



Cuenta Pública 2002-2003

Pilares de la Gestión del SII

CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO ECONOMICO

*Mejorar la Productividad
Disminuir la Competencia desleal*

FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias

FORTALECIENDO EL CONTROL FISCALIZADOR

Minimizar el incumplimiento, la evasión y el fraude tributario

“El SII del Nuevo Siglo”

INDICE

PROLOGO DEL DIRECTOR.....	4
PLAN ESTRATEGICO DEL SII	8
Misión.....	9
Visión	9
Principios y Valores	11
Modelo de Gestión.....	13
Objetivos Estratégicos	18
EL SII 2002-2003 EN CIFRAS	19
Infraestructura y Recursos.....	20
Los Registros / Catastros.....	26
Las Actuaciones.....	36
RESULTADOS DE LA GESTION 2002-2003.....	47
Contribuyendo a la Modernización del Estado y al Desarrollo Económico de Chile.....	48
Maximizando y Facilitando el Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias	56
Minimizando la Evasión y Propiciando Acciones tendientes a Reducir la Elusión Tributaria	84
Profundizando la Excelencia de los Recursos Humanos del Servicio	93
Profundizando la Modernización Continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.....	101

I. PROLOGO DEL DIRECTOR

1.1. PROLOGO

El Servicio de Impuestos Internos de Chile (SII), es el organismo responsable de la administración tributaria de los impuestos internos, y en el ejercicio de su rol aportador de recursos al Estado para el financiamiento de inversiones sociales que se realizan en beneficio de la comunidad, es un actor relevante en la actividad económica y social del País. Esto significa que, como consecuencia directa del cumplimiento de la misión encomendada y que fundamenta su existencia, el SII cumple un rol protagónico en el fomento de la actividad económica nacional, tanto a través de su acción directa de administración del sistema tributario, como asimismo, a través de su participación activa en el contexto de iniciativas gubernamentales tendientes a incrementar el desarrollo económico del País, como se verá más adelante.

En este amplio espectro de iniciativas, el SII lleva a cabo su quehacer sobre la base de la focalización de sus acciones en torno al cumplimiento de dos grandes ejes estratégicos: **maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los contribuyentes**; y **minimizar el incumplimiento tributario**, sea éste a través de la evasión o el fraude fiscal. Ambos objetivos constituyen componentes esenciales de la finalidad última del accionar del SII, consistente en asegurar el cumplimiento tributario de todos los contribuyentes, a través de la obtención de incrementos de la recaudación total y la reducción progresiva de los niveles de evasión tributaria.

De esta forma, las acciones del SII se han orientado en primer término hacia aquel sector mayoritario y creciente de contribuyentes que efectivamente cumplen con sus compromisos tributarios, para los cuales se han potenciado y desarrollado mecanismos para facilitar su concreción. Es así, como se ha establecido una línea de acción específica de **asistencia efectiva al contribuyente**, mediante la cual se han instaurado instancias de vinculación e interacción con éste, tales como el suministro expedito de orientaciones e información al contribuyente; servicios de retroalimentación; y aplicaciones computacionales para facilitar las labores asociadas al cumplimiento de sus obligaciones, como lo es la ayuda asistida para la confección de su Declaración de Renta, la verificación de sus antecedentes tributarios; entre otros servicios relevantes. En este contexto, la aplicación intensiva y extensiva de las tecnologías de información, y en particular, la utilización de **Internet** como instrumento fundamental y prioritario de vinculación con los contribuyentes, ha sido clave para proporcionar y asegurar un servicio eficiente, seguro, expedito y transparente. Todo lo anterior tiene como propósito **minimizar el costo de cumplimiento del contribuyente**, vale decir, que las labores de consumir sus obligaciones tributarias constituyan un proceso fácil, expedito, y en definitiva, “barato”. Sin embargo, y de manera complementaria, se hace necesario disponer de una medida de efectividad de las iniciativas implementadas para facilitar dicho cumplimiento, siendo en esta materia en donde surgen las acciones de **control del cumplimiento voluntario**, en donde el proceso de Operación Renta es un ejemplo representativo en este sentido.

Por su parte, respecto a avanzar en la consecución del objetivo referente a minimizar el incumplimiento tributario, el SII ha consolidado y potenciado como línea fundamental el **fortalecimiento del control fiscalizador**. Para ello, se han introducido medidas tendientes a fomentar y agudizar la “inteligencia fiscal”, esto es, reforzar la capacidad de la institución para detectar y sancionar situaciones de evasión tributaria o de evidente fraude al Fisco. En este marco de acciones, se destacan los procesos de fiscalización masiva y selectiva, así como también los procesos contenciosos a cargo de los Tribunales Tributarios.

Para el cumplimiento de los propósitos señalados, se ha establecido un enfoque organizacional de su quehacer sobre la base de la identificación de **Áreas de Negocio y de Apoyo** corporativas, sobre las cuales se concentra el esfuerzo de fortalecimiento y perfeccionamiento institucional. Es

así, como se han definido como Areas de Negocio principales del SII, las siguientes: el Control del cumplimiento voluntario; la Fiscalización del incumplimiento; el Combate al Fraude Fiscal; los Procesos Contenciosos; y los Procesos Interpretativos. Por su parte, las Areas de Apoyo fundamentales de la organización están referidas a los siguientes ámbitos: Tecnológico; Recursos Humanos; Administrativo y Financiero; Comunicacional; y Jurídico.

Todo lo anterior representa los objetivos, compromisos y énfasis estratégicos que orientan y enmarcan el accionar del SII. Sin embargo, existen otros elementos de igual relevancia que refuerzan y definen el carácter cualitativo de lo que el SII realiza, esto es, la forma en cómo la institución lleva a cabo el cumplimiento de su misión. En este sentido, surge en primer lugar lo relativo a los **principios y valores** que la organización ha hecho propios en cada acción que desarrolla, tales como calidad; equidad; orientación al contribuyente; profesionalismo; criterio técnico; integridad; trabajo en equipo; y en definitiva, un real compromiso con la probidad en el accionar de la institución. En segundo término, aparece como una línea de acción emblemática -y por la cual el SII ha sido tradicionalmente reconocido-, aquella referida a las acciones de **modernización** de la organización, las que en gran medida han contribuido a que la institución haya alcanzado el sitial destacado de desempeño que actualmente presenta. En efecto, una institución de la naturaleza del SII requiere estar en permanente innovación, buscando el mejoramiento continuo de su actuación a través de una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de su negocio, y cumpliendo de manera creciente las condiciones de satisfacción de los contribuyentes a través de servicios de calidad, confiables y oportunos. El desarrollo de este aspecto se plasma a través de la focalización de un conjunto de acciones en torno a: el desarrollo de las personas, es decir, los funcionarios de la institución; el mejoramiento progresivo de la gestión interna; y la incorporación racional y efectiva de la tecnología de información de punta. Todo lo anterior, llevado a cabo de manera integral y coherente, y enmarcado en un contexto de prioridades estratégicas claramente definidas, ha permitido asegurar la continuidad de la operación del SII, y a la vez, poder plantearse y alcanzar mejoramientos sustantivos de su desempeño, tanto cuantitativos como cualitativos; y en último término, a situar al SII como un actor relevante en la modernización del Estado y a aspirar a constituirlo en un modelo de Administración Tributaria en el mundo.

Esta Cuenta Pública 2002-2003, representa el primer esfuerzo explícito por representar de manera global, integral, simple, transparente y completa, todo lo expresado en las líneas precedentes, a través de resultados, logros, realizaciones e iniciativas concretas, que reflejan de manera sintética e integrada el desempeño del SII alcanzado durante el período 2002-2003. De esta manera, esta Cuenta Pública tiene como propósito fundamental mostrar a los ciudadanos, y a los contribuyentes en particular, qué hace el SII y cómo lo hace, en el cumplimiento permanente de su misión.



Juan Toro Rivera
DIRECTOR



CÓMO LEER LA CUENTA PÚBLICA

La Cuenta Pública 2002-2003 del Servicio de Impuestos Internos, constituye un esfuerzo concreto por mostrar, de manera integral, coherente y clara, la gestión global de la institución. En dicho sentido, el documento se estructura bajo el criterio de presentar la información desagregada de menor a mayor nivel de detalle, en donde los lineamientos estratégicos conforman el parámetro principal de ordenamiento, bajo los cuales los resultados y realizaciones se muestran de manera sintética, haciendo especial énfasis en el aporte a la concreción de los pilares de la gestión institucional.

De esta forma, en primer término, se exponen los objetivos estratégicos del Servicio de Impuestos Internos, con el objeto de proporcionar de manera explícita el contexto de desempeño y el horizonte de ejecución que encauza el quehacer de la organización. Se incluyen, además de la Misión, Visión y Objetivos Estratégicos, los principios y valores fundamentales que enmarcan el accionar institucional, y de igual forma, el modelo de gestión adoptado por el SII.

A continuación, y con la finalidad de dar a conocer la “envergadura” y nivel de operación que caracterizó el quehacer del SII en el período 2002-2003 en su administración de los impuestos internos, se entrega una visión global de los diversos registros o catastros que administra, de la cuantificación de las principales obligaciones tributarias que deben cumplir los contribuyentes, como asimismo, de las acciones esenciales que realizó la institución destinadas para atender, procesar y fiscalizar dichas obligaciones. De igual forma, se entregan algunas cifras que dan cuenta de la infraestructura y recursos que se utilizan para cumplir la señalada labor.

Enseguida, se presentan los antecedentes que conforman la esencia de esta Cuenta Pública, relativos a los resultados de la gestión del año 2002 del Servicio de Impuestos Internos. Para esto, se entrega la información agrupada de acuerdo a los lineamientos estratégicos que en este documento se especifican, para lo cual se muestran, en primer término, los resultados asociados al primer objetivo (“Contribuir a la modernización del Estado y al desarrollo económico de Chile”), para a continuación, presentar los antecedentes ordenados según su aporte a cada uno de los demás estratégicos establecidos (*Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias; Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria; Profundizar la excelencia de los recursos humanos del SII; Profundizar la modernización continua del SII, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones*), en donde, de manera explícita, se identifican aquellas acciones y se entregan aquellos resultados que han permitido seguir avanzando en el cumplimiento de la misión del SII.

II. PLAN ESTRATEGICO DEL SII

2.1. MISION

Partiendo de la base de lo que la Ley encomienda al SII y que establece su marco general de acción presente, se ha desarrollado un trabajo complementario y creativo para proyectar el rol del SII de forma tal que perfeccione a cabalidad su quehacer y la finalidad con que este accionar se lleva a cabo. A los conceptos tradicionales asociados al desempeño del SII, tales como la **administración del Sistema Tributario**; el rol de **fiscalizador del cumplimiento** de las obligaciones tributarias; y la **facilitación** de dicho cumplimiento, se les han sumado componentes nuevos, que dan cuenta de los nuevos roles que ha ido asumiendo el SII en su práctica cotidiana y que marcan su sello actual, tales como su contribución al **desarrollo económico del país**, a través del propiciar la **reducción de los costos de cumplimiento** y generando en algunos casos como efecto secundario **aumentos de productividad** en las actividades de los agentes económicos; conjuntamente con potenciar la **modernización del Estado** a través de una serie de líneas estratégicas, tales como el **impulsar el gobierno electrónico**, **mejorar de la calidad de atención** y **velar por la transparencia de la información**.

MISION DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

El Servicio de Impuestos Internos es responsable de administrar el sistema de tributos interno, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento y aumentos de productividad de los agentes económicos y potenciar la modernización del Estado y el gobierno electrónico del país; lo anterior en pos de fortalecer el nivel de cumplimiento tributario y del desarrollo económico de Chile y de su gente.

2.2. VISION

El Servicio de Impuestos Internos tiene un rol fundamental para el Estado, ya que a través de la materialización de sus pilares institucionales de gestión: es decir, *contribuyendo al desarrollo económico del país, facilitando el cumplimiento tributario y fortaleciendo el control fiscalizador*, proporciona recursos al fisco para financiar su labor en pro del bien común y del desarrollo de la sociedad.

La acción del Servicio de Impuestos Internos es fundamental en la reducción de la evasión y la elusión tributaria, cuyos rangos están a niveles de los países que muestran los mejores resultados a nivel mundial.

La gestión del Servicio de Impuestos Internos, además mantiene y profundiza la posición de liderazgo alcanzada en cuanto a la modernización del sector público, y sirve cada vez de mejor forma a los intereses de los contribuyentes y del Estado.

Para ello, se le da relevancia fundamental a mantener una amplia capacidad de relacionarse adecuadamente con los contribuyentes, en que se privilegian los siguientes aspectos:

- Se brinda atención y asistencia al contribuyente en forma eficiente y expedita, apuntando a disminuir el costo para los usuarios en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, en tiempo y dinero.
- Se aplica con exactitud jurídica y a la vez con energía, las atribuciones que la ley otorga al Servicio frente a quienes no cumplen con las normas y obligaciones tributarias.
- Se utilizan los mejores medios y recursos para mejorar las capacidades de fiscalización que la ley otorga al SII.

Para lograr lo mencionado anteriormente, se propicia el desarrollo y modernización institucional, de manera coherente con sus orientaciones estratégicas fundamentales. Esto conlleva, entre otros, los siguientes propósitos:

- Se dispone de personal competente, probo, comprometido con los objetivos del SII y capaz de utilizar todas las herramientas disponibles para el desarrollo de su labor y, en especial, se cuenta con:
 - Jefaturas competentes en materias de gestión.
 - Un cuerpo de profesionales altamente motivado, capacitado y muy productivo.
 - Un personal comprometido con un servicio de calidad al contribuyente.
 - Un personal comprometido con la defensa del interés fiscal.
- Se establece una elevada exigencia en términos de la excelencia de los procesos, llevando a cabo una Gestión de Calidad, en que:
 - Se perfeccionan continuamente los procesos de seguimiento de las auditorías y control de las actuaciones.
 - Se aplica la ley tributaria con justicia y equidad.
 - Se perfeccionan permanentemente los procesos de solución de controversias con los contribuyentes haciéndolos más expeditos y transparentes.
- Se hace un uso intensivo e inteligente de las tecnologías disponibles, especialmente las tecnologías de información (TI), lo que permite otorgar un servicio más asequible y eficiente a la gente, y con bajos costos de operación:
 - Que apoya los procesos de capacitación.
 - Que facilita a los funcionarios la realización de trámites internos en Recursos Humanos o Administración.
 - Que apoya los procesos de calificación de los funcionarios.
 - Que facilita el cumplimiento tributario.
 - Que minimiza los procesos en diferido y la concurrencia de los contribuyentes a las oficinas del SII.
 - Que transparenta y permite controlar apropiadamente los procesos tributarios y la información asociada.
 - Que facilita las comunicaciones externas e internas del SII.

Todo lo anterior hace más efectivas las labores de fiscalización y permite reducir los niveles de evasión e incrementar la recaudación a los rangos comprometidos en el Plan de Lucha contra la Evasión.

VISION DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

“El SII será reconocido como una de las administraciones tributarias más modernas del mundo; con altos y crecientes niveles de eficacia en su accionar; que opera bajo estándares de calidad que constituyen un modelo para instituciones similares; aportando efectivamente al desarrollo económico del país; liderando el proceso modernizador del Estado; y cuyos funcionarios sean plenamente competentes, probos y comprometidos con los objetivos estratégicos de la organización. Los contribuyentes percibirán que el servicio que les proporciona el SII les facilita cada vez más cumplir con sus obligaciones tributarias; producto de lo cual el país presenta niveles de evasión y elusión tributaria que son un ejemplo a nivel internacional”.

2.3. PRINCIPIOS Y VALORES

En el quehacer permanente del Servicio, se ha ido consensuando una serie de principios y valores que, directivos y funcionarios en su conjunto, se han comprometido a practicar y respetar, constituyéndose en las directrices que en todo momento enmarcan sus acciones.

Compromiso con el contribuyente

Porque en su calidad de *ciudadano* y *cliente fundamental*, así como tiene obligaciones en el ámbito tributario, también tiene derechos, como son:

- El derecho a ser bien atendido, en forma cortés y justa, sin discriminación alguna, sea por su sexo, edad, nacionalidad, creencias o nivel cultural, social o económico.
- El derecho a *ser informado* de sus obligaciones tributarias y de los requisitos de los diferentes trámites, especialmente a los contribuyentes que tienen mayores dificultades, permitiendo así una verdadera *igualdad* ante todo.
- A que el costo y el tiempo para cumplir con sus obligaciones tributarias sea el mínimo posible
- A que la información tributaria que entregue al SII sea reservada
- A ser tratado con transparencia y de manera expedita en los procesos de fiscalización

Compromiso con los funcionarios

Porque los funcionarios *son personas* en el sentido integral de la palabra, y como tales deben poder,

- desempeñar su trabajo con dignidad y tranquilidad.
- desarrollarse humanamente como personas y como parte de un equipo
- crecer *en experiencia y conocimiento* en su trabajo o profesión
- hacer carrera en la institución de acuerdo a sus méritos y capacidades

Compromiso con la Probidad

Porque el Servicio de Impuestos Internos es la expresión de lo que son y hacen sus funcionarios, éstos deberán mostrar:

- Honradez a toda prueba
- Conducta intachable en el ejercicio de sus funciones
- Honestidad en su relaciones con los demás
- Integridad entre su vida funcionaria y privada
- Lealtad con sus compañeros y jefes

Compromiso con la transparencia

El Servicio, en virtud de la facultad de administrar el sistema de tributos internos, debe complementar la ley en los casos en que ésta así lo ordene al Director, o interpretarla en las situaciones en que haya poca claridad o ambigüedades en su enunciado, considerando la voluntad del legislador y la sana doctrina tributaria. En todo este quehacer, siempre se procurará:

- Entregar toda la *información* en la forma más *clara*, oportuna y *al alcance* de todos los contribuyentes.
- Que *los procedimientos* que se utilicen sean *públicos, conocidos y únicos*.

Compromiso con las prácticas del Servicio

Los funcionarios estarán comprometidos con un particular estilo de trabajo que se expresa en:

- Una práctica de trabajo que privilegia el trabajo en equipo como forma de combinar las diferentes habilidades y experiencias de los funcionarios y la participación de todos los funcionarios en la consecución de los objetivos del Servicio, especialmente en los que les atañen más directamente.
- Un actuar profesional, entendido como la competencia técnica necesaria de los funcionarios para desempeñarse tras de los objetivos permanentes de la institución, pero también, con la responsabilidad de cumplir con una función pública de gran trascendencia para el país.

