

INFORME FINAL

**Estudio Cualitativo- Exploratorio:
“Detección de Facilitadores e Inhibidores
de Uso de Internet en Declaraciones SII ”**

Para: SERVICIO DE IMPUESTOS
INTERNOS
Informe N°189/99

Santiago, Agosto de 1999

INDICE

	Página
ANTECEDENTES	3
OBJETIVOS	4
METODOLOGÍA	5
ESQUEMA DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	6
ANÁLISIS DE RESULTADOS	
Conocimiento y Valoración de Internet	7
Motivadores de Uso Asociados	12
Evaluación General de las Vías	20
Evaluación del Uso de Internet	26
Evaluación General del Folleto	36
CONCLUSIONES Y COMENTARIOS FINALES:	
Disposición de Uso Futuro	39

ANTECEDENTES

El **Servicio de Impuestos Internos (SII)**, buscando garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes de una manera fácil y segura, y dentro de su proceso de modernización, ha implementado un sistema para efectuar declaraciones Vía Internet (entre las que se incluyen las declaraciones Juradas, de Renta y de IVA).

El número de contribuyentes que accedieron a Internet en el año 1999 para efectuar sus declaraciones de Renta ascendió a cerca de 100.000 personas (entre los 1.800.000 de contribuyentes), y se espera que el uso de esta vía se extienda a un mayor número de personas para los próximos años.

En este contexto, el **SII** solicitó a **Adimark Ltda.** la realización de un estudio de carácter cualitativo-exploratorio que le permitiera conocer los aspectos que:

- motivaron y/o facilitaron el uso de Internet, indagando en los determinantes y también en los problemas / dificultades vividas;
- inhibieron u obstaculizaron el uso de esta vía, explorando en las condiciones necesarias para utilizarla en el futuro.

A continuación se presentan los objetivos, metodología y resultados de este estudio.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

Identificar las razones y elementos que motivaron y/o frenaron el uso de Internet para efectuar Declaraciones ante el SII, indagando en las ventajas y desventajas percibidas de esta modalidad en relación con el uso del formulario en "papel".

Explorar en las necesidades insatisfechas y expectativas de los contribuyentes en torno al uso de Internet.

Objetivos Específicos

- Detectar el conocimiento y valoración asociado a la posibilidad de uso de Internet en el tema de las declaraciones al SII:
 - Información manejada y vías de información
 - Percepción y valoración de Internet: asociaciones positivas y negativas
- Identificar los motivadores de uso y no uso de las modalidades existentes: elementos determinantes.
- Conocer la evaluación que los contribuyentes hacen de las vías: ventajas y desventajas relativas.
- Indagar en las necesidades no satisfechas y expectativas frente al uso de Internet
- Indagar en la actitud y disposición a utilizar esta vía en el futuro: motivadores y frenos.

METODOLOGIA

Diseño Metodológico

Para alcanzar los objetivos propuestos, se llevó a cabo un estudio de carácter **cualitativo-exploratorio** en base a la técnica de **focus group**.

Este tipo de metodología permite delimitar categorías, criterios e impresiones en relación al tema tratado. Para delimitar y precisar estos comportamientos, actitudes y formas de aproximación por parte de los entrevistados, se implementaron focus group con el grupo objetivo.

Grupo Objetivo

El grupo objetivo del estudio estuvo compuesto por:

- Hombres y Mujeres, profesionales, contribuyentes al SII
- Contadores independientes
- Empresas, de las cuales se consideró a la persona encargada de los procesos de declaración ante el SII, quien en todos los casos fue el contador o asistente de Contabilidad de la empresa.
- Usuarios y no usuarios de Internet como vía para declarar impuestos

Número y Composición de los Focus Group

De acuerdo a las características del grupo objetivo, se llevaron a cabo un total de **7 focus group**, distribuidos de la siguiente manera:

SEGMENTO	USUARIOS	NO USUARIOS	TOTAL
Profesionales	1	1	2
Contadores	1	1	2
Empresas	1	2 (1 sólo clave)	3
TOTAL	3	4	7

Período de Evaluación

Los focus group del estudio se llevaron a cabo entre los días 7 y 20 de Julio de 1999.

