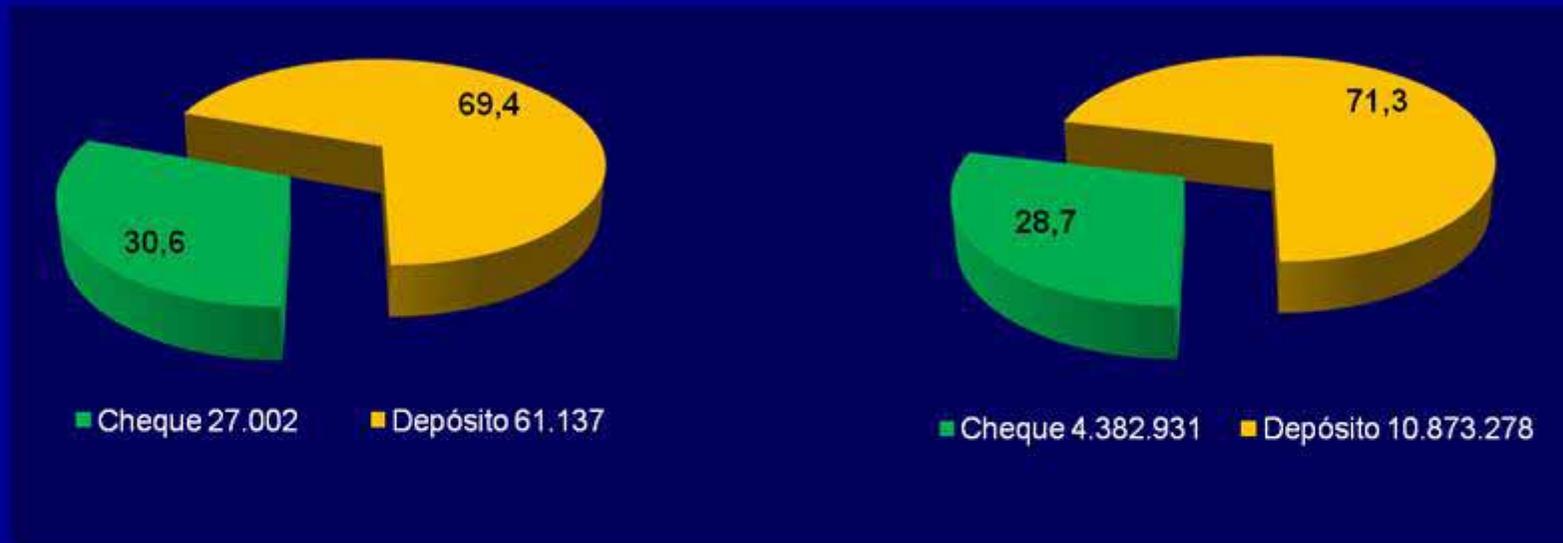
**Monto**

## Egresos IVA Exportador

2008	Cantidad	Monto USD
IVA Exportador	19.624	7.224.789.041



## Egresos Transportistas



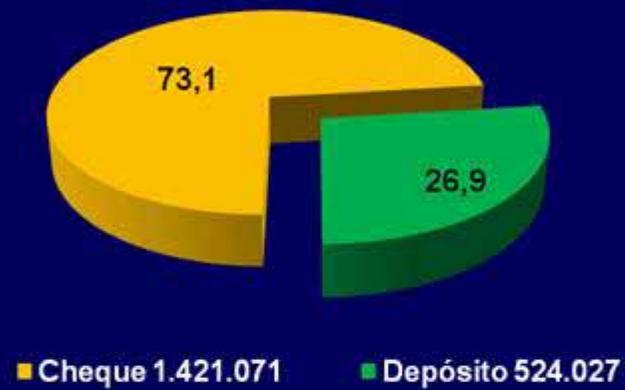
Cantidad 88.139



Monto USD 15.256.209



## Egresos Vocales de Mesa



Cantidad 145.177



Monto USD 1.945.098

## Egresos Financiamiento Público Electoral



Cantidad 506

Monto USD 5.129.287



# Egresos Renta 2008



**Devolución de Impuestos**

TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

## OPERACIÓN RENTA

LOS CONTRIBUYENTES DEBEN REALIZAR SU DECLARACIÓN DE RENTA ANTES DE PAGAR Y ENVIAR LA DEVOLUCIÓN VIGILANTE A SU CUENTA BANCARIA. TENDRÁN SU DEVOLUCIÓN EN SUS CUENTAS DE UNA MANERA MÁS RÁPIDA, SEGURA Y COMODA.