Compromiso con un actuar estrictamente apegado a la legalidad

El ejercicio de las numerosas facultades que la ley le otorga al Servicio, y en general el quehacer del Servicio, siempre se hará:

- Con estricto respeto por las leyes y normas existentes en la generación de interpretaciones, procedimientos y actuaciones
- Abriendo instancias administrativas de reclamo y corrección ante errores en las actuaciones que afecten este compromiso

PRINCIPIOS Y VALORES DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

- ▶ **Compromiso con el contribuyente:**
Atención de calidad, sin discriminación y transparente; plena información y orientación.
- ▶ **Compromiso con los funcionarios:**
Dignidad y tranquilidad; desarrollo humano; crecimiento en experiencia y conocimiento.
- ▶ **Compromiso con la probidad:**
Honradez y honestidad; conducta intachable; integridad; lealtad.
- ▶ **Compromiso con la transparencia:**
Información completa, clara, oportuna y al alcance de todos los funcionarios; procedimientos conocidos, públicos y únicos.
- ▶ **Compromiso con las prácticas del SII:**
Trabajo en equipo; participación; profesionalismo; criterios y competencias técnicas; responsabilidad.

2.4. MODELO DE GESTION

En el último tiempo, se han ido consolidando cambios en el modelo de gestión utilizado en la última década por el SII, que refleja las nuevas definiciones de los objetivos estratégicos para el próximo período.

En efecto, tradicionalmente el SII utilizó un modelo de gestión que combinaba visiones de los negocios por impuestos y por funciones. Así, normalmente se consideraban separadamente la función *Fiscalización* (y dentro de ella la fiscalización de los Impuestos a la Renta y el IVA); la función de *Avaluaciones* (que dice relación con la administración de los catastros de bienes raíces y de propietarios); y la función *Jurídica* (que engloba el quehacer de los Tribunales Tributarios, la defensa del SII por las acciones legales en su contra, la presentación de querellas por delitos tributarios y el asesoría jurídica a la Institución). Además, prácticamente en un mismo nivel, se consideraban las funciones Informática, Recursos Humanos, Normativa, Administración y Finanzas.

Por otra parte, a nivel orgánico siempre existió una expresión de gestión en el ámbito territorial –las Direcciones Regionales-, instancias a las que se le asignó la responsabilidad por la realización de las funciones operativas del Servicio, en tanto la Dirección Nacional se encargaba de la definición de políticas y la supervisión de las actividades de las unidades operativas, áreas de asistencia y soporte.

Tal forma de ver la actividad del Servicio, fue generando un creciente desajuste con las nuevas orientaciones en gestión, las que enfatizan el logro de resultados por cada línea de negocio o proceso completo, asumiendo que para la obtención de estos resultados globales se hace necesario integrar los resultados de procesos completos más allá de cada función que participa

en su gestación. Por otra parte, se hacía imperioso integrar a la visión de resultados - especialmente en relación a la función de fiscalización- una serie de actividades relacionadas que si bien demandaban un conjunto importante de recursos, no podían asociarse a resultados de la gestión directa de la función. Es el caso de actividades relacionadas con facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, especialmente, bajando su costo monetario y el tiempo demandado para el contribuyente.

Por ello, surge la necesidad de segmentar la acción del Servicio por **líneas de negocios**¹ -y por tipos de contribuyentes- de tal modo de tener una visión más desagregada de los resultados y poder asociar la consecución de éstos a una organización más acorde con esta segmentación por áreas de negocios. Así también, se facilita la asignación de responsabilidades a los directivos, es posible fijar metas y efectuar su seguimiento.

2.4.1. Líneas de negocios

- **Asistencia al Contribuyente y Educación Tributaria.**

Esta área tiene como objetivo asistir a los contribuyentes para conocer mejor sus obligaciones tributarias, ayudarlos a cumplir y a relacionarse con las diferentes instancias en el Servicio. Su acción está orientada al universo total de contribuyentes y su acción es especialmente relevante para aquellos que cumplen voluntariamente sus obligaciones.

- **Control del cumplimiento tributario.**

Esta área tiene por objetivos cautelar y asegurar que el universo de contribuyentes cumplan con sus obligaciones tributarias, en los plazos que la legislación y los procedimientos administrativos lo indiquen; e incrementar el segmento de contribuyentes que cumplen voluntariamente sus obligaciones tributarias, sea que lo hagan por propia convicción o ayudados (recordándoles, facilitándoles el cumplimiento) por el Servicio. Además deben administrar los procesos masivos asociados a estas obligaciones, tales como elaboración de declaraciones, procesamiento de las mismas, controles simples de cumplimiento (entregó la declaración o no, ¿está bien sumada?). El control de cumplimiento abarca todos los tipos de impuestos, dando lugar a sublíneas de negocio, que en el lenguaje interno se han denominado Operación Renta, Operación IVA, Administración del Impuesto Territorial.

- **Fiscalización y Sanción del Incumplimiento Tributario**

Esta área tiene por objeto detectar el incumplimiento de las obligaciones tributarias, tales como determinar y girar los impuestos no declarados o no enterados y aplicar las sanciones que correspondan. Naturalmente, esta fiscalización abarca todos los tipos de impuestos; dando

¹ En la presentación del modelo de gestión, y en general en este documento, se han utilizado los conceptos de "línea de negocio" y "área de apoyo" en el sentido genérico que esta terminología tiene en la literatura especializada en gestión. Esto significa, que se entenderá por "línea de negocio", aquella que apunta a una función objetivo directamente relacionada con el cumplimiento de la Misión de la organización. Por su parte, "áreas de apoyo" corresponderán a aquellos ámbitos de carácter transversal que tienen a su cargo los procesos de apoyo y de logística a la gestión de la organización. El desempeño de ambas categorías es cuantificable, y por tanto, se le pueden asociar recursos y responsabilidades. En este sentido, aún cuando el SII es una institución pública, y por ende sin fines de lucro, se ha preferido referirse a "negocios", para enfatizar la orientación al objetivo integral y global, por sobre el uso de terminologías alternativas tales como áreas de responsabilidad o funcionales, que pudieren hacer creer que el objetivo final es el cumplimiento de funciones o procedimientos, sin tener en cuenta el resultado final.

lugar al igual que en el caso anterior a sublíneas de negocio tales como Auditorías Tributarias. entre otros.

- **Combate y Sanción al Fraude Fiscal**

Esta área tiene por objeto ejercer y sostener ante los Tribunales de Justicia las acciones prejudiciales y judiciales en contra de los responsables de cometer infracciones administrativas y penales.

- **Administración de Justicia Tributaria**

Esta área tiene por objeto resolver las reclamaciones de los contribuyentes, dentro de un ámbito de legalidad y justicia, por las resoluciones, denuncios, actas de denuncios, avalúos, liquidaciones o giros que les hace el Servicio.

- **Interpretación Administrativa de las Leyes Tributarias**

Esta área tiene por objeto –haciendo uso de las facultades de interpretación que la ley le otorga al Director- interpretar las leyes y normas de su competencia para lograr un funcionamiento adecuado de la Administración Tributaria. Este servicio de interpretación apunta a lograr un cumplimiento equitativo y justo de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, pudiendo ser originado tanto por iniciativa propia del Servicio, como igualmente, a partir de requerimientos específicos de los contribuyentes, sean éstos personas o empresas pública o privadas.

- **Servicios de Información Tributaria**

Esta área, cuya finalidad es informar de la normativa existente (legal, jurisprudencia, procedimientos) tiene importancia fundamental para quienes cumplen voluntariamente con sus obligaciones, especialmente quienes lo hacen en forma remota a través de Internet.

- **Servicios de apoyo al Gasto Tributario, Social y de Créditos de fomento**

El gran acopio de información que hace el SII en el cumplimiento de sus funciones, constituye un elemento de gran valor para la comprobación de datos y el chequeo de declaraciones juradas que entregan los potenciales beneficiarios de subsidios, créditos o diversos tipos de ayuda que el fisco otorga a personas o grupos de escasos recursos económicos o en riesgo social. En estos casos, el SII, sin transgredir la obligación del secreto tributario, puede informar al menos en forma global si la persona que solicita estos beneficios pertenece o no al grupo a quien esta focalizado este tipo de ayudas.

- **Asesoramiento en Cambios Legislativo- Tributario.**

Aunque la elaboración y tramitación de la ley en los aspectos tributarios por esencia compete al Ministerio de Hacienda y al Parlamento, la opinión de la administración tributaria es fundamental para establecer la factibilidad de la aplicación de las posibles normativas y medir las consecuencias de posibles cambios en los contribuyentes, en la economía, y principalmente, en los ingresos fiscales. Con ello se pudo lograr un aporte efectivo a una mayor contención de la evasión y contribuir al cierre de las brechas de evasión del sistema tributario.

Principales áreas de soporte

- **Recursos Humanos**

Esta área de apoyo tiene entre sus objetivos disponer los recursos humanos adecuados que el Servicio necesita, seleccionando y contratando personal nuevo cuando ello se requiera, capacitando y actualizando permanentemente al personal existente y asesorando a las instancias de dirección y supervisión en la evaluación del desempeño de los funcionarios a su cargo. También debe apoyar a las jefaturas tanto en establecer un clima de relaciones laborales satisfactorio, motivar a los funcionarios, asegurando la carrera funcionaria y el bienestar de los mismos, así como también, procurar un comportamiento ético y transparente en su desempeño. Además, debe cumplir un rol de interlocución ante las jefaturas superiores, de las instancias de participación funcionaria, tales como las asociaciones gremiales de funcionarios.

- **Tecnológica**

Esta área de apoyo, tiene entre sus objetivos, disponer, administrar y proteger la infraestructura computacional y comunicacional del Servicio, para prestar niveles de servicio garantizado a los usuarios internos y a los contribuyentes. Además, debe velar por la permanente actualización informática y por la introducción racional de tecnología de punta en la organización. Asimismo, debe por una parte administrar, cautelar la integridad y proteger las bases de datos del Servicio, y por otra parte, apoyar a los usuarios - internos y externos - para que dispongan de las aplicaciones necesarias para realizar su trabajo o contar con los servicios necesarios.

- **Asesoría Jurídica**

Esta área de apoyo, tiene entre sus objetivos dar soporte jurídico a los directivos del Servicio, para ajustar sus actuaciones a la ley, como también defender a la institución y a los funcionarios ante recursos de protección o querellas que interpongan los contribuyentes u otras personas.

- **Administrativo y Financiero**

Esta área de apoyo, tiene entre sus objetivos dar soporte a las demás áreas del SII, en proveer y manejar los recursos de infraestructura física (inversiones en locales, muebles, instalaciones), así como también obtener los bienes y servicios necesarios para la operación (compras de bienes de consumo, servicios, arriendos). Además, es responsable de la administración del pago de remuneraciones y de proveer y cautelar los recursos financieros del Servicio.

- **Comunicaciones**

Esta área de apoyo tiene entre sus objetivos proveer a las áreas de negocios asistencia especializada en la elaboración, operación y difusión de instrumentos para asistir a los contribuyentes (Sitio Web, mesa de ayuda), como también medios de comunicación de contenidos o mensajes que faciliten (boletín oficial) o motiven (cartillas, suplementos, libros) el cumplimiento tributario de los contribuyentes. Además, hacia el interior de la organización,

debe mantener informados a los funcionarios acerca de cambios en materia de aspectos administrativos, reglamentarios y legales.

- **Control de Gestión**

Esta área tiene como propósito fundamental, proveer a la organización de instrumentos, herramientas, criterios, metodologías y estilos de trabajo, que contribuyan de manera permanente a un mejoramiento sustancial de la gestión institucional, en todos los ámbitos de su quehacer. Tiene como funciones principales, entregar elementos de apoyo a la toma oportuna de decisiones a todos los estamentos de la institución, desde los directivos superiores hasta las jefaturas operativas.

- **Auditoría Interna**

Esta área tiene como función controlar en forma sistemática y aleatoria el cumplimiento de los procedimientos y las reglas de decisión, tanto en los negocios como en las áreas de apoyo.

- **Contraloría Interna**

La función de Contraloría es la de velar por la observancia de los valores y principios de la organización, principalmente desarrollando actividades de prevención de las actitudes que se aparten de aquellos o que los infrinjan, y si así ocurriese, investigando y sancionando las responsabilidades individuales y funcionarias comprometidas.

En otro orden de cosas, la estructura operativa de carácter regional que existía, compuesta de Direcciones Regionales y Unidades, se ha visto modificada por una segmentación de los contribuyentes atendiendo al tamaño de sus operaciones.

Así, desde fines del 2001 se creó la Dirección de Grandes Contribuyentes, ubicada en la Región Metropolitana, con jurisdicción a nivel nacional sobre una nómina integrada por aproximadamente los 1.500 mayores contribuyentes de la Región Metropolitana.

El resto de los contribuyentes –cualquiera sea su tamaño- son atendidos en las Direcciones Regionales o unidades que corresponden al domicilio de su casa matriz.

A futuro, esta segmentación por tamaño, podría abrirse a nuevas categorías – tal vez pequeñas empresas, microempresas-, que permitan dar paso a formas más especializadas de atención, y que consecuentemente necesiten ser gestionadas de manera diferente.

2.5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

Los Objetivos Estratégicos (OE) que se presentan a continuación, son los grandes puntos de referencia que guían al SII en el cumplimiento de su misión y hacia donde deben estar encaminadas todas sus acciones.

- OE1: Contribuir a la modernización del Estado y al desarrollo económico de Chile**
- OE2: Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**
- OE3: Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria**
- OE4: Profundizar la excelencia de los recursos humanos del Servicio**
- OE5: Profundizar la modernización continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones**

III. EL SII 2002 – 2003 EN CIFRAS

3.1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS

El SII es una institución que cumple una multiplicidad de funciones y asume una diversidad amplia de responsabilidades y obligaciones en el cumplimiento de su misión. Las siguientes, son algunas cifras que dan cuenta del tamaño del SII, en aspectos tales como su cobertura nacional, su capacidad humana y técnica instalada, y de los recursos presupuestarios que maneja.

3.1.1. Red de Oficinas y Dotación del SII

El SII es una organización que tiene cobertura nacional, con un total de 70 oficinas a lo largo del país. Estas oficinas se componen de 16 Direcciones Regionales y 54 Unidades, con una dotación distribuida nacionalmente de acuerdo a lo que en el cuadro siguiente se presenta:

Cuadro N° 1: CARACTERISTICAS REGIONALES DEL SII AÑO 2003

Región	Nombre Regional SII	Regionales y Unidades	Dotación ²	Población ³	Población / Dotación
I	Iquique	2	104	428.594	4.121
II	Antofagasta	4	96	493.984	5.146
III	Copiapó	3	64	254.336	3.974
IV	La Serena	4	94	603.210	6.417
V	Valparaíso	8	274	1.539.852	5.620
VI	Rancagua	5	119	780.627	6.560
VII	Talca	6	153	908.097	5.935
VIII	Concepción	6	268	1.861.562	6.946
IX	Temuco	4	130	869.535	6.689
X	Puerto Montt	9	171	1.073.135	6.276
XI	Coyhaique	3	35	91.492	2.614
XII	Punta Arenas	3	56	150.826	2.693
XIII	R. Metropolitana ⁴	13	2.063	6.061.185	2.938 ⁵
Total		70	3.627	15.116.435	4.168

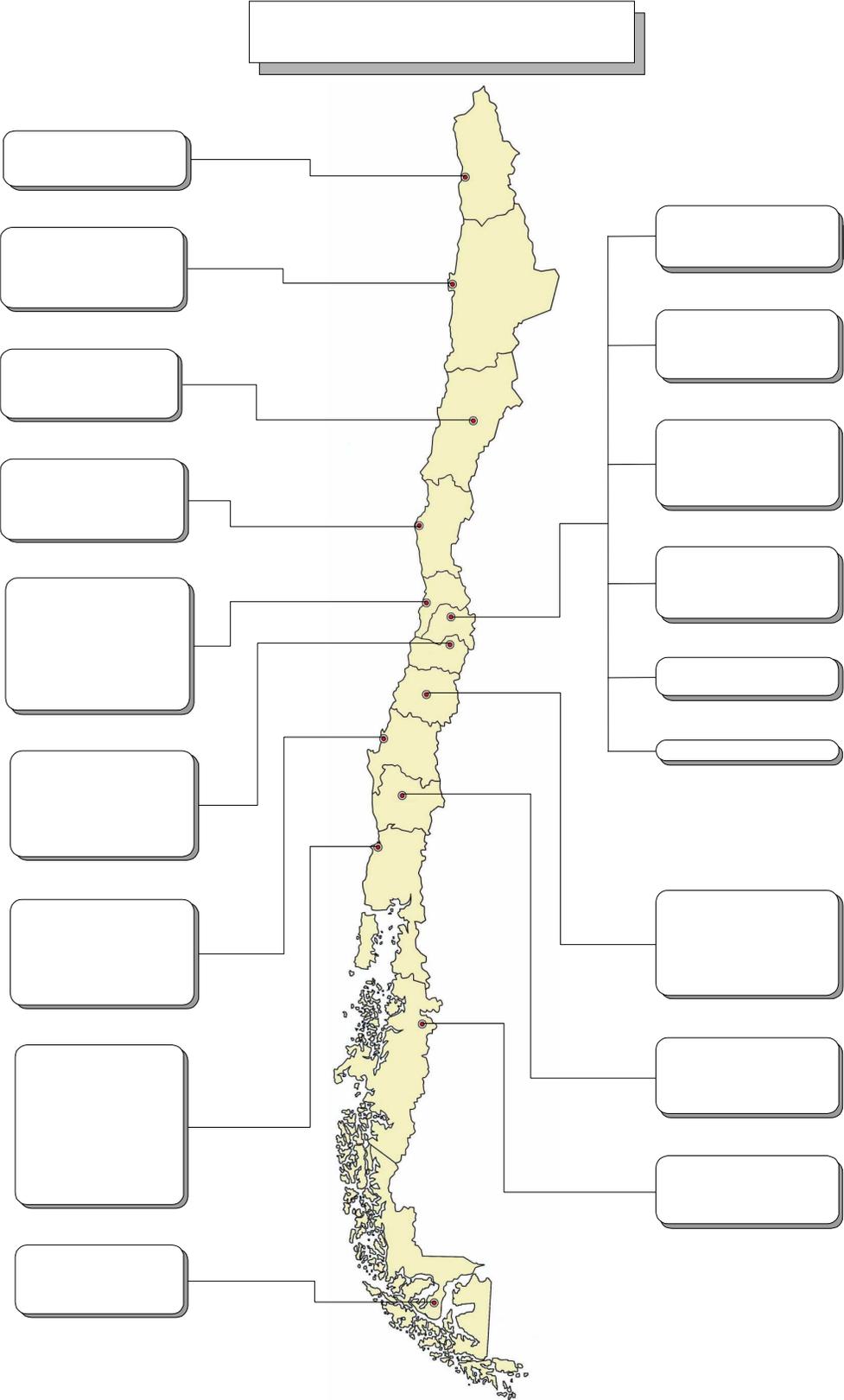
² Se consideran funcionarios en planta, a contrata y honorarios.