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

- **Conocimiento y Valoración de Internet**
- **Motivadores de Uso Asociados**
 - Motivos para usar Método Tradicional (Papel)
 - Motivos para usar Internet
 - Motivos para no usar Internet
- **Evaluación General de las Vías:**
 - Ventajas
 - Desventajas
- **Evaluación del Uso de Internet:**
 - Expectativas Iniciales
 - Experiencia Directa: aspectos positivos, dificultades o problemas
- **Evaluación General de Folleto**
- **Conclusiones y Comentarios Finales:
Disposición de Uso Futuro**

CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN INTERNET

- **Conocimiento de Internet como Vía**
- **Vías de Conocimiento e Información**
- **Información Manejada en el Tema**
- **Valor percibido de Internet**

Conocimiento de Internet como Vía

En todos los grupos se observó **AMPLIO CONOCIMIENTO** de la existencia de una nueva vía para efectuar declaraciones ante el SII: **INTERNET**.

Este conocimiento se relaciona principalmente con saber a manera muy general de la **POSIBILIDAD DE USO** que ofrece el SII, sin embargo:

- No existe un conocimiento acabado de **CÓMO USAR ESTA VÍA**:

*"una cosa es que exista, pero no te decían cómo funcionaba"
"...que se podía hacer por Internet, pero aparte de eso nada más"*

- No se conocen todas las posibilidades de uso que ofrece Internet y el SII a través de esta vía.

- No se maneja la misma información en los distintos segmentos (profesionales, contadores), observándose vacíos, confusiones y dudas, aún habiendo hecho uso de Internet.

Información Manejada en el Tema

EL HECHO
CONOCIDO POR
TODOS → “Posibilidad de hacer
declaraciones al SII a través de
Internet”

Sin embargo, y como se planteó anteriormente, frente a información más específica se observó bastante desconocimiento y falta de información frente al tema, e incluso los USUARIOS de Internet no necesariamente aparecieron como los ‘más expertos’ en el tema.

FALTA DE INFORMACIÓN, DUDAS Y CONFUSIONES MÁS FRECUENTES, Y OBSERVADAS EN TODOS LOS SEGMENTOS:

- VALIDACIÓN: “No sabía que el computador me arrojaba los errores y que no los aceptaba”
- COMPATIBILIDAD DE PROGRAMAS COMPUTACIONALES: “No sabíamos que necesitábamos un Explorer más avanzado”
- IMPRESIÓN DE COPIA DEL FORMULARIO: “¿Pero el formulario de Renta no se puede imprimir?”
- CLAVE DE ACCESO: “Yo no sabía que tienes un código de acceso”
- PAGOS: “Internet es para los que no pagan, sólo devoluciones”



Llama especialmente la atención frente a la desinformación, el que Profesionales No Usuarios, DESCONOCIERAN el beneficio de la DEVOLUCIÓN ANTICIPADA al declarar por Internet.

Vías de Conocimiento e Información

PRINCIPALES VÍAS DE INFORMACIÓN
(todos los segmentos)



MEDIOS MASIVOS

- DIARIOS
- TELEVISIÓN
- RADIO
- En algunos casos de personas más directamente relacionadas con el tema, **Internet** fue otra vía a través de la cual se informaron de la existencia de esta vía.

OTRAS FUENTES DE INFORMACIÓN
(Contadores / Empresas)



MEDIOS ESPECÍFICOS

- CIRCULARES Y BOLETINES SII
- MANUAL Y SUPLEMENTO TRIBUTARIO
- COLEGIO CONTADORES (Charlas, conversaciones)

Pudo observarse que, de acuerdo a lo manifestado por los participantes (especialmente considerando el segmento de profesionales del área contable), **NO EXISTIÓ UNA VÍA FORMAL GENERALIZADA Y UNIFORME** de información y comunicación en relación con el uso de Internet y sus características, lo que se refleja de alguna manera en el nivel de *desconocimiento y desinformación existente*, no sólo entre los Profesionales sino también entre Contadores.

Valor Percibido de Internet en asociación con el SII

La IDEA de hacer declaraciones vía INTERNET generó entre los contribuyentes un GRAN IMPACTO, principalmente por el valor asociado a esta "herramienta":

INTERNET

=

- MODERNIDAD
- VANGUARDIA
- TECNOLOGÍA
- EFICIENCIA / RAPIDEZ

Frente al "método tradicional" (el papel), esta modalidad aparece como una alternativa que despierta gran INTERÉS Y ENTUSIASMO, debido a las ventajas que representa.

Representa un importante cambio en la forma general de 'hacer las cosas', especialmente en esta área, en donde el trabajo 'manual' ha marcado la tradición.