Tesorería general de la República, Pamela Cuzmar Pablotto

**"Queremos estar más cerca de los contribuyentes para que cumplan sus obligaciones tributarias"**

ES EL RESULTADO DE LA OPERACIÓN RENTA 2008, QUE SE HA DESARROLLADO EN UN PROCESO DE TRANSFORMACIÓN PARA CONSEGUIR QUE LOS CONTRIBUYENTES DE RENTA REALICEN SU DECLARACIÓN DE RENTA ANTES DE PAGAR Y ENVIEN LA DEVOLUCIÓN VIGILANTE A SU CUENTA BANCARIA. TENDRÁN SU DEVOLUCIÓN EN SUS CUENTAS DE UNA MANERA MÁS RÁPIDA, SEGURA Y COMODA.

Para más información sobre la Operación Renta 2008, visite el sitio web de la Tesorería General de la República: [www.tgr.gub.ve](http://www.tgr.gub.ve)

## Egresos Renta 2008

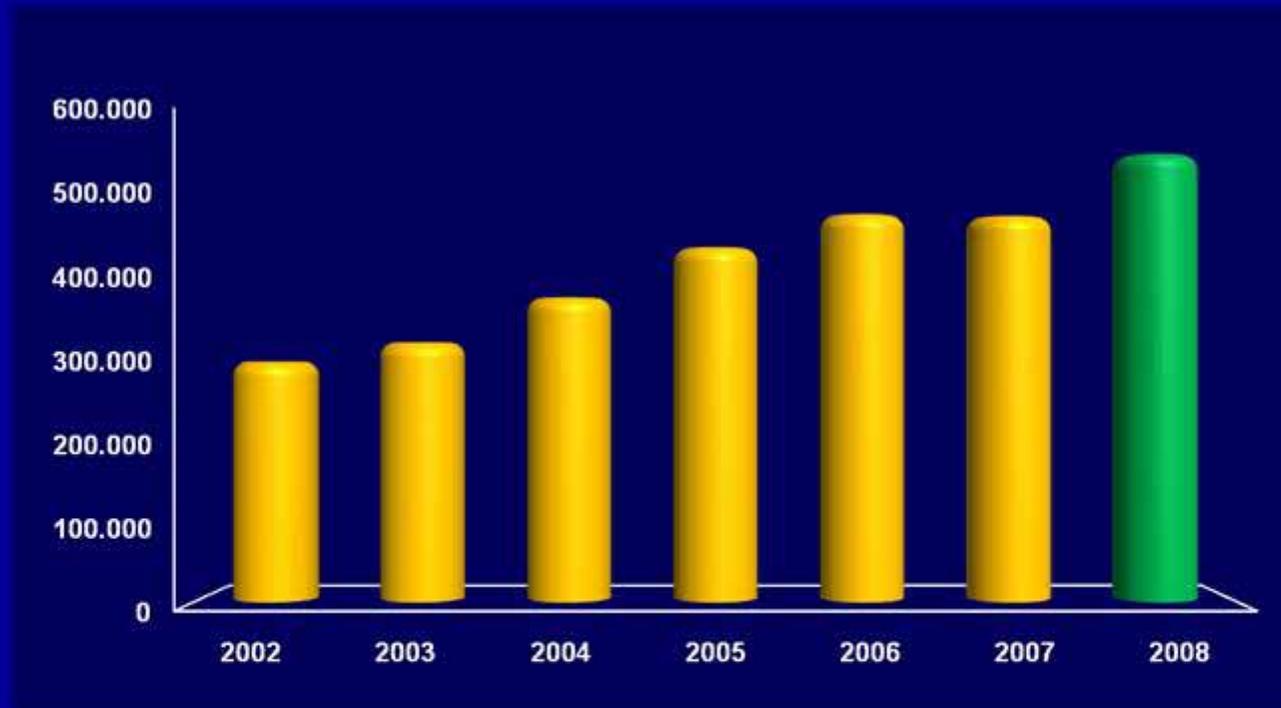
Recuperación Deudas Operación Renta	Cantidad	Monto USD
Retenciones Judiciales y Previsionales	9.747	15.137.954
Contribuyentes con Deudas Compensadas	70.417	36.816.101
Retención Crédito Universitario	31.974	14.492.931
Retención de Alimentos	283	229.682
Retención Servicios de Salud	2.767	183.746