³ Según Censo 2002

⁴ Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes. Además, la Dirección de Grandes Contribuyentes y la Dirección Nacional cuya cobertura es a nivel del país.

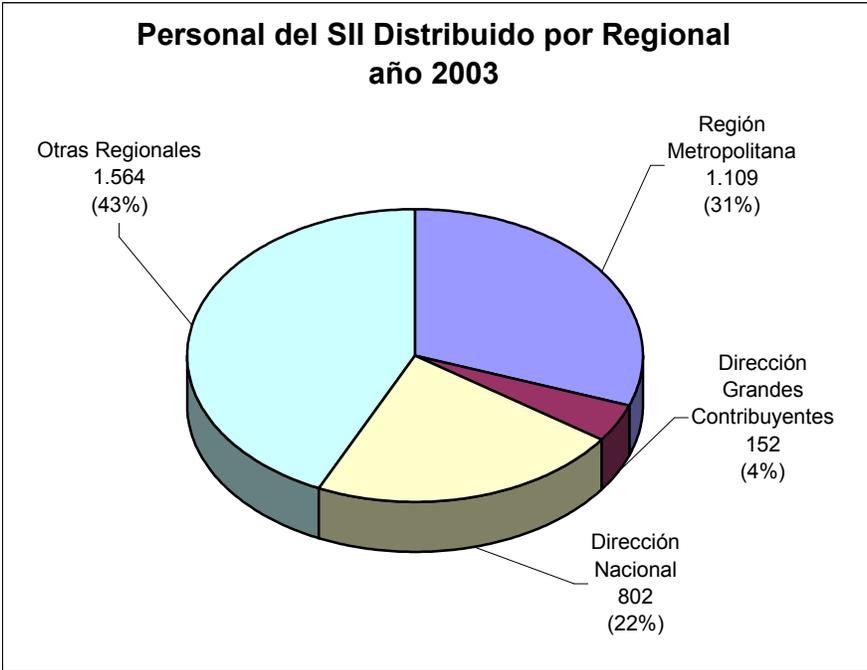
⁵ Si sólo se consideran las Regionales y Unidades del SII que tienen jurisdicción sólo en la Región Metropolitana esta cifra aumenta a 5.465 habitantes por funcionario.

Del Total de Unidades del SII (70), un 16% se concentra en la Región Metropolitana, lo que indica la presencia proporcional en cuanto a cobertura que posee el Servicio a nivel nacional.





Otra forma de categorizar la dotación del SII, es por su distribución geográfica, enfoque que adquiere importancia al momento de hacer análisis de las actividades económicas por zona geográfica. En el gráfico siguiente, se observa que alrededor de un tercio de la dotación se encuentra localizada en la Región Metropolitana. Esto se explica, si se considera que un volumen significativo de la actividad tributaria se concentra en esta Región.



Al establecer relaciones entre el tamaño de la dotación actual respecto de algunos parámetros de actividad del SII y compararla con los mismos indicadores de administraciones tributarias europeas y de Norteamérica, se constata un valor significativamente menor para la Administración Tributaria Chilena. A modo de ejemplo, el indicador de habitantes por funcionario en Chile es de 3.264⁶ (en el año 2003), en tanto que en países desarrollados dicho indicador por lo general no supera los 1.200.

3.1.2. Computadores personales y Vehículos del SII

Con el fin de cumplir de mejor manera su misión aprovechando al máximo los recursos que le son asignados, el Servicio de Impuestos Internos ha adoptado como opción el uso intensivo de tecnologías computacionales que le entregan una gran capacidad de proceso. Por lo anterior se ha logrado en la actualidad la asignación de un computador personal por funcionario, aproximadamente.

Asimismo, para realizar labores de fiscalización en las que debe cubrir grandes territorios, se hace necesario el uso de camionetas para su transporte.

La combinación de ambos factores permite compensar en parte las diferencias entre el número de habitantes por funcionario entre Chile y los países desarrollados, mencionado en el punto anterior.

El resumen de esa información se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 2 : CANTIDAD DE COMPUTADORES PERSONALES Y VEHÍCULOS POR REGIONAL

Región	Nombre Regional SII	Cantidad de Computadores Personales	Computadores por funcionario	Vehículos Propios	Vehículos Leasing	Total Vehículos
I	Iquique	97	0,9	4	2	6
II	Antofagasta	94	1,0	4	2	6
III	Copiapó	52	0,8	3	1	4
IV	La Serena	88	0,9	5	2	7
V	Valparaíso	226	0,8	8	3	11
VI	Rancagua	108	0,9	4	3	7
VII	Talca	138	0,9	6	3	9
VIII	Concepción	230	0,9	9	3	12
IX	Temuco	119	0,9	6	3	9
X	Puerto Montt	152	0,9	8	2	10
XI	Coyhaique	34	1,0	2	1	3
XII	Punta Arenas	48	0,9	3	1	4
XIII	R. Metropolitana ⁷	2.136	1,0	25	12	37

⁶ Se considera la población de Chile según censo del 2002 de 15.116.435 habitantes (fuente: INE) y para el personal de la Administración Tributaria se consideró un total de 4.632 funcionarios (100 % del personal del SII más el 70 % del personal de la Tesorería).

⁷ Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes. Además, la Dirección de Grandes Contribuyentes y la Dirección Nacional cuya cobertura es a nivel del país.

Total	3.522	1,0	87	38	125
--------------	--------------	------------	-----------	-----------	------------

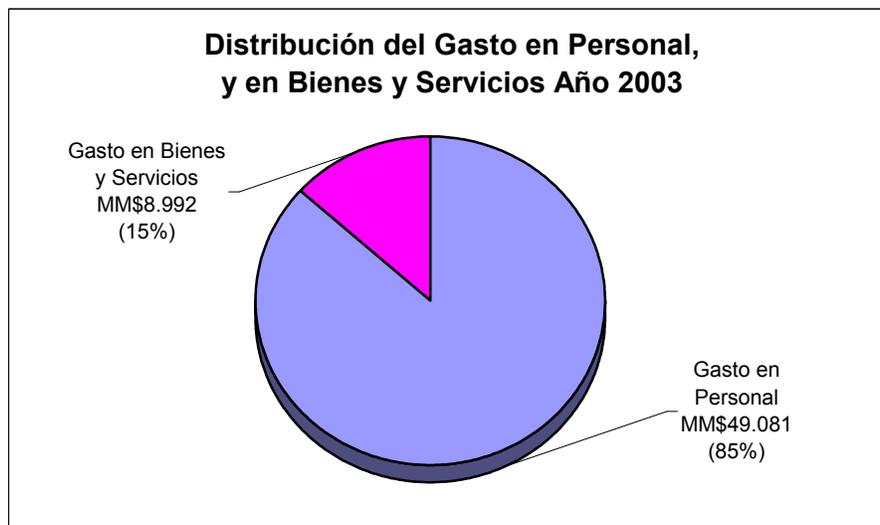
3.1.3. Presupuesto del SII

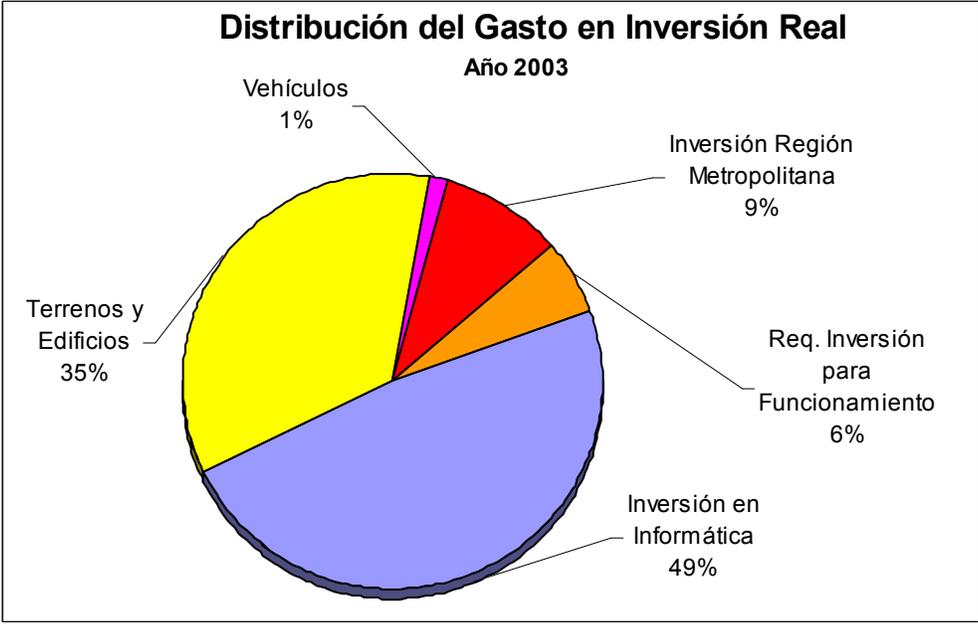
Los recursos presupuestarios otorgados al SII, le permiten ejecutar las acciones que dan origen a los resultados de su gestión que en esta Cuenta Pública se muestran. En el cuadro siguiente se presentan las cifras respecto a los gastos derivados del ejercicio presupuestario institucional de los tres últimos años.

Cuadro N° 3 : Gastos Pagados

	2001	2002	2003
	[MM\$]	[MM\$]	[MM\$]
Gasto en Personal	39.839	49.607	52.661
Bienes y Servicios de Consumo	9.489	9.088	8.170
Gastos Varios	12	794	5.090
Transferencias corrientes	1.411	935	729
Inversión real	7.891	6.006	2.280
Otros compromisos pendientes	447	430	274
Total	59.088	66.859	69.203

Pesos de diciembre de 2003





Al analizar el cuadro de Distribución del Gasto en Inversión Real, se observa que la componente principal de dicho gasto es Inversión en informática. Esto es consecuencia y reflejo de la opción estratégica asumida por el SII, en torno a constituir a la Internet como el canal principal de comunicación entre el Servicio y los contribuyentes. El desarrollo de esta opción conlleva en forma directa la realización de inversiones significativas en el ámbito informático (49% de la inversión real total de 2003), con el fin de asegurar los niveles de calidad de desempeño requeridos para proporcionar los productos y servicios al creciente volumen de contribuyentes que utilizan este medio como mecanismo fundamental para realizar sus trámites y consultas.

3.2. LOS REGISTROS / CATASTROS

3.2.1. El Registro de Contribuyentes

Caracterización y Administración del Registro

Contribuyente es toda persona que se encuentra afecta al pago de impuestos, ya sea por sus rentas o su consumo, por los actos jurídicos que realice o por las herencias o donaciones que reciba.

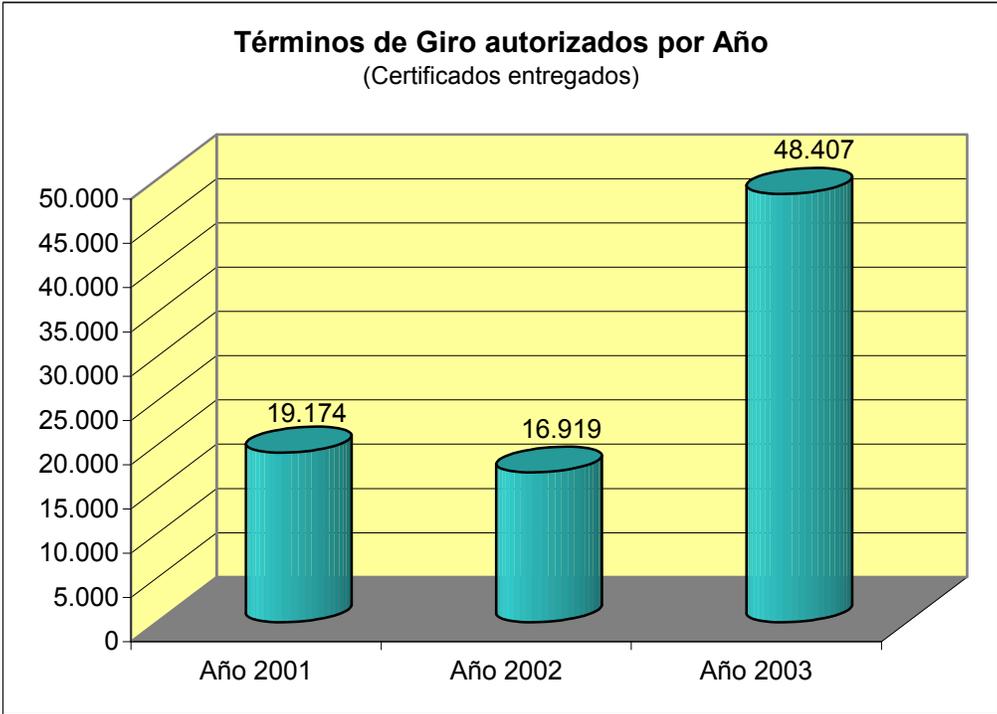
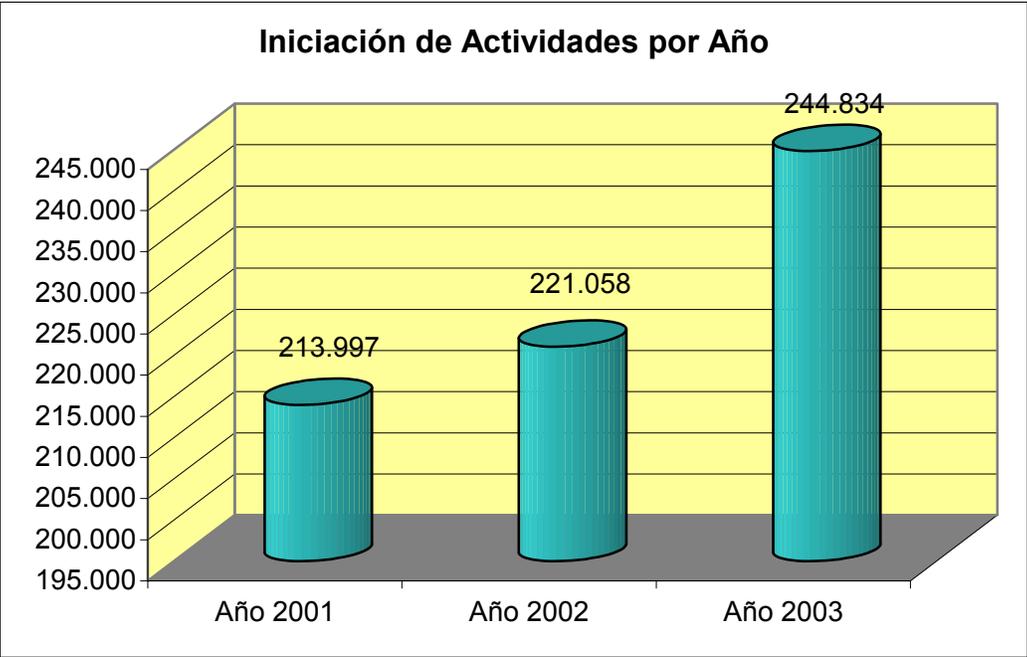
Existen tres grandes grupos de contribuyentes: personas naturales, personas naturales extranjeras y personas jurídicas. Las personas jurídicas comprenden todos los tipos de sociedades, las sucesiones, comunidades, corporaciones e instituciones fiscales.

El registro de contribuyentes del SII agrupa dos tipos de contribuyentes. El primero se refiere a una clasificación de contribuyente eventual, y dice relación con aquel contribuyente que, debido a circunstancias no permanentes, está obligado a declarar impuestos para un determinado período tributario, condición que no necesariamente se mantiene para el período siguiente. La segunda agrupación se refiere los contribuyentes “regulares”, y da cuenta de aquellos que, dada la naturaleza de sus actividades comerciales y económicas, requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, realizar su Inicio de Actividades (recibiendo además la asignación de un RUT), en donde se da inicio a su vida tributaria activa (durante la cual debe pagar sus impuestos y dar cumplimiento a todas sus obligaciones tributarias), al cabo de la cual realiza el trámite denominado Término de Giro, mediante el que se da por concluida la actividad tributaria del contribuyente.

De esta forma, el registro de contribuyentes efectivos se administra y actualiza a través del señalado proceso, denominado “Ciclo de Vida del Contribuyente”. Es así como, cada nuevo Inicio de Actividades da origen a un nuevo contribuyente, y correspondientemente, cada Término de Giro ingresado disminuye un contribuyente de este registro.

Inicio de Actividades, Modificación de Datos, y Término de Giro

Una de las principales actividades que realiza el SII, se refiere a los inicios y términos de actividades de los diversos contribuyentes, acciones que determinan el volumen del catastro de contribuyentes. Los siguientes gráficos muestran cómo ha evolucionado esta actividad hasta el año 2003.



Cuadro N° 4 : Ingresos Netos al Registro de Contribuyentes

	AÑOS		
	2001	2002	2003
Inicios de Actividades	213.997	221.058	244.834
Términos de Giro	19.174	16.919	48.407
Ingreso neto al Registro de Contribuyentes (aumento del número de contribuyentes)	194.823	204.139	196.427

Desde el momento en que el contribuyente *inicia actividad* hasta que *hace término de giro*, esto es, durante su ciclo de vida tributario, pueden ocurrir cambios en sus datos personales o comerciales. Todas estas modificaciones deben ser avisadas al SII con oportunidad para actualizar el registro de contribuyentes. Durante el año 2003 se recibieron en las Unidades del SII alrededor de 262.511 solicitudes de modificaciones, cifra que da cuenta de un aumento de 5,6 % respecto al año 2002.