MOTIVADORES DE USO ASOCIADOS

- **Motivos para usar Método Tradicional**
- **Motivos para usar Internet**
- **Motivos para no usar Internet**

Motivaciones de Uso

Si bien los distintos motivos asociados al USO y NO USO de las vías existentes son generalizables en su mayoría para todos los segmentos estudiados, es importante destacar que la distinción 'USUARIOS / NO USUARIOS' de Internet presentó la siguiente tendencia:

PROFESIONALES

Es posible hacer una clara distinción entre usuarios y no usuarios:

CASOS "PUROS"

CONTADORES Y EMPRESAS

En estos casos se observó dificultad para distinguir entre usuarios y no usuarios, dado las características propias de la profesión:

CASOS "HÍBRIDOS"

RAZONES PARA HACER USO DE AMBAS MODALIDADES (Papel e Internet)

- Obligatoriedad de uso Internet en Declaraciones Juradas por montos de facturación de las empresas (no así en otras declaraciones).
- Dificultades y problemas en el uso de Internet llevó a utilizar el 'papel'.

Motivos para Usar 'Papel'

- **Método tradicionalmente conocido y utilizado:**
 - Que da seguridad y confianza
 - Frente al que se tiene mayor conocimiento y manejo, es **FÁCIL y SIMPLE**: “no complica”, “es mucho más sencillo”

- **EI PAPEL TIMBRADO POR EL BANCO es sinónimo de RESPALDO Y SEGURIDAD**, especialmente ante requerimientos comerciales y financieros (solicitud créditos, renovaciones, etc.), ya que se percibe como el **único medio de verificación de la información** personal y de empresas:
 - “Cuando tú tienes el formulario, lo tienes timbrado ahí y tú tienes la certeza de que en tal línea está tal cosa...”
 - “...tener una información fehaciente en un momento dado para aquel que la solicite”

- De acuerdo a lo observado, este es el principal motivo o determinante de uso del 'papel' como medio para declarar.



Existe una fuerte costumbre, arraigada **CULTURALMENTE**, de confiar mayormente en lo material y lo tangible: “es una cuestión de costumbre”, lo que se refleja en un fuerte **TEMOR AL CAMBIO** y a la utilización de nuevos métodos o medios (automatizados).

De alguna manera, el medio (los bancos especialmente) **refuerza este comportamiento** al exigir dicho 'papel' como único medio confiable de prueba de la información que se declara.

Motivos para Usar 'Papel'

- **Falta de conocimientos de computación e Internet para hacer uso de la vía alternativa: MIEDO E INSEGURIDAD frente a lo nuevo y desconocido**
 - "No me he interiorizado bien en Internet"
 - "Dadas las características de nuestra profesión..., para otros es más fácil, es más desconocimiento de nuestra parte" (Contadores)

- **Problemas para ACCEDER Y CONECTARSE al sistema.** Se observó en un gran número de los participantes (tantos profesionales como contadores) una fuerte 'intención' por usar Internet, sin embargo, existieron una serie de dificultades que impidieron finalmente enviar la declaración a través de esta vía:
 - **Falta de equipamiento propio** (especialmente entre contadores independientes): "algunas declaraciones las hice en papel y no en Internet producto que no tenía yo el Internet propio, tenía que recurrir a otras personas"
 - Dificultades para conectarse a Internet (sitio SII) por la **congestión / saturación** que existió en el sistema.
 - **Lentitud** en el ingreso de los datos como consecuencia de la saturación.



En estos casos en que se intentó utilizar Internet (sin éxito), se **generó cansancio y desmotivación**, lo que finalmente terminó en una **renuncia** a insistir en usar dicha vía.

Motivos para Usar 'Internet'

Puede decirse que los principales elementos que motivaron y determinaron usar Internet y no el 'papel', fueron los siguientes:

BENEFICIO ASOCIADO A LA DEVOLUCIÓN ANTICIPADA
(especialmente para profesionales)

"La hice porque me devolvían la plata antes"
"Por Internet llegaba más rápido"
"Nosotros lo hicimos por los plazos"

SEGURIDAD DEL SISTEMA FRENTE A ERRORES EN EL INGRESO DE DATOS:

Corrección automática / Validación

"Valida la información en el momento"
"Si tú tienes un error, él te lo arroja"

FACILIDAD, COMODIDAD Y RAPIDEZ OFRECIDA POR INTERNET Y SU RELACIÓN CON PROCESOS DEL SII:

No ir al banco / Sin trámites

"Te evitas ir al banco"
"Te olvidas de las colas, es más rápido"

MAYOR PLAZO DADO PARA HACER DECLARACIONES

"Como alternativa dejé el Internet, para las atrasadas porque dieron más plazo"

Motivos para Usar 'Internet'

**EVITA PROBLEMAS POR
DOBLE DIGITACIÓN
DEL SII**

*"Ya no hay un tercer involucrado
que es el digitador"*

*"No dependemos de terceras
personas"*

**NOVEDAD ASOCIADA AL
USO DE INTERNET /
ESTAR A LA
VANGUARDIA**

*"Lo primero fue usar nueva
tecnología"*

*"Uno normalmente tiene que estar
a la vanguardia"*

**OBLIGATORIEDAD DE
USAR EL SISTEMA POR
FACTURACIÓN**

EMPRESAS / CONTADORES

"Fue una imposición"

*"Estaba absolutamente obligado
a usar el proceso"*

**VENTAJAS PERCIBIDAS
DEL USO DEL SISTEMA
INTERNET**

- Modernidad
- Rapidez
- Comodidad
- Eficiencia
- Facilidad de operar

Motivos para No Usar 'Internet'

- X FALTA DE CONOCIMIENTOS Y MANEJO de la computación y de Internet: LEJANÍA CON EL TEMA**

- X INSEGURIDAD Y MIEDO frente a la novedad y lo desconocido.**
 - "Más que nada es como cierto miedo a algo nuevo... uno prefiere algo más seguro"

 - "Uno está esperando que lo haga el vecino, después lo hago yo, si le resulta a él, yo lo hago"

- X Lo anterior se refleja en un TEMOR A COMETER ERRORES:**
 - "Una inseguridad al error, porque caer en un error con el SII es una pérdida de tiempo"

- X DESMOTIVACIÓN Y RENUNCIA a efectuar declaraciones a través de esta vía producto de la mala experiencia con el proceso previo (Declaraciones Juradas). En general, ésta fue una decisión tomada antes de comenzar el proceso de Renta (Empresas / Contadores).**
 - "Como hubo saturación con las D. Juradas nosotros mismo dijimos NO..., si vamos a tener que quedarnos hasta las 10, 11 de la noche, no vale la pena..."

Motivos para No Usar 'Internet'

✘ PROBLEMAS PARA ACCEDER AL SISTEMA:

- Falta de equipamiento propio y/o adecuado (sin equipo, sin versiones compatibles -caso del Explorer)
- Dificultad para acceder a un sistema habilitado para usar Internet (sin conexión a Internet)
- Equipamiento adquirido tardíamente: "el equipo llegó a finales de Abril, así es que me adelanté y lo hice a mano".
- **Dificultad para establecer conexión y usar Internet debido a la saturación del sistema** (Problema que se menciona como el "más frecuente")
- Lentitud generada en el proceso producto de la congestión

✘ RECHAZO por parte de la empresa o clientes **POR LA FALTA DE RESPALDO DEL SISTEMA** (sin copia timbrada, papel).

- "Los clientes a veces son reacios a Internet porque no ven..."
- "La presión del cliente que te diga 'no, porque yo quiero mi formulario timbrado por el banco"
- "Ellos te obligan a ser temerosos también"

EVALUACIÓN GENERAL DE LAS VÍAS

- Evaluación del 'Papel': ventajas y desventajas
- Evaluación de 'Internet': ventajas y desventajas

Evaluación del 'Papel' como Vía

VENTAJAS

✓ RESPALDO:

- Lo tangible del papel: posibilidad de verificación
- Confianza y seguridad del timbre del banco
- Exigencias de clientes

✓ SEGURIDAD ASOCIADA AL HÁBITO Y COSTUMBRE DE USO

DESVENTAJAS

✗ POCA EFICIENCIA DEL TRÁMITE ASOCIADO:

- **Pérdida de tiempo:** "en la cola del banco por ejemplo, en la tramitación"

✗ RIESGO DE ERRORES EN LOS DATOS:

- **Por mal tipeo:** "yo podría enviar un formulario errado y nadie me dice nada..."
- **Por mala digitación en el SII**

✗ RIESGO DE PÉRDIDA DE FORMULARIOS (en Bancos, en el mismo SII)