***Cobranza 2008***  
**COPRANZA 2008**

**Cobranza**  
**Recaudación**



**El crecimiento en la Recaudación para el año 2008  
fue de 86,6% respecto año 2002, generando un  
incremento acumulado de más de  
1.137 millones de dólares**

## Cobranza Segmentación Deudores



Pequeños Deudores	Deudores Medianos	Grandes Deudores
Cobranza Administrativa	Unidad de Cobranza	Unidad Grandes Deudores
Call Center	Acciones Oportunas de Cobro Judicial	Cobranza Dirigida y Especializada
Ejecutivos de Atención	Analista de Patrimonio y Riesgo	Análisis de Patrimonio y riesgo
Evitar Cobro Judicial	Abogado a Cargo de la Totalidad del Proceso	Abogado a cargo de la totalidad del proceso



**El crecimiento en la Recaudación para el Segmento  
Grandes Deudores del año 2008, fue de 106 %  
respecto año 2006**

Cantidad de Contribuyentes*	Cantidad de Resoluciones	Deuda neta Comprometida (USD)
57.388	63.659	211.038.132

\*Otorgamiento al 2 mayo 2008. Finalización de la Ley.



42,5 % Convenios Vigentes

38,5% en Reprogramación

19 % Convenios Terminados por Pago

**Hoy, Póngase al día con Chile**

**36 CUOTAS**  
Pague sus deudas tributarias

Se amplía plazo para pagar deudas tributarias.  
80% de rebaja de intereses y multas para deudas de hasta 15 millones netos.  
90% de condonación de intereses y multas por pago al contado hasta 15 millones netos.  
Las deudas superiores a 15 millones netos tienen un 50% de condonación de intereses y multas, para pago al contado o a través de convenio.  
El convenio aplica hasta el 30 de junio de 2008.

3 años para pagar sus deudas  
Para más información: [www.bcnm.cl](http://www.bcnm.cl)

publimetro

## Cobranza Patentes de Agua

### Cobranza de las patentes aplicadas a los derechos de aprovechamiento de aguas ley 20.017

	2007	2008	Variación %
Cantidad	1.420	1.632	15%
Monto USD	25.479.097	30.572.581	20%
Recaudación Cobranza Pre- Judicial USD	13.589.362	17.608.949	30%



## Cobranza Patentes de Agua

### Patentes en Proceso de Remate ley 20.017

AÑO		PUBLICADAS	A REMATE	ADJUDICADAS
2007	Cantidad	98	19	1
	Monto USD	108.949	30.980	70
2008	Cantidad	105	17	1
	Monto USD	332.550	187.047	1.955





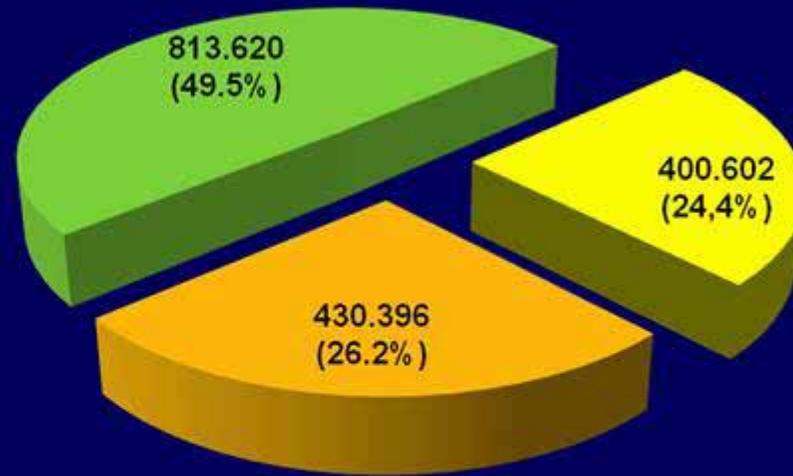
*Finanzas Públicas 2008*  
FINANZAS PÚBLICAS 2008

## Finanzas Públicas

### Pagos Municipales USD



**Finanzas Públicas**  
**Fondo Estabilización Petróleo**  
miles USD



■ Aportes    ■ Retiros    ■ Saldos





# ***Modelo de Atención al Ciudadano***

*Modelo de Atención al Ciudadano*

**Modelo Único de Atención  
para las Tesorerías, que asumen  
de manera integral y  
personalizada  
la atención de los ciudadanos  
que acuden a nuestras oficinas**