Modificaciones de Información

Los principales tipos de modificaciones que se dan aviso en el SII son las siguientes:

- *Modificación de Razón Social.*
- *Cambio de Domicilio.*
- *Modificaciones a la Actividad o Giro declarado.*
- *Apertura, cambio o cierre de Sucursal.*
- *Modificación de dirección para Notificaciones.*
- *Ingreso, Retiro o Cambio de socios (cesión de derechos).*
- *Aporte/Disminución de Capital.*
- *Cambio de Representantes.*
- *Conversión de empresa individual en Sociedad.*
- *Aporte de todo el Activo y Pasivo a otra sociedad.*
- *Fusión de Sociedades.*
- *Transformación de Sociedades.*
- *Absorción de Sociedades.*
- *División de Sociedades.*
- *Ampliación de Giro.*

Segmentación de Contribuyentes

A lo largo del tiempo, la fiscalización tributaria se ha ido haciendo cada vez más compleja, por una parte, como resultado de la globalización de los negocios y la mayor apertura de la economía del país, y por otra, del empleo cada vez más intensivo de la tecnología tanto por los contribuyentes como por la propia Administración Tributaria.

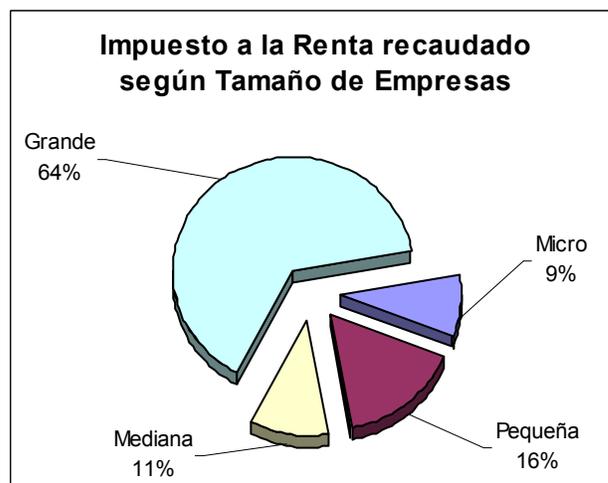
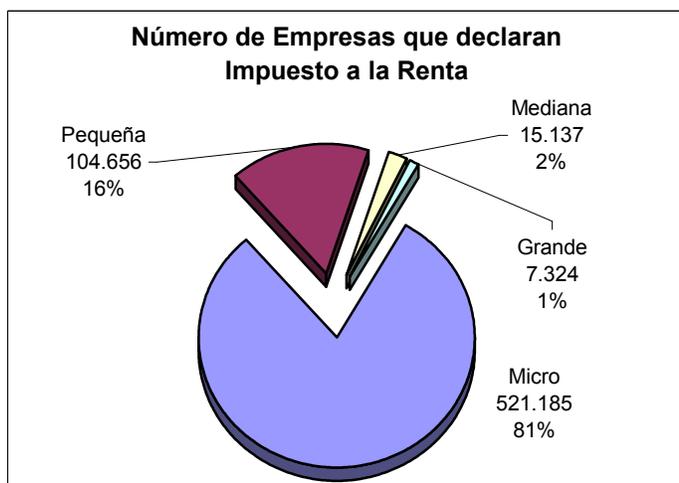
Ello ha hecho necesario segmentar la realidad de los negocios y de los contribuyentes estableciendo planes mucho más focalizados que atiendan a las particularidades y especificidades de los diferentes grupos.

Una de las variables de segmentación más empleada por las administraciones tributarias corresponde al volumen de operaciones de los contribuyentes. De acuerdo a estándares definidos por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), las empresas se clasifican en microempresas, pequeñas, medianas o grandes, según su nivel de ventas bajo los parámetros que se indican a continuación:

Cuadro N° 5 : CRITERIO DE CLASIFICACION DE EMPRESAS DE ACUERDO A CORFO

Tipo de Empresa	Tramo de Ventas anuales en UF
Micro	0 - 2.400
Pequeña	2.400 - 25.000
Mediana	25.000 - 100.000
Grande	100.000 +

En los gráficos siguientes, se aprecia cómo las grandes empresas, que representan un 1% del total, aportan a una recaudación de un 64% del Impuesto de Renta total en el año 2003.



Los Contribuyentes y la Internet

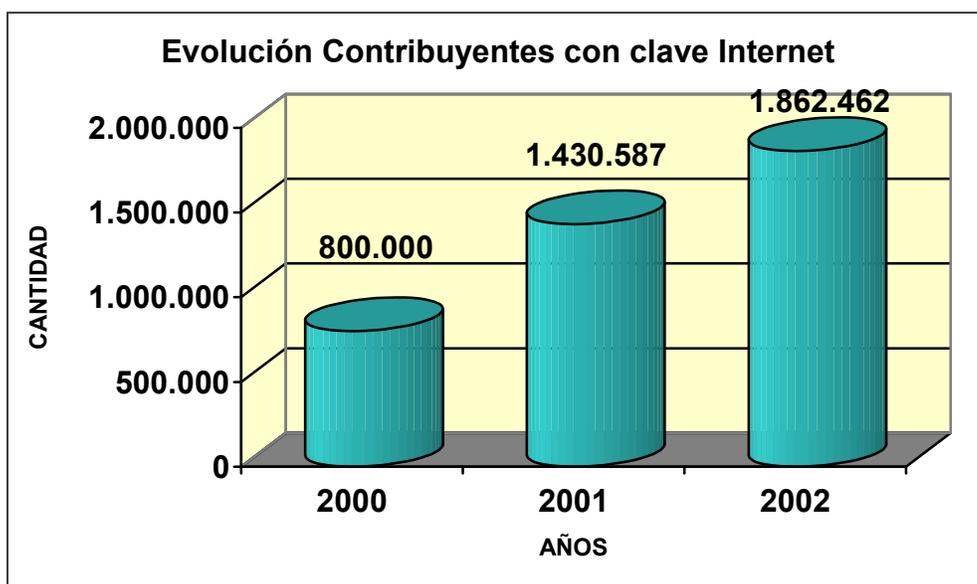
Para cumplir con sus obligaciones tributarias, los contribuyentes se relacionan e interactúan con el SII de múltiples formas. En este contexto, se le ha dado especial preocupación al desarrollo de Internet como mecanismo de vinculación fundamental, para lo cual se han desarrollado una serie de servicios y aplicaciones electrónicas que facilitan las acciones que deben realizar los contribuyentes ante el SII, todas las cuales cuentan con sistemas de seguridad y verificación que le otorgan máxima confiabilidad a los respectivos procesos. Un mecanismo fundamental para esta labor, lo constituyen los controles de acceso a los servicios Internet dispuestos para estos fines. De esta forma, cada contribuyente que se registra en el sitio Web del SII obtiene su acceso mediante una clave secreta y personal, con lo cual todas sus operaciones quedan a buen resguardo ante eventuales intervenciones ajenas.

En el siguiente cuadro se aprecia la evolución de la cantidad de contribuyentes que poseen clave para acceder al sitio Web del SII, y que por ende, realizan sus obligaciones tributarias a través de este medio.

Cuadro N° 6 : CONTRIBUYENTES CON CLAVE EN EL SITIO WEB DEL SII

	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Usuarios con clave	800.000	1.430.587	1.862.462	2.432.190

La disminución en la tasa de incorporación de contribuyentes con clave (de un 78,8% a un 30,2%), se explica porque cada año la cantidad de registros se aproxima más al universo total de contribuyentes. Para el año el año 2002 los contribuyentes registrados en el Sitio Web fueron alrededor de un 90% respecto del universo.



3.2.2. El Catastro de Bienes Raíces

Caracterización y Administración del Catastro

A diferencia de otros impuestos que administra el SII, el impuesto territorial no es *autodeclarativo*, sino que es determinado por el Servicio sobre el avalúo de las propiedades, el que se establece según los resultados de los procesos de reavalúo.

De acuerdo a la Ley Orgánica, al Servicio de Impuestos Internos también le corresponde la aplicación y fiscalización del Impuesto Territorial, lo que se traduce en las siguientes funciones:

- *Propone, supervisa y evalúa programas de mantención y actualización del catastro y tasaciones.*
- *Desarrolla, actualiza y gestiona difusión de la normativa del impuesto territorial, así como la resolución de casos especiales*
- *Gestiona los procesos informáticos de actualización catastral, giro del impuesto territorial y aplicación de reavaluos y estudios previos.*

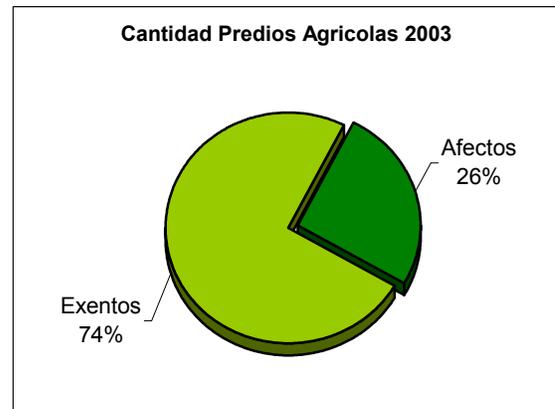
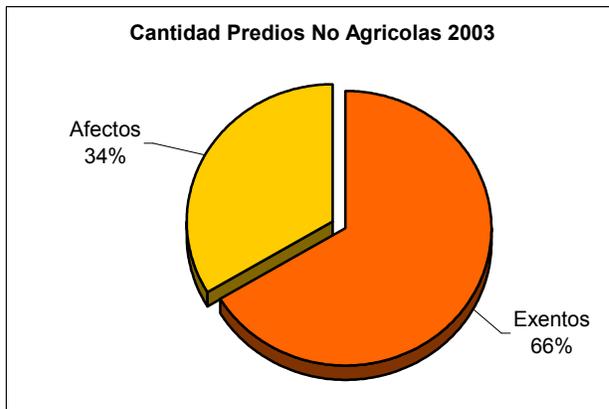
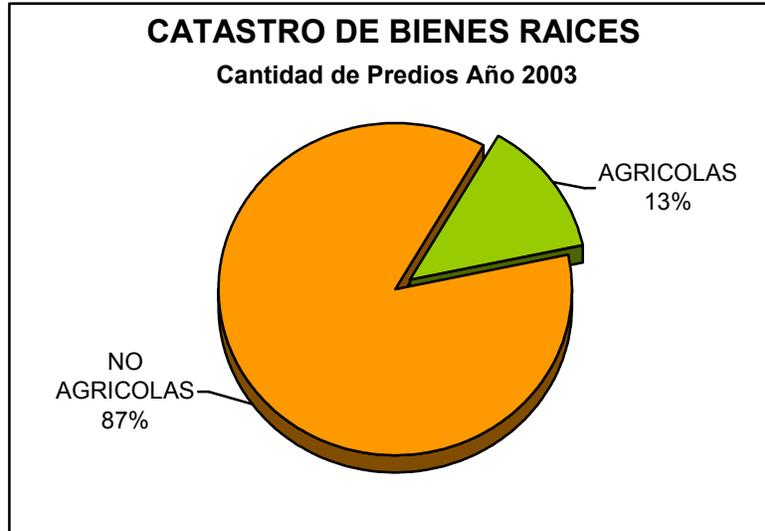
El catastro de bienes raíces corresponde al conjunto de datos, antecedentes y descripciones de los bienes raíces agrícolas y no agrícolas, referidos a ubicación, propietario, superficie, características de terreno y construcciones, y otras circunstancias físicas, económicas y jurídicas, que permitan un adecuado conocimiento de éstos.

El avalúo señala el valor que le ha asignado el fisco a la propiedad, lo que es diferente del valor comercial y que se reajusta cada semestre con el IPC. Es importante saber que las contribuciones no se cobran a partir del avalúo total, sino que del avalúo afecto. El avalúo exento es una parte de la propiedad que queda exenta del pago de contribuciones, y el avalúo afecto corresponde al valor a partir del cual se cobrarán sus contribuciones.

Para efectuar el giro del impuesto territorial, el Servicio remite un “aviso–recibo” de contribuciones al contribuyente, el cual contiene los principales datos de las cuotas correspondientes al semestre que se emite con sus respectivos montos de cobro y un certificado de avalúo vigente de la propiedad.

Cuadro N° 7 : CANTIDAD DE PREDIOS ENROLADOS POR EL SII

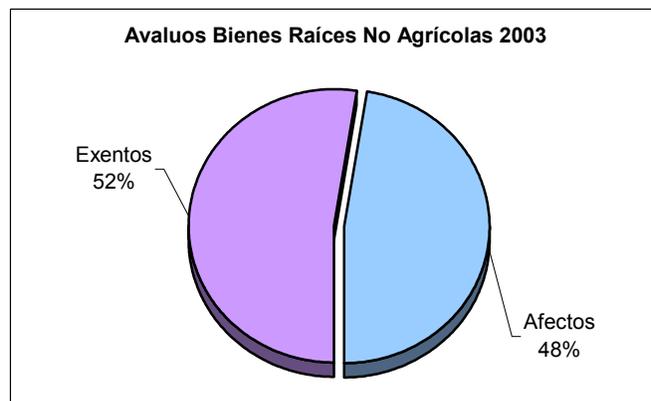
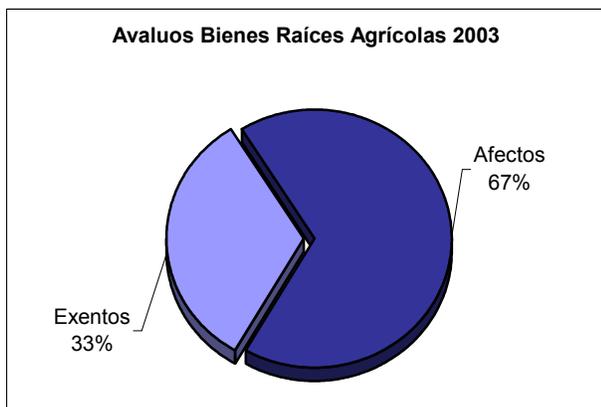
Tipo predio		2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
		N°	N°	N°	%	%
Agrícola	Exentos	431.287	453.346	477.039	5,11%	5,23%
	Afectos	163.622	164.538	165.250	0,56%	0,43%
	Total	594.909	617.884	642.289	3,86%	3,95%
No Agrícola	Exentos	2.560.162	2.653.272	2.742.284	3,64%	3,35%
	Afectos	1.273.699	1.346.058	1.411.476	5,68%	4,86%
	Total	3.833.861	3.999.330	4.153.760	4,32%	3,86%
TOTAL		4.428.770	4.617.214	4.796.049	4,25%	3,87%



Cuadro N° 8 : AVALUOS DE BIENES RAICES*

Tipo predio		2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
		MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Agrícola	Exentos	804.021	827.900	840.593	2,97%	1,53%
	Afectos	1.746.468	1.745.443	1.717.066	-0,06%	-1,63%
	Total	2.550.489	2.573.343	2.557.659	0,90%	-0,61%
No Agrícola	Exentos	24.234.739	25.215.074	26.119.749	4,05%	3,59%
	Afectos	21.991.241	22.863.447	23.763.878	3,97%	3,94%
	Total	46.225.980	48.078.521	49.883.627	4,01%	3,75%
TOTAL		48.776.468	50.651.864	52.441.286	3,84%	3,53%

(*) \$ al 01/01/2004



Segmentación de Bienes Raíces

Los bienes raíces están segmentados como agrícolas y no agrícolas, debido a que la ley establece metodologías de tasación diferentes para determinar su avalúo. En los tiempos en que se comenzó a aplicar el impuesto territorial, la mayor parte de la superficie del país era agrícola, por lo que la ley definió lo que se entendería como “predio agrícola”.

Independiente al segmento en que se encuentre el bien raíz, el Servicio lo identifica con el denominado **Número de Rol de Avalúo**, y donde la identificación del propietario pasa a ser uno de los atributos de los datos que conforman el catastro.

PREDIOS AGRÍCOLAS

- **Predios agrícolas propiamente tales:** son todo predio, cualquiera que sea su ubicación, cuyo terreno esté destinado preferentemente a la producción agropecuaria (agrícola y/o ganadera) o forestal, o que económicamente sea susceptible de dichas producciones en forma predominante.
- **Predios agrícolas por asimilación:** son aquellos predios cuyo rubro principal es la obtención de productos agropecuarios primarios, como: hortalizas, flores o frutas en invernaderos, huevos, carne, leche o pelo de conejo en gallineros, chancheras o galpones.

PREDIOS NO AGRÍCOLAS

Todos los bienes raíces no incluidos en la serie agrícola se consideran no agrícolas. Para los efectos de administración del impuesto territorial, los predios no agrícolas se clasifican como habitacionales o no habitacionales, según el destino de los mismos.

- **Habitacionales:** son las edificaciones destinadas a la habitación o morada de una persona física o familia, constituyendo el lugar o sede de su vida doméstica.
- **No habitacionales:** entre las propiedades con destino no habitacional, se pueden mencionar aquellas cuyo destino es Administración Pública; Defensa; Bodega y Almacenaje; Comercio; Culto; Deporte y Recreación; Educación y Cultura; Forestal; Hotel- Motel; Industria; Minería; Oficina; Salud; Transporte y Telecomunicaciones.

Incorporaciones y modificaciones

Las modificaciones del catastro de bienes raíces se originan por solicitud del contribuyente ya sea en oficina del SII o Internet, por gestión propia derivada de procesos de fiscalización, o bien por fallos del Tribunal Tributario de reclamaciones de los contribuyentes.

Cuadro N° 9a: CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INGRESADOS AL SISTEMA DE BIENES RAICES POR FUENTE DE REQUERIMIENTO AÑO 2002

Tipo Movimiento	Oficina	Internet	Gestión SII	Tribunal Tributario	Total	
					N°	%
Inclusión	37.622	0	177.128	1	214.751	27,4%
Modificación Catastro Físico ⁸	45.184	0	150.036	279	195.499	24,9%
Modificación Catastro Legal ⁹	59.548	34.762	267.667	14	361.991	46,2%
Eliminación	4.995	0	6.565	93	11.653	1,5%
Total	147.349	34.762	601.396	387	783.894	100,0%

Cuadro N° 9b: CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INGRESADOS AL SISTEMA DE BIENES RAICES POR FUENTE DE REQUERIMIENTO AÑO 2003

Tipo Movimiento	Oficina	Internet	Gestión SII	Tribunal Tributario	Total	
					N°	%
Inclusión	46.976	0	215.818	2	262.796	29,48%
Modificación Catastro Físico ¹⁰	72.319	0	180.843	160	253.322	28,41%
Modificación Catastro Legal ¹¹	67.608	34.003	259.660		361.271	40,52%
Eliminación	5.829	0	8.352	16	14.197	1,59%
Total	192.732	34.003	664.673	178	891.586	100,00%

⁸ **CATASTRO FÍSICO:** se refiere a todas las características físicas de las propiedades, tales como datos de terreno (superficie, frente y fondo) y antecedentes de las construcciones (superficie edificada, tipo año y calidades de las construcciones ,etc.)