Evaluación de 'Internet' como Vía

VENTAJAS

- ✓ **EFICIENCIA Y RAPIDEZ EN EL ENVÍO / AHORRO DE TIEMPO:** "es mucho más expedito"
- ✓ **FACILIDAD Y COMODIDAD DEL TRÁMITE:**
 - **Se puede realizar desde cualquier lugar:** "lo puedo hacer desde mi oficina, desde mi casa..., donde sea"
 - **Amplitud de horario:** "...las 24 horas de día"
- ✓ **MENOR POSIBILIDAD DE ERRORES:**
 - **Sistema valida la información ingresada**
 - **Se evita la "doble digitación" (SII):** "uno ingresa la información y eso es lo que hay, uno se evita que alguien más esté digitando eso"
- ✓ **TRANSPARENCIA / SEGURIDAD DEL SISTEMA:**
 - **Transmisión inmediata de los datos:** "traspaso de información inmediata y completa"
 - **Mayor certeza:** Información recibida = información enviada

Evaluación de 'Internet' como Vía

VENTAJAS

✓ IMPLICA USO DE TECNOLOGÍA, lo que motiva a la MODERNIZACIÓN:

- Para los profesionales involucrados en el proceso
- Para el SII: agilidad de los procesos (recepción, revisión, devolución)

✓ PERMITE OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL PROCESO DE MANERA INMEDIATA Y ÁGIL

- Rectificaciones
- Consultas

"Después de declarar por Internet uno puede investigar todo el proceso, si hay alguna objeción, alguna duda"
"Toda la información posterior a la declaración es mucho más rápida"
"Te permite un seguimiento"

✓ PROCESO 1999: MAYOR PLAZO Y DEVOLUCIÓN ANTICIPADA AL DECLARAR A TRAVÉS DE ESTA VÍA

Evaluación de 'Internet' como Vía

DESVENTAJAS

× DESCONFIANZA POR FALTA DE UN RESPALDO 'VÁLIDO' (Timbre)

- "El comprobante que sale son como 5, 6 hojas, es horrible"
- "El cliente ya está acostumbrado al papel... él visualiza en forma directa en el formulario, no así en Internet"
- "Uno no tiene nada que mostrar"

× INSEGURIDAD Y TEMORES ASOCIADOS AL SISTEMA INTERNET: privacidad de la información y recepción en el SII

- **Uso de claves** genera preocupación por posible olvido o manejo de terceros.
- **Presencia de virus** en el sistema que puedan dañar o bloquear la información.
- "**Piratas**" en el sistema que puedan intervenir los procesos
- **Dudas** frente a la **concordancia** entre la información enviada y recibida

Evaluación de 'Internet' como Vía

DESVENTAJAS

- ✘ **PERCEPCIÓN DE PERMANENTES DIFICULTADES DE ACCESO AL SISTEMA:**
 - Saturación
 - Caídas del sistema
 - Horarios

- ✘ **INVERSIÓN Y AUMENTO DE COSTOS** (Principalmente entre Contadores):
 - Compra de equipos y software
 - Uso línea telefónica
 - Personal capacitado / Especialización

- ✘ **EXIGENCIAS DE CONOCIMIENTOS MÍNIMOS EN EL USO DE COMPUTACIÓN E INTERNET:** Poca cercanía con el tema, "no todos pueden usarlo"

USO DE INTERNET

- **Expectativas Iniciales**
- **Experiencia de Uso de Internet**

Uso de Internet

Al evaluar el USO de esta vía en lo que fue el proceso 1999, es importante considerar tanto las expectativas iniciales que se generaron, la experiencia concreta vivida y la actitud y disposición existente frente a su uso futuro. Tomando estos 3 aspectos, podemos resumir lo siguiente:



La posibilidad de uso de Internet en general generó GRAN EXPECTATIVA Y ENTUSIASMO. La mayoría de las personas al menos "pensó" en usar Internet en un principio.

En este momento del proceso, se vivieron los principales CONFLICTOS Y PROBLEMAS en el uso de Internet, lo que en muchos casos desmotivó e impidió terminar dicho proceso a través de esta vía.

A pesar de los problemas vividos al usar Internet, los contribuyentes manifiestan una actitud muy favorable a hacer uso de esta modalidad en el futuro, principalmente por las ventajas que representa y como una manera de no "quedar fuera" de la modernidad.

Expectativas Iniciales

Internet representa para la mayoría de las personas una importante **HERRAMIENTA DE APOYO**, especialmente para los profesionales del área contable, quienes valoran aún más las ventajas de esta vía dadas las características de su trabajo.