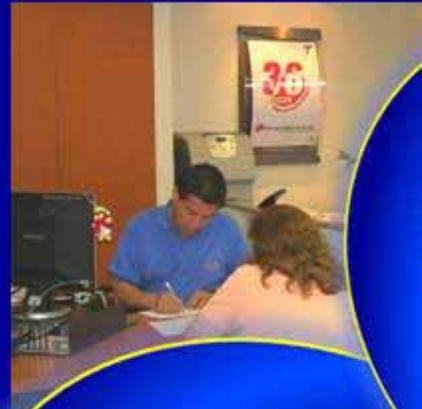


# Cercanía

- Atención personalizada
- Rapidez de Respuesta
- Entregar alternativas de solución
- Solución inmediata
- Evitar tramitación
- Respetar derechos Ciudadano
- Calidez y Empatía con el Ciudadano



## *Sistema de Atención*



**Calidad  
Servicio**

Atención personalizada  
Atención a distancia  
Solución inmediata

**Excelencia  
Gestión**

Simplificación de trámites  
Plataforma tecnológica  
Mejoras continuas de los procesos

**Gestión  
Competencias**

Personal comprometido y motivado  
Ejecutivos de Atención  
Rol facilitador



**Ñuñoa  
Porvenir  
Melipilla  
La Florida  
Viña del Mar  
Villa Alemana**





Inauguramos Nuevas Tesorerías

<b>Regional</b>	<b>Tesorería</b>	<b>Año 2007 (USD)</b>	<b>Año 2008 (USD)</b>	<b>Variación %</b>
Tesorerías Santiago Oriente (Tesorería Regional Oriente, Tesorerías Provinciales Ñuñoa, La Florida)	<b>Santiago Oriente</b>	114.802.563	132.623.549	15,52%
	<b>Ñuñoa</b>	22.445.108	30.320.591	35,09%
	<b>La Florida</b>	9.695.931	11.290.916	16,45%
	<b>Total</b>	<b>146.943.602</b>	<b>174.235.056</b>	<b>18,57%</b>
Tesorerías Santiago Poniente (Tesorería Regional Poniente, Tesorerías provinciales Maipú, Melipilla)	<b>Santiago Poniente</b>	25.803.528	31.623.379	22,55%
	<b>Maipú</b>	10.802.291	13.091.731	21,19%
	<b>Melipilla</b>	2.525.509	2.839.712	12,44%
	<b>Total</b>	<b>39.131.328</b>	<b>47.554.822</b>	<b>21,53%</b>

**Se genera un aumento en la recaudación de  
US\$35.714.947, por la apertura de Nuevas Tesorerías**

**Un 19,2 % adicional a lo Recaudado el Año 2007**



## **Atención Presencial** **Satisfacción Neta**

<b>Institución/Industria</b>	<b>Satisfacción Neta</b>
<b>Tesorería General de la República</b>	<b>70,3%</b>
<b>Servicio de Impuestos Internos</b>	<b>47,0%</b>
<b>Servicios Públicos</b>	<b>46,0%</b>
<b>Gas</b>	<b>83,0%</b>
<b>Municipios</b>	<b>3,5%</b>
<b>Bancos</b>	<b>69,1%</b>
<b>Banca Retail</b>	<b>48,5%</b>
<b>Indice Industria Nacional</b>	<b>55,4%</b>

Fuente: Estudios Gestra – Ipsos – Adimark, 2007 – 2008, Cuenta Pública SII 2009



## Atención Presencial Satisfacción Neta

Satisfacción Neta	Regionales	Provinciales	Ponderado
Atención Oficinas	76,2%	85,0%	80,6%
Atención Funcionario	82,1%	86,0%	84,1%
Infraestructura	78,5%	71,0%	74,8%

Fuente: Estudios Gestra – Ipsos – Adimark. 2007 – 2008.





**Jornadas de Gobierno**  
**Ferias Servicios Públicos**  
**Jornadas Municipales**  
**Audiencias Ciudadanas**  
**Salidas a Terreno**  
**Charlas**

**458 acciones**  
**Participación Ciudadana**



**El Diario Austral**  
Región de Los Ríos

**PROVINCIA DEL RANCO**

Metas o cumplir en 2009

Tesorería de Río Bueno lidera modernización

**EL OBSERVADOR**  
Economía

26 mil dueños de bienes raíces y 12 mil morosos en impuestos podrán repactar

**El 8 de mayo se inicia la devolución de impuestos en cuentas bancarias**

**TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**TESORERÍA PROVINCIAL**

**Impacto**

Tesorería General agiliza sistemas para devolver excedentes de Renta



**DIARIO EL SOL**

Calendario de devolución de impuestos 2009



Tesorería Provincial entregará devoluciones desde el 8 de mayo

**LOCAL** PÁGINA 7

Tesorería General de la República informa:

**Hoy vence plazo legal para pago de patentes de concesiones mineras 2009**



**SISTEMA**

El Sistema del 2009, la Tesorería puso en marcha el procedimiento de cobro para el pago de patentes de concesiones mineras 2009...