⁹ **CATASTRO LEGAL:** está referido al dominio y ubicación de las propiedades, incluyendo los antecedentes relativos al propietario, tales como nombre y RUT.

¹⁰ **CATASTRO FÍSICO:** se refiere a todas las características físicas de las propiedades, tales como datos de terreno (superficie, frente y fondo) y antecedentes de las construcciones (superficie edificada, tipo año y calidades de las construcciones ,etc.)

¹¹ **CATASTRO LEGAL:** está referido al dominio y ubicación de las propiedades, incluyendo los antecedentes relativos al propietario, tales como nombre y RUT.

3.2.3. El Registro de Tasación de Vehículos

El Servicio de Impuestos Internos tiene la responsabilidad de efectuar la tasación fiscal de todos los modelos de vehículos, a fin de determinar la Base Imponible para el cálculo del Permiso de Circulación anual, para el caso de vehículos livianos, y para la determinación del impuesto a la renta y pagos provisionales mensuales de los vehículos pesados. En el cuadro siguiente se muestra la cantidad de modelos de vehículos tasados por primera vez y retasados para los modelos antiguos.

Cuadro N° 10: ESTADÍSTICAS DE TASACION VEHÍCULOS POR AÑO DE PUBLICACIÓN

	Año					
	2001		2002		2003	
	N°	%	N°	%	N°	%
Modelos Nuevos	1.394	5,1%	1.313	4,6%	1.542	5,1%
Modelos Antiguos	25.905	94,9%	27.299	95,4%	28.611	94,9%
Total modelos Vehículos	27.299	100,0%	28.612	100,0%	30.153	100,0%

3.3. LAS ACTUACIONES

3.3.1. Obligaciones Tributarias

El sistema tributario chileno actual está estructurado en torno a un número relativamente reducido de impuestos de aplicación masiva y de alto rendimiento. Entre las principales obligaciones tributarias que lo componen, están el IVA y el Impuesto a la Renta. Sólo en estos dos impuestos se concentra más de dos tercios de toda la recaudación impositiva e involucra a más de dos millones de contribuyentes.

El SII, a igual que los demás sistemas tributarios modernos, ha orientado su accionar sobre la base del **autocumplimiento tributario**, esto es, en los contribuyentes radica la responsabilidad de determinar, declarar y enterar los impuestos que les corresponde pagar según la ley. Para hacer efectivo este sistema autodeclarativo (*“self-assessment”*), resulta crucial que la administración tributaria ejerza todas las facultades que la ley le confiere a fin de resguardar que la autodeterminación no se traduzca en incumplimiento tributario.

En Chile, con la excepción del impuesto territorial, todos los gravámenes están diseñados en la lógica del autocumplimiento. La exigencia fundamental es la presentación de una declaración tributaria, en la cual el contribuyente reporta a las autoridades fiscales aquellos datos que respaldan el cálculo de su obligación tributaria. En el caso del IVA, los contribuyentes están obligados a presentar una **Declaración Mensual de IVA** y en el caso del Impuesto a la Renta, una **Declaración Anual de Renta** en el mes de Abril de cada año. A su vez, la administración tributaria obtiene de terceros agentes (retenedores, bancos, empleadores, etc.), a través de **Declaraciones Juradas**, información de cruce para ser contrastada con aquella reportada por los contribuyentes. Esta verificación cruzada es la base para asegurar cumplimiento en un sistema de autodeterminación tributaria.

Declaraciones de Renta

Durante el mes de abril de cada año, los contribuyentes de primera categoría y los contribuyentes personas naturales que perciban rentas e ingresos de diversas fuentes, deben efectuar la Declaración Anual del Impuesto a la Renta y, si correspondiere, el pago simultáneo; utilizando para este efecto el Formulario 22 (Formulario de Declaración del Impuesto a la Renta). Este formulario se hace llegar al SII por intermedio de los bancos, o a través de Internet, ingresando al sitio web del Servicio.

Solamente están exceptuados de declarar, los contribuyentes que tengan sólo rentas como trabajadores dependientes (y que además no soliciten beneficios tributarios que impliquen una posible devolución) y aquellos otros que en el conjunto de sus ingresos no supere un nivel establecido en la ley bajo el cual están exentos de impuesto.

Cuadro N° 11: CANTIDAD DE DECLARACIONES EN FORMULARIO 22

	AÑO 2002		AÑO 2003	
	Cantidad	MM\$	Cantidad	MM\$
Con Pago	154.722	489.388	144.963	401.457
Calzadas	412.713	-	355.546	0
Con Solicitud de Devolución	1.491.776	876.612	1.541.404	940.763
TOTAL	2.059.211	-	2.041.913	-

Cuadro N° 12: DECLARACIONES EN FORMULARIO 22

MEDIO	AÑO 2002				AÑO 2003			
	Cantidad	%	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado de Devolución MM\$	Cantidad	%	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado de Devolución MM\$
Por Internet	1.132.933	55,00%	12.229	727.146	1.403.193	68,72%	128.308	859.893
En Papel	926.278	45,00%	477.159	149.467	638.720	31,28%	273.148	80.871
Total	2.059.211	100,00%	489.388	876.613	2.041.913	100,00%	401.457	940.764

Para el año 2002, por primera vez la recepción de declaraciones de impuestos vía Internet superó las presentadas en papel. La mayor parte de los contribuyentes (55%) optó por el uso de la tecnología, y el resto (45%) por el método antiguo.

Esto se incrementó el año 2003, en que las declaraciones de renta por Internet representaron un 68,72% del total de las presentadas.

De las tablas se observa el fuerte aumento que ha tenido el pago de impuesto a la renta por Internet, al pasar de un 2,5% el año 2002 a un 32% el año 2003. Se puede concluir que las medidas de seguridad que ofrece el sitio Web del SII han dado confianza a los contribuyentes para realizar sus pagos con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito. Esperamos que esta tendencia se incremente en los próximos años.

Declaraciones Juradas

Con el objeto de verificar el cumplimiento tributario cabal por parte de los contribuyentes durante el proceso de Declaración Anual de Renta, y en virtud de las facultades que el SII tiene para fiscalizar, se ha dispuesto que las empresas deben entregar anualmente, principalmente en el mes de marzo, declaraciones juradas que contienen datos acerca de los ingresos y rentas entregadas a contribuyentes con los que se relacionan en sus negocios u operaciones. Estas Declaraciones Juradas, permitirán posteriormente realizar procesos masivos de cruces de los datos entregados, con los datos contenidos en las Declaraciones de Renta entregadas por los propios contribuyentes.

Los tipos de declaraciones juradas (DJ) alcanzan a la cantidad de 31. De entre ellas, las más importantes por su número son las que se refieren a retención de impuestos por honorarios, retención de impuesto único al trabajador, distribución de utilidades y gastos rechazados.

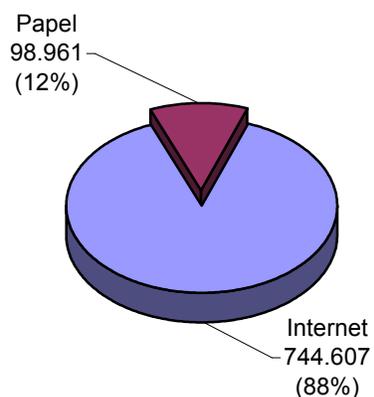
Declaraciones Juradas clasificadas de acuerdo a la información que contiene:

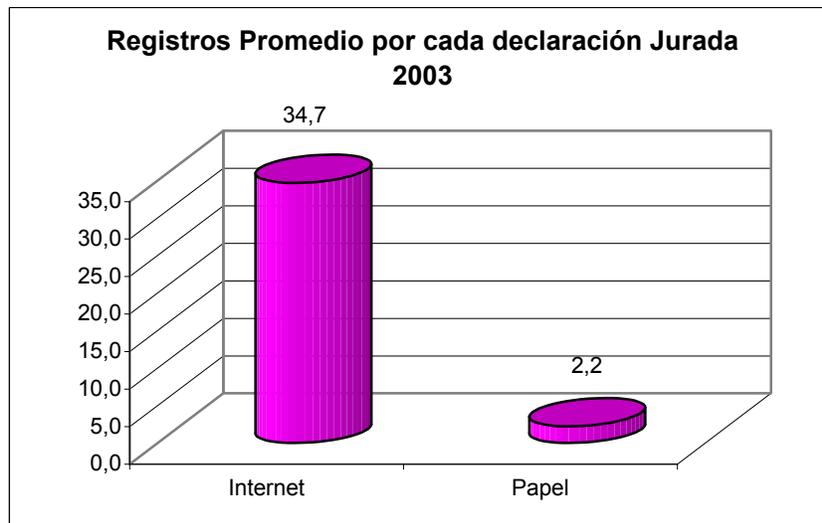
- *Aquellas que se refieren a Retención de Impuestos y Rentas de 2° Categoría (Formularios 1811, 1812, 1879 y 1887).*
- *Aquellas que informan de Gastos Rechazados y Créditos por Impuesto de primera categoría (Formularios 1813 y 1893).*
- *Aquellas relacionadas con utilidades de inversiones en Fondos de Inversión (Formularios 1817, 1818, 1890, 1892 y 1894).*
- *Aquellas relacionadas con retiros de utilidades y acciones (Formularios 1821, 1822 y 1823).*
- *Aquellas relacionadas con operaciones con el exterior (Formularios 1850, 1851, 1852, 1853, 1854 y 1855).*
- *Aquellas relacionadas con dividendos y acciones (Formularios 1884, 1885, 1886 y 1891).*
- *Aquellas relacionadas con ahorro (Formularios 1888, 1889, 1895 y 1899).*
- *Aquellas relacionadas con Bienes Raíces (Formulario 1897).*
- *Aquellas relacionadas con créditos e intereses pagados (Formularios 1896 y 1898).*

Cuadro N° 13 : CANTIDAD DE DECLARACIONES JURADAS

Total de Declaraciones Juradas	Año 2002	Año 2003
Declaraciones Juradas	826.775	843.298
Registros Informados	34.104.195	26.115.952

Cantidad de Declaraciones Juradas 2003





De este cuadro se desprende que, en promedio, cada declaración jurada por Internet contiene 34,7 registros informados, en comparación un 2,2 registros por cada declaración por papel. Esto indica que las grandes empresas optan por utilizar Internet como medio prioritario.

Declaraciones de IVA

Los contribuyentes de la primera categoría, afectos al IVA, deben hacer mensualmente la declaración de los créditos y débitos de IVA, información que, una vez procesada, servirá al SII para elaborar y ejecutar planes de fiscalización de este impuesto.

De la misma manera que en el caso de Renta, las Declaraciones de IVA deben ser entregadas en los bancos, conjuntamente con el pago del IVA Neto si ello corresponde, o por Internet, utilizando la página Web del SII. Para esto, se emplea el documento oficial denominado *Formulario 29* (F29 declaración y pago simultaneo "mensual"), disponible tanto en papel como en forma electrónica.

Declaraciones de IVA

- **Declaraciones con movimiento y con pago:** Corresponde a aquellas declaraciones en las cuales se registran operaciones de compras o ventas, y la determinación del impuesto producto de tales operaciones genera una obligación de pago.
- **Declaraciones con movimiento y sin pago:** Corresponde a aquellas declaraciones en las cuales se registran operaciones de compras o ventas, pero la determinación del impuesto producto de tales operaciones no genera una obligación de pago.
- **Declaraciones sin movimiento:** Corresponde a aquellas declaraciones en las cuales no se registran ningún tipo de operaciones comerciales durante el período declarado.

Cuadro N° 14: DECLARACIONES F29 PRESENTADAS*

	2002		2003	
	Cantidad	MM\$	Cantidad	MM\$
Con movimiento y con pago	6.840.767	5.023.514	6.981.736	5.373.035
Con movimiento y sin pago	1.563.793	0	1.269.782	0
Sin movimiento	4.007.635	0	3.307.668	0
TOTAL	12.412.195	5.023.514	11.559.185	5.373.035

(*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades

Para disminuir de manera efectiva la gran cantidad de declaraciones sin movimiento que se producen cada año, el SII promulgó una resolución que impone a los contribuyentes que acumulen en forma continua 12 ó más declaraciones de formulario 29, sin movimiento o no presentadas, la obligación de comunicar que continuará con su actividad o, de lo contrario, dar aviso de Término de Giro al Servicio.

Cuadro N° 15: DECLARACIONES IVA PRESENTADAS POR INTERNET*

Número de declaraciones F-29	2002		2003	
	Cantidad	MM\$	Cantidad	MM\$
Por Internet	1.259.460	580.765	1.910.706	3.318.699
En papel	11.189.686	4.442.749	9.648.479	2.054.336
TOTAL	12.449.146	5.023.514	11.559.185	5.373.035

(*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades

Timbrajes

Los contribuyentes están obligados a respaldar sus transacciones comerciales con documentos tributarios previamente autorizados por el Servicio de Impuestos Internos. Para esto, el SII cuenta con un procedimiento de timbraje que requiere que los contribuyentes asistan a sus oficinas para ser autorizados a usar boletas, facturas u otros documentos (ver recuadro). Sin embargo, a partir del año 2003 con la incorporación de la factura electrónica, este procedimiento dejó de ser necesario para quienes sean autorizados por el SII para hacer uso de este documento digital.

Por otro lado, el procedimiento de timbraje ha sido de utilidad para detectar diferentes tipos de fraudes relacionados con el mal uso de documentos tributarios o bien por situaciones anómalas u otros casos pendientes producto de fiscalizaciones anteriores. En efecto, tanto para el año 2002 como para el 2003, el 31% de los contribuyentes que asistieron a timbrar debieron ser fiscalizados, en su mayoría por encontrarse en algún tipo de situación irregular.

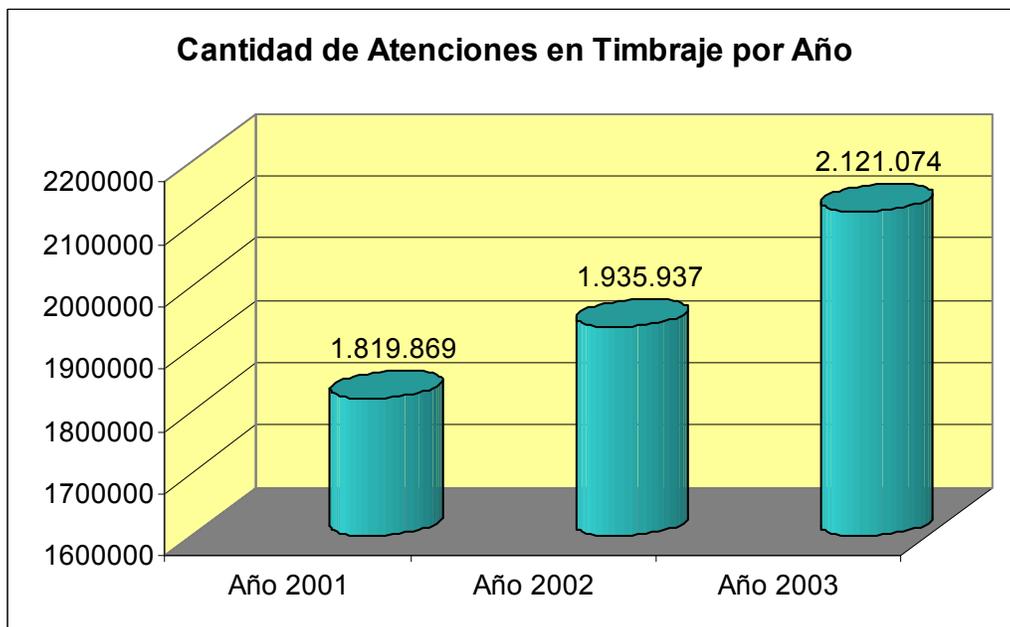
El Timbraje de Documentos

El Timbraje de documentos es un procedimiento que autoriza administrativamente los documentos necesarios para respaldar las diferentes operaciones que los contribuyentes realizan al llevar a cabo sus actividades económicas, y que consiste en la aplicación de un timbre seco en cada documento y sus copias. En la actualidad este trámite se debe realizar en la Unidad del Servicio bajo cuya jurisdicción se encuentra el domicilio del contribuyente o el de la Casa Matriz, declarado al SII en su Inicio de Actividad o el nuevo domicilio comunicado en posterior aviso de modificaciones.

Los principales documentos que deben timbrar los contribuyentes son los siguientes:

- *Boletas de ventas y servicios*
- *Rollos de máquinas registradoras*
- *Boletas de honorarios*
- *Entradas de espectáculos*
- *Boletas de prestación a terceros*
- *Letras de cambio*
- *Facturas*
- *Pagarés*
- *Notas de débito*
- *Liquidación*
- *Notas de crédito*
- *Liquidación Facturas*
- *Guías de despacho*
- *Libros de contabilidad empastados*
- *Contabilidad en hojas sueltas con numeración única*
- *Factura de Ventas y Servicios no Afectas o Exentas de IVA*

En el gráfico siguiente se aprecia el número de atenciones de contribuyentes que solicitan autorización de documentos para los años 2001, 2002 y 2003.



Contribuciones de Bienes Raíces

Las contribuciones son el impuesto a la propiedad (ya sea un terreno construido o no) y que debe pagarse en cualquier banco o en línea por Internet, en cuatro cuotas anuales, en los meses de abril, junio, septiembre y noviembre. El documento de pago de las contribuciones tiene dos partes: el certificado de avalúo fiscal y el formulario para pago de contribuciones.

Cuadro N° 16: CUOTAS ANUALES DE CONTRIBUCIONES

	2002	2003	Variación 2002 - 2003
Cantidad Cuotas	6.063.345	6.518.944	7,5%

(*) Estimación en base a la cantidad de giros emitidos

3.3.2. Peticiones Administrativas

En general, las peticiones administrativas son todas aquellas solicitudes, peticiones o consultas tributarias que formulan los contribuyentes y que no tienen un carácter contencioso. Algunos de los temas que se ven en esta área son IVA Diferido, Aviso Pérdida de Documentos, Solicitudes de Certificados, Devoluciones de Impuestos, Anulaciones de Giro y Condonaciones.