Las **ALTAS EXPECTATIVAS** que se generaron desde conocida la noticia de esta nueva modalidad asociada al SII, se relacionan con:

- **Novedad**
- **Modernidad: tecnología**
- **Mayor rapidez y eficiencia (entrega)**
- **Comodidad y facilidad de uso**
- **Seguridad**

Expectativas Iniciales

El uso de esta vía significa un **APORTE MUY IMPORTANTE** para los usuarios, en donde destaca el **VALOR** percibido por los Contadores en términos de la **IMAGEN** ganada al hacer uso de Internet en el desarrollo de su trabajo:

INTERNET = MODERNIDAD

- *“Me da la posibilidad de poder tomar más contabilidad, más clientes...”*
- *“Es seguro para la imagen de uno, ir a la vanguardia es importantísimo...”*
- *“Tengo que ser parte de eso y darle seguridad a mis clientes que uno no está con sistemas anticuados”*

Los **aportes de Internet** en términos de **IMAGEN** también han impactado al **SII**. La asociación con Internet ha generado un cambio en la percepción que los contribuyentes tienen del SII:

Un SII moderno, menos burocrático y más accesible

“Esto tiende a desburocratizar el sistema”

“Ya no se ve como la empresa arcaica...”

Experiencia de Uso de Internet

ASPECTOS POSITIVOS

✓ FACILIDAD DE USO:

- "Es a prueba de tontos"
- "Salían los pasos a seguir... estabas al otro lado"
- "Era lo mismo que el formulario, era copiarlo textual"
- "Lo único que hice fue tipear"

✓ RAPIDEZ:

- Una vez conectado al sistema, el proceso fue ágil y eficiente
- **Uso de SOFTWARE** (Empresas y Contadores): "es mucho más fácil... se ingresa el paquete y la información pasa directamente al SII"

ASPECTOS NEGATIVOS PROBLEMAS

✗ DIFICULTAD DE CONEXIÓN, SATURACIÓN, CONGESTIÓN



Se atribuye la **RESPONSABILIDAD AL SII**: "el servicio no previó que tanta gente iba a acceder al sistema"

- ### ✗ LENTITUD Y PÉRDIDA DE TIEMPO:
- "había que estar horas intentando", "nos costaba entrar, se nos colgaban los computadores, en hacer una declaración nos demorábamos un par de horas".

Especial relevancia del ingreso directo en pantalla: "se ponía lento, lento".

- ### ✗ INCOMPATIBILIDAD E INADECUACIÓN DE EQUIPOS Y PROGRAMAS:
- compra e inversión

Experiencia de Uso de Internet

ACTITUD Y ACCIONES DEL SII FRENTE A PROBLEMAS (Programación a través de Dígitos)

En general, si bien se esperaba la mayor eficiencia, se reconoce que el SII actuó de manera eficiente y lo más rápidamente posible para enfrentar los problemas existentes al declarar vía Internet, con **PREOCUPACIÓN Y DEFERENCIA**

- "Durante el transcurso de la declaración se solucionaron efectivamente los problemas de congestión y eso demuestra que hubo una preocupación para mejorar el rendimiento del sistema"
- "Me sorprendió que el SII se tomara la molestia de llamarme por teléfono... el SII hoy día tuvo la deferencia; primera vez en mi vida que el servicio..."

Experiencia de Uso de Internet

Declaraciones Juradas



ESCENARIO DE OBLIGATORIEDAD

- Este fue el proceso que marcó la **ENTRADA** al sistema Internet, por lo que su evaluación **incidió fuerte y determinadamente en el uso futuro** de dicha modalidad (específicamente sobre el proceso de Renta).
- La situación de OBLIGATORIEDAD asociada, de enviar este tipo de declaraciones vía Internet, no permitió vivir este proceso como una verdadera 'marcha blanca': "no debió haber sido tan tajante, donde todo el mundo..., porque es mucho el cambio".
- En la ejecución de estas declaraciones **se vivieron los primeros problemas** con el sistema, asociados a la fuerte congestión, a la falta de información y preparación frente al tema.
- Sin embargo, la acción ejercida por el SII para resolver los problemas aparecidos, permitió mantener, de alguna manera, las expectativas iniciales asociadas al uso de Internet.