**El 8 de mayo comienza la entrega de dinero**

**Recomiendan uso de internet y cuenta bancaria para la devolución de impuestos**

**El 8 de mayo comienza entrega de dinero**

**Recomiendan uso de internet y cuenta bancaria para la devolución de impuesto**

**El Líder** \$250

37 mil

966 acciones  
Medios de Comunicación



# *Gestión de Personas*

Gestión de Personas

Compromiso con los Valores  
y Objetivos Institucionales

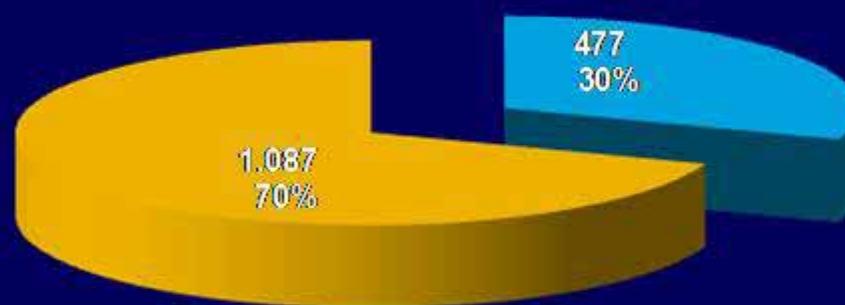
# Gestión Competencias Modelo



**Sistema de gestión por competencias, que permite la gestión del desarrollo, y profesionalización del desempeño, a través de la participación activa en la construcción y desarrollo del mapa laboral individual**

## Gestión Competencias Perfiles

### Cobertura Levantamiento de Perfiles de Competencias 2008



- N° de Funcionarios SIN Perfil de Competencias
- N° de Funcionarios CON Perfil de Competencias

**Se ha estandarizado un Modelo de Competencias  
Funcionales para 66 cargos de la Institución**

## **Gestión Competencias**

### **Selección Jefaturas Intermedias**

Modelo de selección por competencias, dentro de las políticas y lineamientos entregados por el Servicio Civil, donde se destacan las siguientes etapas:

- Publicación / Postulación vía Intranet
- Análisis curricular
- Entrevista y/o Prueba Técnica
- Entrevista Psicolaboral (a cargo de expertos externos).
- Entrevista final de Comité

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad</b>
Tesorero Provincial	10
Jefe de Cobranza	7
Jefe de Operaciones	10
Jefe Administración y Finanzas	6
Total	33

**El 78,8% de los concursos está finalizado**

## **Gestión Competencias**

### **Cobertura de Capacitación**

<b>Área de Formación</b>	<b>Número de Funcionarios</b>
Orientación Vida Funcionaria	914
Técnico Operativo	93
Desarrollo de la Función	2385
Desarrollo Organizacional	227
Desarrollo Personal	181
Computación	197
<b>Total</b>	<b>3997</b>

**Los Totales se refieren a todas las acciones de capacitación ejecutadas, donde una persona puede recibir más de una capacitación durante el mismo año.**



Alta Dirección

**82,35%**

**Tesoreros Regionales**

**83,33%**

**Jefes de División**



**Visión Estratégica  
Gestión y Logro  
Liderazgo  
Innovación**

# ISO 9001:2000

Planificación y Control de Gestión

Auditoría Interna

Capacitación

Evaluación del Desempeño

División Jurídica

Compras y Contrataciones

Higiene y Prevención de Riesgos



“Transparencia en las políticas de compras y adquisiciones del Estado” **Colombia**

“Métodos de evaluación de la Ética e Integridad de los recursos humanos de la Administración Pública”, **México**

“Estrategias para favorecer el cumplimiento voluntario de las PYMES”, **Uruguay**

Ejecutivos de la Tesorería en calidad de expositores, dan a conocer a los representantes de más de 50 países de América y Europa, el funcionamiento y servicios que entrega el Portal de Pagos de Chile. **Chile.**

Participación en el III Encuentro de Responsables Institucionales de EUROsociAL Fiscalidad, **Alemania**

**Fortalecer la Presencia  
de la Tesorería General de la República  
en América Latina**