Existen distintos tipos de Peticiones Administrativas, como por ejemplo, aquellas que efectúan los contribuyentes para acogerse a ciertos beneficios en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; aquellas que subsanan irregularidades que los afectan; o bien, las que entregan información a otros Organismos del Estado, entre otras.

Ejemplos de Peticiones Administrativas

Condonaciones del SII

Una de las principales peticiones administrativas, y que además da cuenta de una facultad muy relevante del SII, constituye la solicitud al Director Regional de la condonación de intereses y multas, originados en infracciones tributarias y diferencias de impuestos no declarados y/o no pagados. Es prerrogativa del Director Regional otorgar o denegar esta condonación, de acuerdo a normas o criterios de general aplicación.

Cuadro N° 17: CONDONACIONES DEL SII AÑO 2002-2003*

	2002		2003	
	MM\$	% c/r Total	MM\$	% c/r Total
Giros Pagados de multas e intereses penales				
Montos de multas e intereses Condonados	10.409	39,0%	19.630	49,1%
Montos de multas e intereses No Condonados	16.291	61,0%	20.335	50,9%
Total de multas e intereses	26.700	100,0%	39.965	100,0%

(*) Giros emitidos por el SII y pagados en Bancos

IVA diferido

Pagar IVA diferido es un beneficio al que pueden acceder los contribuyentes cuyo giro no está afecto al IVA, para el caso en que importen bienes con cobertura diferida o adquieran un vehículo para transporte de pasajeros, fabricado por alguna de las empresas del rubro que están autorizadas por el SII a vender vehículos con este beneficio. En estos casos, el contribuyente podrá solicitar que se le autorice el pago del IVA en cuotas mensuales, trimestrales o semestrales, hasta un máximo de 60, 20 o 10 cuotas respectivamente.

En el caso de los vehículos para Transporte de Pasajeros, las estadísticas son las siguientes, considerando la totalidad de las Autorizaciones de IVA Diferido vigentes a diciembre de 2003:

Cuadro N° 18: CASO PRIMERA VENTA: MONTOS FACTURADOS E IVA DIFERIDO¹²

Región	Nombre Regional SII	Número de Autorizaciones	Monto Facturas \$	Monto IVA \$
I	Iquique	17	1.158.190.805	208.474.344
II	Antofagasta	72	2.596.305.254	467.938.741
III	Copiapó	25	935.162.814	168.329.307
IV	La Serena	25	1.093.109.963	196.759.793
V	Valparaíso	368	19.625.104.786	3.493.265.655
VI	Rancagua	61	3.075.455.801	559.803.147
VII	Talca	33	1.056.592.841	315.020.045
VIII	Concepción	310	11.529.797.007	2.060.746.161
IX	Temuco	30	1.065.989.155	192.742.271
X	Puerto Montt	92	3.799.440.269	684.205.364
XI	Coyhaique	0	0	0
XII	Punta Arenas	11	626.960.686	112.852.924
XIII	R. Metropolitana ¹³	1.039	52.872.012.194	9.084.760.521
Total		2.083	99.434.121.575	17.544.898.275

Peticiones Administrativas de Avaluaciones

Las peticiones administrativas de avaluaciones corresponden a las solicitudes presentadas por los contribuyentes (formulario N° 2118, "Solicitud de Avaluaciones") en cualquier unidad del Servicio, cuando consideren que existen errores en la determinación del avalúo de sus propiedades y/o en los antecedentes catastrales que sirvieron de base para la tasación. En general, las materias de las peticiones administrativas se refieren a cambios de nombre, RUT, dirección, domicilio de propietario; modificaciones de avalúo o destino; inclusión, eliminación división, fusión de un bien raíz; asignación de número de rol; tasación de obra nueva y/o ampliación; exención de Impuesto Territorial. El cuadro siguiente muestra el número de peticiones ingresadas el año 2002, donde el 74% de ellas fueron resueltas dentro del plazo estándar convenido con los contribuyentes.

Cuadro N° 19: PETICIONES ADMINISTRATIVAS DE AVALUACIONES

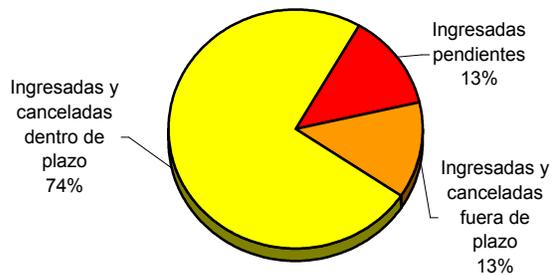
	2002		2003	
	N°	%	N°	%
Pendientes	18.002	13,20%	815	0,6%
Canceladas fuera de plazo	17.539	12,80%	26.237	18,4%
Canceladas dentro de plazo	101.049	74,00%	115.435	81,0%
Total	136.590	100,00%	142.487	100,0%

* El número de solicitudes administrativas canceladas, no necesariamente van a actualizar el Sistema de Bienes Raíces al momento de la resolución.

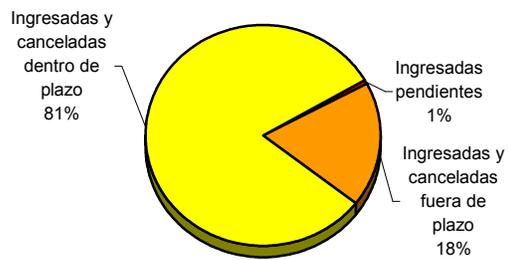
¹² Cifras monetarias nominales a Diciembre de 2003

¹³ Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes.

**Ingreso y cancelación de Peticiones
Administrativas Año 2002**



**Ingreso y cancelación de Peticiones
Administrativas Año 2003**



Peticiones Administrativas

Para dar respuesta a las diferentes peticiones de los contribuyentes, el Servicio cuenta con procedimientos estandarizados en los Departamentos de Fiscalización, Resoluciones o Avaluaciones, o por Internet, según corresponda el tema objeto de la solicitud.

Por otro lado, las peticiones administrativas pueden ser clasificadas según el efecto que estas tengan en los mayores o menores ingresos del Fisco, según la resolución sobre las mismas. Dado esto, se presenta a continuación una breve descripción de aquellas peticiones que se encuentra en esta categoría:

- **Condonaciones de multas e intereses:** Por el atraso en la presentación de las declaraciones de impuestos o por la omisión de ellas, se aplican reajustes, intereses y multas.
- **Pérdida de documentos:** Cuando un contribuyente pierde parte o el total de sus documentos o libros contables, debe avisar al SII autodenunciándose de tal hecho.
- **Devoluciones de Impuesto:** Cuando se entera en arcas fiscales montos superiores a los correspondientes ya sea por errores propios de los contribuyentes o por pagar en exceso o indebidamente a título de impuestos, reajustes, intereses y multas, el contribuyente tiene el derecho de solicitar la respectiva devolución.
- **IVA diferido:** En la compra de vehículos destinados al transporte de pasajeros con capacidad de más de 15 asientos, el SII puede autorizar a pagar el I.V.A. en forma diferido tanto para la primera venta en el país como para la importación directa
- **Anulaciones:** Cuando el contribuyente se encuentra frente a un giro de impuesto que contenga un vicio o error manifiesto, puede solicitar la corrección administrativa del error.
- **Exención de IVA:** Los contribuyentes que presenten espectáculos y reuniones a beneficio total y exclusivo de Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja de Chile, otros., y espectáculos circenses que estén integrados por artistas nacionales y/o extranjeros con más de 5 años de residencia en el país o por extranjeros con cónyuge o hijos chilenos, pueden pedir la exención del IVA.
- **Cambio sistema contabilidad:** El contribuyente puede cambiar su sistema de contabilidad, siempre y cuando el sistema nuevo se ajuste a prácticas contables adecuadas, que reflejen claramente el movimiento y resultado de los negocios, todo ello con miras a resguardar debidamente el interés fiscal.
- **Suspensión de cobro judicial:** Los contribuyentes que estén requeridos por el Servicio de Tesorería de cobro judicial de impuestos girados, pueden solicitar al SII la suspensión de este cobro. Esta suspensión puede ser total o parcial y por un plazo determinado.
- **Tributación simplificada IVA:** La Dirección Nacional del SII puede determinar que cierto tipo de contribuyente pague el IVA sobre la base de una cuota fija mensual que se determina por decreto supremo por grupos de actividades o contribuyentes, considerando factores tales como el monto efectivo o estimado de ventas o prestaciones entre otros.
- **Depreciaciones extraordinarias:** El contribuyente puede solicitar acogerse a un régimen de depreciación especial, que comprenda menos de los años de vida útil de los bienes, que los que les corresponde según su vida normal o acelerada.
- **Eliminación de Bien Raíz:** Corresponde al derecho que tiene el contribuyente de solicitar la eliminación de un número de rol de avalúo.
- **División de un Bien Raíz:** Consiste en dejar bajo roles de avalúo distintos, los bienes raíces que hayan resultado de una subdivisión Simple, loteo, o condominio.
- **Exención de Impuesto Territorial:** Una exención es una norma para eximir total o parcialmente del pago del Impuesto Territorial correspondiente a determinados bienes raíces.
- **Fusión de roles de avalúo de inmuebles:** Consiste en dejar bajo un sólo rol de avalúo, los bienes raíces colindantes o contiguos.
- **Inclusión de Bien Raíz:** Este trámite debe hacerse en el caso que la propiedad no se encuentre registrada en el Catastro de Bienes Raíces del SII y que, por lo tanto, no se encuentre tasada.
- **Tasación de obra nueva y/o ampliación:** Este trámite tiene como finalidad la tasación por parte del SII, de nuevas construcciones o ampliaciones de las mismas.
- **Revisar y/o modificar avalúo de terreno de un Bien Raíz:**
- **Antecedentes previos (Ley de Copropiedad Inmobiliaria) para los cálculos de la declaración de avalúo fiscal:** Determinación de porcentajes de derechos que corresponde a cada unidad sobre los bienes de dominio común, los cuales deben quedar registrados en el primer reglamento de copropiedad. Siendo esta condición para la enajenación de los bienes.

Además de estas peticiones, existen otras que no tienen un efecto directo en los ingresos del Fisco, algunas de ellas son:

- Emisión boletas especiales
- Informes de Capital Propio y existencia de utilidades para otorgación de gratificaciones
- Máquinas registradoras
- Informe a Tribunales
- Consultas
- Contabilidad simplificada
- Máquinas expendedoras
- Solicitud de Certificado de Avalúo Fiscal
- Asignación de número de Rol de avalúo
- Modificación de destino del Bien Raíz
- Certificaciones

IV. RESULTADOS DE LA GESTION 2002 – 2003

4.1. CONTRIBUYENDO A LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y AL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE

4.1.1. Financiamiento del Estado y de programas de desarrollo

Incremento de la Recaudación Total

Los ingresos tributarios representan cerca del 80% de los ingresos del Gobierno Central, siendo su principal destino el financiamiento del gasto y la inversión social, y la provisión de los bienes públicos. Desde este punto de vista, resulta evidente que la función del SII, y en particular los esfuerzos que éste haga por incrementar el cumplimiento tributario, contribuyen de manera importante al desarrollo económico del país. Sin embargo, el incremento de la recaudación tributaria, mediante el accionar eficiente de la administración tributaria, no es la única forma en que se manifiesta esta contribución.

En efecto, es bien sabido que todos los impuestos generan costos para la sociedad, los cuales, cuando son muy altos, inciden negativamente en el desarrollo económico. Además, existen los costos de cumplimiento, que son aquellos en que incurren los contribuyentes a efectos de cumplir con sus obligaciones tributarias. Ejemplos de ellos, son el costo de contratar asesorías tributarias; el tiempo invertido en hacer las declaraciones de impuestos; y el gasto que demanda la confección de documentación tributaria. El SII ha considerado, con una visión de país, que debe hacer esfuerzos efectivos para reducir estos costos, contribuyendo así al fomento de la actividad y el desarrollo económico de Chile.

Complementariamente, se ha establecido como un desafío prioritario para potenciar su contribución al desarrollo económico, avanzar de manera efectiva hacia la progresiva disminución de la evasión tributaria y la reducción de la competencia desleal.

Para la consecución de todo lo anterior, el SII ha enfocado sus esfuerzos principalmente en tres ámbitos. En primer lugar, apoyando al Ministerio de Hacienda en el perfeccionamiento de la estructura tributaria, mediante propuestas y evaluaciones de cambios legales, que tiendan a aumentar la eficiencia, la equidad y la simplicidad del sistema tributario. En segundo término, mediante la innovación tecnológica y la modernización de los procesos, que se traduce en menores costos de cumplimiento para los contribuyentes, y una mayor eficacia en la labor del SII. Un tercer ámbito, se refiere a la simplificación de los procedimientos, tanto internos como aquellos relacionados con las acciones que realizan los contribuyentes. Ejemplos de esto, son la drástica disminución de tiempos en la realización de trámites y la incorporación masiva de Internet como medio de declaración y pago de impuestos.

Cumplimiento de las metas del PLCE

A comienzos del año 2000, al hacer el balance de la labor desarrollada por el SII durante la década anterior y apuntando hacia las perspectivas de desarrollo futuro, se concluía que si bien los esfuerzos para reducir el incumplimiento tributario habían permitido bajar considerablemente la tasa de evasión global, situándola en un nivel cercano al 24%, también se detectaba en los últimos años un cierto estancamiento en este nivel. No obstante el éxito que significaba haber bajado en la década más de seis puntos porcentuales la tasa de evasión, ésta podía considerarse aún elevada con respecto a este mismo indicador en países de buen cumplimiento tributario. Ello abría la

posibilidad de seguir atacando de manera aun más decisiva la evasión, aumentando la recaudación.

Particular importancia, de cara a continuar aumentando el cumplimiento tributario, se le atribuyó la insuficiencia de los recursos humanos destinados a la fiscalización, cuya cantidad, calificación y características profesionales debía responder ahora a estándares más exigentes a cualquier período anterior, ya que en los actuales escenarios (menores niveles de evasión) se podía prever que la fiscalización requeriría ser más focalizada, sería más compleja y especializada y con mayores niveles de calidad.

En virtud del diagnóstico anterior, el Ministerio de Hacienda, el SII, la Tesorería y Aduanas, concordaron y elaboraron lo que se denominó el Plan de Lucha Contra la Evasión, iniciativa que contemplaba la incorporación de nuevos funcionarios al SII, en su mayoría fiscalizadores, así como también nuevas facultades para la administración tributaria, adecuación de las sanciones por evasión y perfeccionamientos a las leyes tributarias. A comienzos del año 2000 este plan fue presentado al Presidente de la República, quien lo consideró dentro de su programa para obtener nuevas fuentes de recursos, por la vía de reducir la evasión, para así financiar aumentos del gasto social. La decisión presidencial por esta opción, fue adoptada por sobre otras alternativas que se estudiaron en la época, como hubiera sido la de hacer una nueva reforma tributaria que incrementara tasas, ampliara las bases impositivas o ambas cosas a la vez.

Así, tomada la decisión de avanzar en esta línea, el Gobierno elaboró un proyecto de ley que tenía por objeto establecer normas legales para combatir la evasión y la elusión tributaria, el cual envió al Parlamento para su discusión y aprobación y se transformó en ley el 19 de junio de 2001.

Relación entre Reducción de la Evasión y Desarrollo Económico

La reducción de la evasión tiene un fuerte impacto en el desarrollo económico del país, por varias razones:

- *Es eficiente como forma de recaudar, pues los mayores ingresos provienen de aquellos que no pagan.*
- *Controla la competencia desleal que se produce entre las empresas que no cumplen con sus obligaciones tributarias --reduciendo así ilegalmente sus costos-- y las que sí lo hacen.*
- *Promueve un clima de cumplimiento y formalización en otras áreas de la economía.*
- *Permite al Estado disponer de mayores recursos para gasto e inversión social, y para un adecuado financiamiento de la inversión pública.*
- *Es percibida como justa desde una perspectiva social, lo que se traduce en una mayor aceptación del sistema tributario, que a su vez redunde en un mejor cumplimiento del pago de los impuestos.*

Los compromisos de recaudación para los años 2001, 2002 y 2003 era de \$82.146, \$225.748 y \$315.655 millones respectivamente (cifras expresadas en moneda de diciembre de 2003).

4.1.2. Aporte a la Modernización del Estado

La Modernización del Estado es una de las tareas prioritarias del actual Gobierno, que tiene como fin último la construcción de un Estado al servicio del ciudadano, para lo cual es preciso aumentar la eficiencia y equidad de la gestión pública, e incrementar la transparencia del sector público y la participación ciudadana. El SII puede decir con orgullo que es una de las primeras instituciones del Estado en iniciar un proceso real de modernización, a principios de los 90, que lo ubica en la actualidad como un referente no sólo para otras instituciones del Estado sino también para otros países de Latinoamérica y el mundo.

Este proceso de modernización incluye avances importantes en la simplificación de los trámites que los contribuyentes deben hacer ante el Servicio, ámbito en el cual se lograron drásticas reducciones en los tiempos de atención en actividades tales como obtención de RUT e inicio de actividades, timbraje de documentos y término de giro. Por otra parte, es importante mencionar que a partir del año 1998 el SII implementó el Sistema de Declaraciones de Renta vía Internet, época en que este medio electrónico aún no estaba ni masificado ni formalmente validado en el mundo. Esta opción estratégica tomada con tanta anticipación al resto, le ha permitido a este servicio chileno ponerse a la vanguardia mundial. De esta forma, para el año 2002 más del 55% de las declaraciones de Renta fueron recibidas a través de la red, porcentaje que se incrementó hasta un 68,72% durante el año 2003. Adicionalmente se ha producido un aumento significativo de los pagos e impuesto a la renta realizados por medios electrónicos, pasando de un 2,5% el año 2002 a un 32% el año 2003. Por otra parte, paulatinamente se han ido incorporando a su Sitio en Internet prestaciones Web e información de interés como Declaraciones de Impuestos Mensuales, Declaraciones Juradas, pagos de Contribuciones de Bienes Raíces, Situación Tributaria, Circulares y Legislación, Valores y Fechas, entre otros servicios.

Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico (e-government) es un concepto de gestión que fusiona el empleo intensivo de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con modalidades de gestión y administración, como una nueva forma de Gobierno. En el caso de Chile, este concepto fue elevado a política de Estado, según instructivo presidencial del 11 de mayo del 2001.

Desde hace bastante tiempo, el SII se ha comprometido con la opción estratégica de interacción con los contribuyentes utilizando la Internet, lo que constituye un aporte concreto y relevante al potenciamiento y desarrollo del proyecto gubernamental "Gobierno Electrónico". El reciente rediseño del Sitio Web del SII, en el que se incluyen nuevas opciones de interacción y de comunicación a los contribuyentes y ciudadanos, corresponde a un esfuerzo más en torno al señalado aporte.

Todo esto tiene un gran impacto al reducir los costos de hacer los trámites, mejorar la eficiencia del servicio, facilitar el control del público sobre el accionar del SII al entregar gran cantidad de información. La forma que el Servicio de Impuestos Internos ha integrado el Gobierno Electrónico a su gestión, es a través del desarrollo e implementación de proyectos.

Por otra parte, el SII también ha colaborado con otros servicios en aquellas iniciativas que buscan simplificar los trámites que los ciudadanos efectúan con más de un servicio público. En este sentido, es importante mencionar la Ley de Microempresas familiares, mediante la cual se facilita el ingreso de las pequeñas empresas familiares al sistema formal, para lo cual el SII ha adecuado sus procedimientos para que estos contribuyentes puedan efectuar el trámite de inicio de actividades con el mismo formulario que les permite inscribirse al registro municipal.

Principales Iniciativas del SII en el ámbito del Gobierno Electrónico

El SII ha integrado fuertemente el concepto de Gobierno Electrónico tanto en sus tareas de atención a los contribuyentes, como en sus procesos de gestión interna. Entre las principales iniciativas concretadas en este ámbito se pueden mencionar las siguientes:

- *Recepción de declaraciones vía Internet: Los contribuyentes pueden presentar a través de Internet su declaración del Impuesto a la Renta (incluyendo la modalidad de aceptar una declaración "pre-hecha"), del IVA y de varios otros impuestos, como retenciones y pagos provisionales mensuales; así como también las declaraciones juradas.*
- *Pagos y devoluciones de impuestos por vías electrónicas: Los contribuyentes pueden pagar sus impuestos (Renta, IVA, contribuciones de bienes raíces y giros tributarios) o recibir su devolución de renta mediante cargos y abonos electrónicos.*
- *Información sobre situación tributaria vía Internet: Los contribuyentes disponen de un servicio interactivo que informa el estado de las declaraciones presentadas y los pagos de impuestos, actualiza los datos de identificación, informa sobre diferentes procedimientos a realizar frente a distintas situaciones, etc.*
- *Obtención de clave secreta en línea: El sitio Web del SII ofrece un mecanismo de acceso seguro a sus servicios mediante certificados digitales o claves secretas. Las claves y certificados de acceso se obtienen también en línea en el sitio Web, y se realizan bajo los estándares tecnológicos de más alta seguridad y confiabilidad disponibles.*
- *Concursos de personal vía Internet e Intranet: Se transparentan los procedimientos de selección de personal a través de postulaciones electrónicas para la provisión de cargos y de ascensos, en base a criterios de calificación objetiva.*
- *Licitaciones del SII vía Internet: Se transparentan los procedimientos de compras a través de licitaciones electrónicas*
- *Servicios de Información General: Se ha puesto a disposición pública toda la normativa vigente, leyes, reglamentos, circulares, valores y fechas tributarias, estudios, etc.*
- *Rediseño del Sitio Web: Se ofrece una nueva atención segmentada por tipo de contribuyentes, entregando guías "paso a paso" para la realización de trámites por vía electrónica (Véase sitio www.sii.cl)*

Factura Electrónica: la "revolución tecnológica"

El SII exigía a todos los contribuyentes que sus documentos tributarios en papel, sean registrados y autorizados antes de utilizarlos. Esta autorización se materializa a través de un timbre de cuño que el contribuyente está obligado a aplicar sobre sus documentos, previo a utilizarlos. Para aplicar este timbre de cuño, el contribuyente debe concurrir periódicamente a la Unidad del SII que le corresponde, llevando los documentos que desea timbrar foliados en forma previa. Tanto para el Servicio como para los contribuyentes, especialmente para los que requieren timbrar un gran volumen de documentos, este es un procedimiento costoso. Además, el contribuyente está obligado a guardar los papeles durante 6 años, lo que también implica un costo no despreciable de administración y almacenamiento.

Como una forma de reducir estos costos, y en concordancia con la política adoptada de modernizar su gestión y utilizar la red Internet como elemento de comunicación con los contribuyentes, el SII propició la implantación de un modelo de operación con **Factura Electrónica**.

Una factura electrónica es la representación informática de un documento tributario generado electrónicamente, que reemplaza al documento físico pero con idéntico valor legal a éste. Su empleo permitirá dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas mediante documentos generados electrónicamente, con una importante economía de recursos respecto de los que son emitidos físicamente.

El Centro de Estudios de la Economía Digital de la Cámara de Comercio de Santiago presentó un informe donde se estima que la herramienta electrónica podría generar ahorros de hasta el 80% de los costos que hoy implica el procesamiento de las facturas impresas, lo cual equivale a unos US\$ 300 millones anuales, una vez que el sistema esté masificado. Pero además de la evidente reducción de costos que este proyecto significa para las empresas, se espera que también genere

algunos beneficios indirectos, como la agilización de los procesos de facturación y pago, el desarrollo del comercio electrónico en el país y las facilidades propias que se derivan de la incorporación de tecnologías de la información

El SII desarrolló un Plan Piloto del proyecto Factura Electrónica, con el propósito de evaluar la efectividad del modelo definido. Para ello convocó a un grupo de empresas a trabajar en un ambiente de abierta colaboración para que esta iniciativa se transforme en realidad. Las empresas participantes de este piloto, desde agosto de 2002, fueron: Agrosuper, Embotelladora Andina, Entel PCS, Ideal, Sodimac, Supermercados Montecarlo, Telefónica móvil y Universidad de Chile (NIC).

En abril del 2003, la operación en Chile de la factura electrónica quedó inaugurada al emitir el Servicio de Impuestos Internos (SII) resoluciones que autorizaron a las ocho empresas participantes del proyecto a realizar transacciones comerciales empleando este documento digital, ello durante una ceremonia encabezada por el Presidente de la República.

Posteriormente, el 2 de septiembre de 2003, el SII declaró abierto el proceso de masificación de la factura electrónica, luego que tras cuatro meses de “marcha blanca” en la cual participaron las ocho empresas mencionadas y que emitieron casi dos millones de documentos electrónicos, los resultados fueron considerados altamente satisfactorios.

Al 31 de diciembre del 2003, hay 24 empresas autorizadas para operar con factura electrónica.

El Servicio de Impuestos Internos también inició en la década pasada el rediseño de los procesos de registro de inicio de actividades del contribuyentes y timbraje, cambiando completamente el diseño de las oficinas para una atención por orden de llegada, facilitando la orientación a los contribuyentes con una iconografía adecuada y el apoyo de trípticos o afiches, lo que se ha ido extendiendo a otros trámites de Operación IVA, Operación Renta y Avaluaciones (Bienes raíces) entre otros. Posteriormente, se establece un compromiso con los contribuyentes, garantizando una duración para los trámites de Inicio de Actividades, Modificaciones y Timbrajes, no mayor a 30 minutos. Como paso siguiente, y teniendo en cuenta la masificación de los servicios de Internet para el público en general, se empezó a migrar paulatinamente los procesos que se efectuaban en papel hacia una modalidad electrónica desde cualquier computador conectado a Internet, dando la opción a los contribuyentes para que efectúen sus pagos de impuestos en línea desde los bancos, tarea que a la fecha se encuentra avanzada, estando la mayor parte de los principales trámites del SII disponibles a través de su Sitio Web. En esta materia, se pueden mencionar los trámites para las Declaraciones de Renta, Declaraciones de Impuestos Mensuales, Declaraciones Juradas, y pago de Contribuciones, entre otras. Complementariamente a lo anterior, se está poniendo énfasis en mejorar los servicios de ayuda, preguntas frecuentes y guías de trámites, por lo cual recientemente se ha efectuado el relanzamiento del nuevo Sitio del SII, el cual entrega un ambiente más amigable y simple para el contribuyente.

En este contexto, en octubre de 2003 se hizo realidad la boleta de honorarios electrónica y el aviso de iniciación de actividades por Internet, concretando así un nuevo avance en su oferta de herramientas tecnológicas que facilitan el cumplimiento tributario de los contribuyentes. En efecto, la puesta en servicio de tales aplicaciones favorece clara y directamente a las personas que desarrollan actividades remuneradas que en la Ley de Impuesto a la Renta están descritas como de Segunda Categoría, es decir, profesionales.

Estos contribuyentes, para dar comienzo a su ciclo de vida tributario, pueden concretar el registro de inicio de actividades en ww.sii.cl, opción Inicio de Actividades, quedando autorizados de inmediato a desarrollar sus actividades profesionales en lo que respecta a los requisitos de formalidad tributaria.

4.1.3. Apertura, competitividad y desarrollo de la economía tanto interna como internacional del país

Impulsando y profundizando reformas microeconómicas, en la línea de la Agenda Pro Crecimiento, a fin de acelerar el desarrollo y el crecimiento económico del país

La Agenda Pro Crecimiento fue una iniciativa de gran importancia para el país, por cuanto representó consenso alcanzado entre el Gobierno y el sector privado, después de un largo diálogo, en el que se lograron acuerdos en torno a un amplio conjunto de iniciativas tendientes a elevar la eficiencia de nuestra economía y potenciar el crecimiento.

Las medidas que conformaron esta agenda pueden agruparse en siete ámbitos:

- 1) Modificaciones regulatorias para favorecer la competitividad
- 2) Modernización del Estado y tecnologías de información
- 3) Simplificación de trámites
- 4) Estructura tributaria
- 5) Eficiencia del gasto público
- 6) Mundo laboral
- 7) Desarrollo exportador

El SII participa activamente en varias de las iniciativas de la Agenda Pro Crecimiento, principalmente en los ámbitos 1 y 4, habiendo sido para alguna de ellas designado responsable de impulsarlas. En el ámbito 1 le ha correspondido participar en la elaboración del proyecto de ley sobre tribunales tributarios, el que fue enviado al Parlamento. En el ámbito 2 ha participado activamente, siendo una institución que ha contribuido de manera significativa en esta materia. Por su parte, en relación al ámbito 4, el SII ha colaborado en el diseño de la ley sobre plataforma de inversiones, y en la elaboración de las nuevas tablas de vida útil de los activos fijos y en las exenciones del Impuesto de Timbres y Estampillas.

Cumpliendo con un compromiso fijado por las autoridades económicas del país y enmarcándose en los objetivos de la Agenda Pro Crecimiento, el 26 de diciembre de 2002 el SII emitió una resolución que actualiza las reglas de depreciación de activos fijos en las empresas. En efecto, la legislación permite rebajar las inversiones físicas de la base imponible del Impuesto a la Renta en un período determinado de años denominado "vida útil". La resolución emitida establece una reducción de esa vida útil, tanto normal como acelerada, de los principales activos fijos, adecuándolas más efectivamente con la pérdida de valor que éstos experimentan como consecuencia de cambios tecnológicos y de mercado.

La actualización de las vidas útiles requirió de un estudio exhaustivo de las distintas categorías de activos fijos, que incluyó el análisis comparativo con diversos países, entrevistas con expertos sectoriales y consultas a representantes del sector privado. Cabe señalar que en todo este proceso se contó siempre con la colaboración de los directivos y técnicos de la Sociedad de Fomento Fabril, quienes aportaron valiosos antecedentes respecto de las características de las inversiones de distintos sectores económicos.

Se debe tener presente que las nuevas reglas de depreciación no sólo actualizan las vidas útiles de los activos fijos, sino que introducen deliberadamente un incentivo a la inversión, por la vía de establecer vidas útiles inferiores a las reales o económicas, en la mayor parte de los casos. En efecto, diversos estudios apuntan en el sentido de que mayores tasas de depreciación, disminuyen el costo-usuario del capital, lo que significa que las empresas enfrentan con ello mayores estímulos

para invertir. Hay que tener presente que mientras menos años de depreciación se asigne a un bien, una mayor proporción de su valor se podrá descontar como gasto, postergándose así parte del pago de impuesto desde los primeros a los últimos años de inversión.

Impulsando la apertura a las inversiones internacionales, y facilitando la llegada de inversionistas extranjeros

Normalmente, las empresas que se instalan en un país distinto al de su residencia para desde allí hacer inversiones en otros países –empresas conocidas como plataformas de negocios– quedan sujetas a una triple tributación: primero, deben pagar impuesto en el país de destino de las inversiones, luego en el país que es usado como plataforma y, finalmente, en el país de residencia del inversionista.

La Ley N° 19.840 incorporó un nuevo artículo a la Ley de la Renta (Artículo 41D), cuyo objetivo es adecuar la normativa tributaria para propiciar la constitución de “vehículos” de inversión en Chile por parte de inversionistas extranjeros que deseen invertir en terceros países, sin tener que soportar en Chile los impuestos a la Renta que originen dichas inversiones, pero si aprovechar las ventajas que ofrece nuestro país para canalizar y administrar dicha inversiones en terceros países.

El SII participó activamente en la creación del mecanismo a través del cual se concede este tratamiento tributario especial para las plataformas de negocios, incluyendo la redacción de la norma. Así también, le correspondió colaborar en la entrega de información y antecedentes para el trámite legislativo y representar al Ejecutivo en la discusión del proyecto de ley. Finalmente, ha tenido un importante papel en la difusión de la nueva normativa, tarea aún en pleno desarrollo.

Contribuyendo al establecimiento de Acuerdos de Doble Tributación

La doble tributación internacional es el fenómeno que se produce cuando dos Estados aplican impuestos sobre una misma renta a un mismo contribuyente, sea porque éste es residente o porque las actividades que desarrollan o los bienes que generan la renta se ubican en su territorio. Esta situación puede determinar una carga tributaria excesiva sobre los contribuyentes, transformándose en un obstáculo a la inversión internacional, el intercambio tecnológico y los servicios transfronterizos.

Uno de los mecanismos que normalmente usan los Estados para evitar la doble tributación es la negociación de convenios bilaterales, en los que se define el país en que tributará cada tipo de renta. Chile, en la segunda mitad de la década de los noventa, adoptó como estrategia la negociación de estos acuerdos, pues las autoridades económicas vieron en ellos una herramienta fundamental para promover la inversión extranjera, así como también para estimular la inversión de empresas chilenas en el exterior.

El SII ha jugado un rol fundamental en la negociación de estos acuerdos. En efecto, en el año 1997 se creó el Departamento de Normas Internacionales, el cual cuenta con un equipo de profesionales de alta calificación técnica y cuya principal función es “asesorar en materias de Convenios Internacionales sobre exención de impuestos, o eliminación de la doble tributación internacional, o sobre el intercambio de información y de asistencia en materia de impuestos, incluyendo la negociación de los mismos”. Es decir, al SII le corresponde la importante misión de representar a Chile en la negociación de los convenios de doble tributación.

Situación Actual de los Convenios para Evitar la Doble Tributación

VIGENTES

(Fecha de publicación en el Diario Oficial)

- Argentina (07 marzo 1986)
- Canadá (08 febrero 2000)
- México (08 febrero 2000)
- Polonia (10 marzo 2000)
- Noruega (20 octubre 2003)
- Corea del Sur (20 octubre 2003)
- Brasil (24 octubre 2003)

SUSCRITOS

(Fecha de suscripción)

- Dinamarca (21 septiembre 2001)
- Croacia (24 junio 2003)
- Reino Unido (12 julio 2003)
- Nueva Zelanda (10 diciembre 2003)

NEGOCIACIÓN CONCLUIDA

- Malasia
- Francia
- Suecia

EN NEGOCIACIÓN

- Cuba
- Hungría
- Venezuela
- Paraguay
- Estados Unidos
- Finlandia
- Holanda
- Italia
- República Checa

4.2. MAXIMIZANDO Y FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Uno de los pilares en que se fundamenta la estrategia de gestión adoptada por el Servicio de Impuestos Internos durante el período 2002-2003, es el de **Facilitar el Cumplimiento Voluntario de las obligaciones tributarias** por parte de los contribuyentes.

La experiencia de las Administraciones Tributarias modernas ha llevado a comprender que ésta es la mejor manera de disminuir la evasión y elusión, ya que permite incrementar los niveles de recaudación sin recurrir a medidas de coacción para hacer que los contribuyentes paguen sus impuestos.

Política del SII en la línea de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:

- *Entregar en forma clara y oportuna toda la información que requieran los contribuyentes para realizar sus trámites sin necesidad de incurrir en costos innecesarios y en el menor tiempo posible.*
- *Revisar de manera sistemática los procedimientos de Declaración y Pago de los Impuestos, con el fin de simplificarlos y estandarizarlos, para que los contribuyentes puedan cumplir con sus obligaciones de manera expedita y eficaz.*
- *Relacionado con lo anterior se ha hecho un uso intensivo de las tecnologías de la información por una parte, con el fin de incrementar la cobertura de atención (tanto en el tiempo, atención las 24 horas, como geográficamente, ya que el contribuyente puede realizar los trámites desde su hogar u oficina) y por otra parte, como medio de entrega de información.*
- *Responder de manera rápida, oportuna y precisa a las solicitudes de interpretación de Leyes, Circulares y Resoluciones, a pedido de los interesados, estableciendo así criterios uniformes de aplicación de las mismas, que garanticen la equidad y transparencia en la aplicación de las normas tributarias. Lo anterior permite preservar en todo momento la justicia y la equidad, al asegurar la correcta aplicación de las leyes tributarias.*
- *Establecer instancias de reclamación de las actuaciones y reconsideración administrativas de las liquidaciones del SII.*

Todos los conceptos anteriores se resumen en que el SII se esmera en otorgar un servicio eficiente, de calidad y que responda a las expectativas de los contribuyentes (que se evalúan mediante encuestas y otras herramientas), con el propósito de disminuir el costo que significa para ellos el cumplir con sus obligaciones tributarias.