Experiencia de Uso de Internet

Declaraciones de Renta



PROFESIONALES

- En general, este segmento valora la posibilidad de contar con Internet para declarar al SII.
- Sin embargo, quienes usaron la vía critican la falta de preparación y previsión del Servicio respecto del uso dado al sistema: también fueron 'víctimas' de la congestión y dificultad para acceder a Internet, perdiendo mucho tiempo en el proceso.
- De la experiencia de uso concreta, se evalúa positivamente la FACILIDAD, COMODIDAD, SEGURIDAD (errores) y RAPIDEZ que ofrece Internet

Experiencia de Uso de Internet

Declaraciones de Renta



CONTADORES Y EMPRESAS

- Debido a los problemas vividos por la mayoría en el proceso previo de Declaraciones Juradas, **el uso de Internet para declarar Renta tendió a ser menor.**
- **Sólo aquellas empresas o profesionales más preparados para enfrentar el proceso, se manifiestan satisfechos con la modalidad** (Grandes Empresas, poseedores de software adecuados, conocedores del tema).
- **Se considera a la Renta como un proceso más "delicado", frente al cual se espera la mayor eficiencia y seguridad, por lo que:**
 - Los problemas vividos en la ejecución de las Declaraciones Juradas y la congestión que muchos vivieron durante Renta, hicieron renunciar a Internet.
 - La garantía de RESPALDO fue determinante para decidir qué vía utilizar: mayor seguridad dada por el papel.

Experiencia de Uso de Internet

Declaraciones de IVA



PROCESOS QUE IMPLICAN PAGOS

- Las **declaraciones con PAGO** asociado representan un **caso especial** para las empresas: el comportamiento actual de pago (a través del banco) busca satisfacer la **CONVENIENCIA** de las empresas especialmente en términos de la liquidez de sus cuentas
 - “Si tú lo mandas el día 12, a las 12 de la noche, te ganas un día, pero, si tú vas a Provincia..., te ganas 3 días. Hoy día desgraciadamente andan nuestros clientes corriendo para juntar el dinero”
- La **modalidad de pago ofrecida por Internet no representa un beneficio para las empresas:**
 - Inconveniencia de la inmediatez de los cargos (pérdida de liquidez).
 - Representa un ‘peligro’ frente al manejo de las cuentas y dineros: “Es una información más privada de la empresa, no va a aceptar que todo el mundo tenga acceso, o que el SII tenga acceso directo a la cuenta corriente”

EVALUACIÓN GENERAL DEL FOLLETO SII-INTERNET

Evaluación de Folleto

'Declaraciones Vía Internet'

El material presentado a los participantes de los grupos en general era conocido por la mayoría de las personas (inserto en diarios, en el mismo SII).

- Entre **quienes no lo habían visto** (especialmente el grupo de Profesionales que declaró vía papel), el folleto **se evalúa positivamente** ya que **entrega respuestas a las principales preguntas** hechas y que se relacionan a aspectos como: clave de acceso, no cometer errores y devolución anticipada, entre otros.
 - "Aquí está todo lo que uno estaba reclamando"
 - "Aquí hay sobre la pérdida de clave de acceso"
- Para estas personas, el folleto transmite la imagen de lo fácil y sencillo que es usar Internet, minimizando posibles temores asociados al tema, por lo que se considera como un importante elemento que incentivaría su utilización.
- La información más relevante para este grupo, se relaciona con la noticia de la "**devolución anticipada**", aspecto que no era conocido por los profesionales y que representa el principal INCENTIVO y DETERMINANTE de uso de Internet.
- Sin embargo, es una información que no alcanza la relevancia necesaria en el folleto (se encuentra en contraportada), perdiendo absolutamente su fuerza como incentivo para usar Internet.

Evaluación de Folleto 'Declaraciones Vía Internet'

- Para quienes conocían el folleto, éste representa un buen elemento "promocional" del uso de Internet:
 - "Sirve para animar"
 - "Para entusiasmar a la gente"
- Sin embargo, a pesar de comunicar las ventajas y beneficios, **no responde a todas las dudas** que genera el uso de esta nueva modalidad:
 - "Fue como un barniz nada más, para el impulso que uno iniciara algo"
- Se espera contar con mayor cantidad de información acerca del uso específico de Internet, especialmente respecto a preguntas como ¿qué hacer si pasa esto...?.

CONCLUSIONES Y COMENTARIOS FINALES

- **Disposición de Uso Futuro**

Disposición de Uso Futuro

Considerando el IMPACTO que ha tenido Internet y su asociación con el SII y, a pesar de las dificultades vividas en la experiencia concreta de uso, la **ACTITUD Y DISPOSICIÓN** a utilizar esta vía en el futuro es **MUY FAVORABLE**, tanto entre Profesionales y Contadores.

Las características de esta modalidad representan importantes **VENTAJAS** para los usuarios y potenciales usuarios.

La Internet se vive como algo de lo cual nadie puede abstraerse o quedar fuera y, ante eso, se observan todavía ciertos temores y dudas por aclarar; muchos esperan a encontrarse con el sistema "ya probado" por otros para hacer ellos un uso "tranquilo y confiado" de Internet.

Las **CONDICIONANTES E INCENTIVOS DE USO** planteados, se relacionan con los siguientes aspectos:

- ✓ **SEGURIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA**
- ✓ **BENEFICIOS A LOS USUARIOS**
- ✓ **INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

Condicionantes e Incentivos de Uso

SEGURIDAD Y EFICIENCIA DEL SISTEMA

- **Rapidez en la conexión:** implementar sistemas de control y programación del acceso, mediante “restricciones” de uso.

Las restricciones implementadas por el SII durante 1999 fueron bien recibidas por los usuarios de Internet y representaron una solución eficiente al problema de la congestión, por lo que se espera poder contar con un sistema similar para el futuro.

- **Seguridad de la Información:** Se espera que el sistema ofrezca la máxima seguridad frente a la información que se envía, asegurando la privacidad y confidencialidad de los datos (intervenciones de terceros, “piratas”).

Este aspecto va MÁS ALLÁ de la acción del SII, ya que se percibe como un problema de uso propio del sistema de Internet:

“¿Qué respaldo me puede dar el sistema?”

Condicionantes e Incentivos de Uso

BENEFICIOS PARA LOS USUARIOS

- Un elemento que genera gran interés y entusiasmo por hacer uso de Internet es la percepción de **BENEFICIOS CONCRETOS** para los contribuyentes.

En el período **1999**, el “gancho” de la **DEVOLUCIÓN ANTICIPADA** representó efectivamente **EL ESTÍMULO** para efectuar **declaraciones a través de esta vía** (lo que sin embargo, no fue conocido por todos).

Algunos elementos que motivarían y masificarían la utilización de Internet serían:

- Devolución en menor plazo, anticipada
- Extensión de los plazos para realizar las declaraciones
- Obtención de un **RESPALDO** confiable, de verificación y prueba (especialmente para las empresas): ‘papel’

Condicionantes e Incentivos de Uso

NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Si bien la nueva modalidad (Internet) es conocida por la mayoría de los contribuyentes evaluados, la información previa recibida se evalúa como deficiente y **se espera contar con MAYOR INFORMACIÓN** para hacer uso de Internet en procesos futuros.

Se requiere llevar a cabo una **CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN MASIVA**, que considere los siguientes aspectos:

- **EDUCAR** a los contribuyentes en torno al uso general de esta vía, enfatizando la **facilidad de su uso**, de manera de minimizar los miedos que frenan o inhiben la entrada al sistema.
- **DESTACAR LAS VENTAJAS Y BENEFICIOS** concretos que ofrece Internet en su relación con el SII, especialmente en términos de:
 - Ahorro de tiempo, en la ejecución y tramitación implicada
 - Seguridad dada por la validación de los datos (sin errores)
 - Rapidez y seguridad en la entrega de la información (transmisión automática hacia el SII)
- Hacer Uso de un **LENGUAJE SENCILLO**, menos técnico, que facilite la comprensión y uso del sistema.

Condicionantes e Incentivos de Uso

NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- **DIFUNDIR RESULTADOS DEL PROCESO 1999:** énfasis en el ÉXITO del proceso, utilizando el TESTIMONIO de personas reales que faciliten la identificación y cercanía, a través del reconocimiento en otras personas significativas (todas las edades, profesiones, contadores, etc.)
- **ORIENTAR EL USO ESPECÍFICO DE INTERNET ASOCIADO AL SII:**
 - Entregar información concreta respecto de las posibilidades de uso de SII-Internet: ¿qué se puede hacer a través de Internet?
 - Ante la ejecución de Declaraciones, dar instrucciones "paso a paso".
 - Dar orientación y consejos prácticos, anticipando problemas y entregando soluciones concretas (importancia de un FONO-SII).