Con el fin de garantizar la eficacia de las acciones que facilitan el cumplimiento voluntario de los contribuyentes, se han adoptado como estrategia un conjunto de líneas de acción, tales como:

- Asistencia al contribuyente
- Atención en oficinas
- Mesa de ayuda telefónica
- Uso de Internet

4.2.1. Asistencia al Contribuyente y Educación Tributaria

En el contexto de Facilitar el Cumplimiento Voluntario de los contribuyentes, surge una línea fundamental de acción, denominada Asistencia al Contribuyente, que se manifiesta a través de diversos procesos específicos, destinados a proporcionar a los contribuyentes todos aquellos elementos esenciales que permitan que el cumplimiento de sus obligaciones tributarias se haga de manera clara, ágil, simple, completa y oportuna, y a la vez, a un costo cada vez menor. Es así, como la Asistencia al Contribuyente se conforma de un amplio espectro de acciones que apuntan, de manera integrada y coherente, a hacerse cargo de todos aquellos aspectos asociados a brindar al contribuyente las facilidades necesarias para que cumpla sus compromisos tributarios de forma expedita y eficaz.

Esta línea de acción supone esfuerzos en tres ámbitos, en primer lugar, involucra la introducción de mejoras significativas en los procesos de atención a los contribuyentes, tanto en oficinas como por otros medios; en segundo lugar, significa una preocupación especial por los medios y el tipo de información que se entrega; y finalmente, exige un buen diseño e implementación de los procedimientos para recoger reclamos y sugerencias de los contribuyentes.

La Asistencia al Contribuyente comprende los siguientes lineamientos:

- **Mejorar significativamente los procesos de atención a los contribuyentes, en todas las áreas en las que se realiza:**
 - Atención en oficinas:**
 - Rediseño de las oficinas para optimizar el uso del espacio y hacer más agradable la permanencia de las personas en ellas
 - Protocolo de atención que está siendo entregado a los funcionarios, con procedimientos claros y conductas predeterminadas, de acuerdo a estándares de buena atención y de manera uniforme a lo largo de todo el país.
 - Procesos de fiscalización:**
 - Protocolo de interacción con los contribuyentes, de manera que el actuar del fiscalizador se atenga a estándares que garanticen la correcta ejecución de sus labores y su comunicación adecuada con los contribuyentes, para que su presencia en terreno promueva el cumplimiento tributario.
 - Oficina Virtual (sitio Web del SII (<http://www.sii.cl>)):**
 - Rediseño integral, estableciendo procedimientos dirigidos a grupos de contribuyentes con características similares, segmentándolos y facilitando así sus trámites. Además se utiliza intensivamente las más modernas tecnologías que garanticen la seguridad y confiabilidad de las transacciones realizadas, de manera expedita y ágil.
- **Entregar la información necesaria, de forma completa, clara y oportuna, que permita que el contribuyente esté informado de sus deberes y derechos, en el ejercicio de sus responsabilidades tributarias. Esto incluye el dar a conocer los tiempos de procesamiento de los documentos y los plazos para cumplir sus trámites.**
- **Disponer de mecanismos de retroalimentación, que posibiliten detectar y tomar conocimiento de las sugerencias, opiniones y reclamos de los contribuyentes.**
 - Buzones en las oficinas
 - Buzón virtual en la página Web
 - Encuestas periódicas.

La instancia primordial en donde se plasma el proceso de Asistencia al Contribuyente, la constituyen las oficinas de atención de público, punto de vinculación originario con el contribuyente. El principal reflejo de esto, se encuentra en el compromiso de atención de 30 minutos asumido por el SII y aplicado hasta la fecha con altos estándares de desempeño, como se expone más adelante.

Canales primordiales utilizados en la Asistencia al Contribuyente:

- *Difusión por medios escritos, radio, televisión.*
- *Mesa de ayuda telefónica.*
- *Encuestas.*
- *Interpretación de normas y leyes.*
- *Generación de volantes, dípticos, trípticos, rediseño de formularios, que incluyan información relevante.*

Adicionalmente, se han desarrollado una serie de instrumentos o mecanismos para potenciar de modo significativo y drástico esta importante línea de acción, siendo en la actualidad el principal de ellos la Internet, y específicamente, el Sitio Web del SII (www.sii.cl). En dicha línea, se han efectuado diversas campañas destinadas a fomentar e incrementar el uso de Internet por parte de los contribuyentes, como canal fundamental de vinculación entre ellos y el SII.

Estas campañas han tenido una gran efectividad, traduciéndose en una utilización cada vez más masiva y creciente de este medio para efectuar las acciones promocionadas. Como se podrá apreciar más adelante, el año 2003 más de un 88% (más del 80% en el año 2002) de las Declaraciones Juradas y más de un 68% (más del 55% en el año 2002) de las Declaraciones de Renta se entregaron por Internet. Como contraparte, sólo un 16% (10% en el año 2002) de las Declaraciones de IVA se entregan por Internet, quedando ese tema como desafío para los próximos períodos.

En otras áreas, el SII ha puesto a disposición de los contribuyentes una **mesa de ayuda telefónica**, cuyo detalle se muestra más adelante. Esta Mesa de Ayuda ha mejorado fuertemente su eficacia, llegando a atender en períodos de máxima exigencia (ejemplo, el período de declaración de Impuesto a la Renta del año 2002) hasta un 80% de las consultas, mejorando en un 100% respecto del año anterior.

Mesa de Ayuda Telefónica:

- *Atiende las consultas realizadas por los contribuyentes relacionadas con temas tributarios y de uso del Sitio Web del SII;*
- *Atiende las necesidades de soporte de los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos, en los problemas que se presenten en el uso de sus equipos computacionales o las aplicaciones mediante las cuales realizan su labor.*
- *Una sola instancia para atender todos los requerimientos de apoyo telefónico con el objeto de minimizar los costos y aprovechar de mejor manera los recursos disponibles.*
- *Atención personalizada y amigable en la que se intenta resolver satisfactoriamente el máximo posible de los casos en el primer llamado o contacto.*

Desde el año 2000 hasta el año 2002 se ha incrementado notablemente el nivel de servicio de esta mesa de ayuda, incrementando significativamente la cantidad de personas que reciben atención al primer intento de comunicarse (pasando de un 66,8% el año 2001 a un 91,3% el año 2002). Esto ha permitido mejorar significativamente la calidad del servicio otorgado.

El período de mayor exigencia para esta Mesa de Ayuda es el correspondiente al período de declaración del Impuesto a la Renta.

En un período normal se reciben hasta 15.000 solicitudes de atención, de seis minutos de duración en promedio. En promedio, los niveles de servicio son:

- *respuesta a los 20 seg.,*
- *tasa de abandono 3 % (personas que encuentran la línea ocupada y desisten) y*
- *tasa de resolución 90% (personas atendidas y a las que se entrega una respuesta satisfactoria).*

En los períodos de máximo nivel de atención se ha conseguido mejorar de un 40% de capacidad de respuesta el año 2001 a un 80% de respuesta el año 2002.

Atención en Oficinas

Desde principios de los años 90 se evidenció la existencia de importantes problemas en la atención de los contribuyentes en muchos de los trámites básicos que se realizaban en el SII. Estos se reflejaban fundamentalmente en múltiples concurrencias a distintas oficinas para un mismo trámite; procedimientos lentos y complejos; excesivas exigencias de documentación y antecedentes; largas filas y espacios físicos inadecuados para la atención de público.

Para abordar la solución a estos problemas de calidad en la atención, a mediados de 1993 el SII diseñó y puso en aplicación el proyecto "Ciclo de Vida del Contribuyente" (CVC), lo que permitió reformular y simplificar los procedimientos asociados a los trámites de Obtención de RUT, Inicio de Actividades, Modificación de Datos de Identificación o Actividad Económica y Timbraje de Documentos, que son los que con mayor frecuencia realiza el contribuyente ante el SII.

Conjuntamente con ello, a partir de esa época se iniciaron una serie de procesos de mejoramiento de atención en oficinas, simultáneamente con la aplicación de mecanismos de sondeo de percepción de los contribuyentes, tanto acerca de la calidad de la atención recibida, como asimismo, de sus parámetros principales de satisfacción. Dentro de este último aspecto, se identificó como un aspecto relevante para el contribuyente, el tiempo total que demoraban en realizar los trámites, y en particular, el tiempo de espera en ser atendido. De esta forma, para abordar este tema, a partir de fines de 1997 se pone en marcha el proyecto "Tiempo Máximo de Espera: 30 minutos", iniciativa que consiste en garantizar que toda persona que concurre al Servicio a realizar un trámite de obtención de RUT, Inicio de Actividades, Modificación de datos de Identificación o actividad económica y Timbraje de documentos, saldrá con su trámite terminado en una sola concurrencia y no deberá esperar más de 30 minutos antes de ser atendida. La garantía consiste en que en el caso de no cumplir con este plazo, al contribuyente se le recibirán las solicitudes y antecedentes, procesándolos después, y remitiéndole el trámite resuelto a su domicilio. A partir de esa fecha, este compromiso está en plena aplicación en todas las oficinas del SII.

Cuadro N° 20: ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN DE CONTRIBUYENTES EN OFICINAS

Compromiso de Atención en 30 Minutos			
	Año 2001	Año 2002	Año 2003
Cantidad de Contribuyentes dentro del plazo	1.533.008	1.642.732	1.786.711
Cantidad de Contribuyentes fuera del plazo	8.682	16.533	25.029
Cantidad total de Contribuyentes atendidos	1.541.690	1.659.265	1.811.740

Hitos relevantes en el proceso de mejoramiento de atención en oficinas:

- Año 1993: Diseño y aplicación del "Ciclo de Vida del Contribuyente", (por sus siglas: CVC), que reformula y simplifica los procedimientos asociados a los trámites de Obtención de RUT, Inicio de Actividades, Modificación de Datos de Identificación o Actividad Económica y Timbraje de Documentos.
- Año 1996: El "Ciclo de Vida del Contribuyente" se implanta en todo el país. Simultáneamente, se extiende el estándar de oficinas de atención de público al resto de las áreas del SII, a saber, Operación Renta, Operación IVA, Tribunal Tributario, Resoluciones, manteniendo así el esfuerzo por mejorar la calidad de los procesos de atención de público.
Se efectuaron estudios de satisfacción de los contribuyentes de la Región Metropolitana, que dieron como uno de los resultados más importantes que, dentro de los factores que causan menor satisfacción, se encuentran el tiempo total que demoraban en realizar los trámites, y el tiempo de espera antes de ser atendido.
- Año 1997: Como resultado de los estudios realizados, se puso en marcha el proyecto "Tiempo Máximo de Espera: 30 minutos", iniciativa que consiste en garantizar que toda persona que concurre al Servicio a realizar un trámite de obtención de RUT, Inicio de Actividades, Modificación de datos de Identificación o actividad económica y Timbraje de documentos, saldrá con su trámite terminado en una sola concurrencia y no deberá esperar más de 30 minutos antes de ser atendida. La garantía consiste en que en el caso de no cumplir con este plazo, al contribuyente se le recibirán las solicitudes y antecedentes, procesándolos después, y remitiéndole el trámite resuelto a su domicilio. A partir de esa fecha, este compromiso está en plena aplicación en todas las oficinas del SII,
- Años 1998 a 2002: se ha extendido la mejora de estándares de las oficinas de atención de público a todo el país.
- Entre los años 2001 y 2002 se han remodelado las oficinas del SII en la Regional Oriente, con su traslado a una nueva sede, las oficinas de la Dirección de Grandes Contribuyentes, la Dirección Regional de Talca y la Dirección Regional Sur.
- Durante los años 2002 y 2003, se habilitaron 67 Centros de Atención al Contribuyente (CENAC) los cuales cuentan con módulo de informaciones en entrada(s) principal(es), módulo de informaciones secundarios en áreas de proceso: Renta, IVA, Timbraje, RIAC y evaluaciones, y buzón. Además en los centros más importantes se instalaron PCs de autoatención, los que suman un total 28 PCs.
- Lo anterior se ha traducido en las siguientes mejoras:
 - Señalética de mejor calidad y de buena visibilidad;
 - Mejoras en la distribución y aprovechamiento de los espacios;
 - Cambios en la manera en que se atiende al público. Se pasó del concepto de fila única al concepto de atención por número (Sistema TotalPack), que permite mejor uso de los espacios y reducción de los tiempos de atención;
 - Mejoras en el estándar de los cableados de datos y voz, lo que redundó en redes más rápidas y mejores servicios a los contribuyentes;
 - Instalación de mesones de recepción y asistencia a los contribuyentes que van a las oficinas del SII a realizar un trámite. Estos mesones están en la primera línea de atención (a la entrada de las oficinas), y tienen la función de asistir a los contribuyentes en los requisitos exigidos para realizar un determinado trámite, con o que disminuyen la posibilidad de que los contribuyentes no tengan toda la documentación necesaria o no cumplan con los requisitos.

Cuadro N° 21: GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISO 30 MINUTOS			
Compromiso de Atención en 30 Minutos			
	Año 2001	Año 2002	Año 2003
% de cumplimiento	99,4%	99,0%	98,6%
% de incumplimiento	0,6%	1,0%	1,4%
Total	100,0%	100,0%	100,0%

Mejoramiento de la atención en oficinas

- *Durante el año 2002 se pusieron en funcionamiento dos grandes proyectos de mejora en la calidad de atención en oficinas, como son el traslado a una nueva sede de la Regional Santiago Oriente y la habilitación de las nuevas oficinas de la Regional de Grandes Contribuyentes. En la nueva sede de la Dirección Regional Oriente se realiza atención de público. Adicionalmente se ubican las Oficinas de Fiscalización de Comercio Exterior de las 4 Direcciones Regionales Metropolitanas, donde se revisan las solicitudes de devolución de IVA que presenten los contribuyentes exportadores con domicilio en el Área Metropolitana. Anteriormente, estas oficinas estaban dispersas en varias sedes, por lo que esta unificación ha permitido no sólo una mejor coordinación de la labor del personal del Servicio, sino que ha favorecido especialmente a los contribuyentes que anteriormente debían realizar sus trámites trasladándose, en algunos casos, a oficinas ubicadas en distintas comunas.*
- *Respecto de los Grandes Contribuyentes, se debe tener en consideración que esta Regional ha sido pensada no sólo como un órgano administrativo para un adecuado control del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, sino que de acuerdo con una concepción moderna y democrática de la Administración Tributaria, en que se busca también mejorar la calidad de atención y los servicios administrativos hacia este sector de contribuyentes.*

Internet: la Oficina Virtual

- *En la actualidad, y como parte de la estrategia adoptada por el SII en orden a constituir a la Internet como canal fundamental de vinculación con los contribuyentes, y en la línea de Facilitar su Cumplimiento Tributario, progresivamente se han ido integrando funcionalidades y servicios al Sitio Web (atención y asistencia al contribuyente; declaraciones y pago de Impuesto a la Renta, IVA e Impuesto Territorial, entre otros), adquiriendo este medio progresivamente el carácter de una Oficina Virtual.*
- *Así, la política de atención de público en oficinas se basa en el principio de que, tratándose de procesos masivos (como las declaraciones y pagos de impuestos de IVA, Renta y Contribuciones) se posibilitará e incentivará que las personas realicen estos trámites por Internet, desde su hogar u oficina, en cualquier horario y en condiciones estrictas de seguridad y confiabilidad de las transacciones. Esto incluye los casos en que el contribuyente debe rectificar alguna declaración por haber omitido alguna información relevante o simplemente por haber cometido un error. Con esto, se facilita la auto atención de los usuarios, lo que otorga mayor eficiencia y eficacia al proceso, y a la vez, se reduce la posibilidad de errores en la información entregada. Adicionalmente, al reducirse la presencia masiva de contribuyentes en las oficinas del SII, permite mejorar la calidad de la atención a los contribuyentes que necesariamente deben concurrir en razón de que el tipo de trámite que deben realizar no ha sido incorporado aún a Internet, o bien, que por su naturaleza (fiscalización, auditoría, etc.) requiere de su presencia física.*

Durante el 2003 se realizó una encuesta de evaluación a los contribuyentes relativas al nivel de satisfacción en la calidad de atención en las unidades. Esta evaluación se realizó en las cuatro Direcciones Regionales de la Región Metropolitana. Los resultados arrojaron que el 98% de los contribuyentes calificó superior a cuatro la calidad de atención de los funcionarios en las unidades.

Nota	Centro	Poniente	Oriente	Sur	General
6 y 7	57%	71%	85%	69%	70%

4.2.2. Servicios aplicativos y de información vía Internet

Los servicios disponibles en la actualidad en el Sitio Web del SII en Internet han permitido a los contribuyentes acceder a una serie de beneficios, tales como evitar los errores y problemas en sus Declaraciones de Impuestos; recibir mayores facilidades para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias; disponer de horarios y plazos de atención (para la entrega de información y recepción de Declaraciones) más extensos; y proporcionar seguridad y claridad en todos los procesos realizados por esta vía, entre otras ventajas destacables (ver recuadro de beneficios del uso de Internet).

Estas facilidades disponibles en la actualidad, han sido el fruto de un proceso sistemático iniciado hace varios años, mediante el cual se fueron incorporando una serie de innovaciones y puestas paulatinamente a disposición de los contribuyentes (ver recuadro de Evolución de la Internet en el SII).

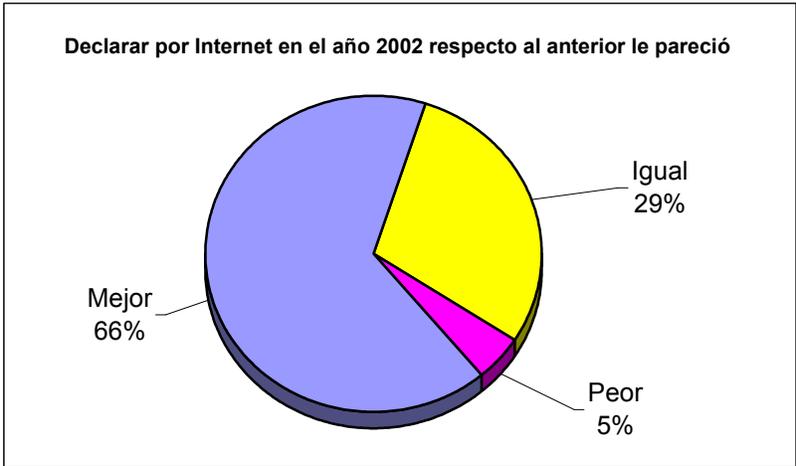
Evolución de la Internet en el SII

Hasta el año 1995, los contribuyentes debían asistir a las oficinas del SII para cumplir con sus obligaciones tributarias, utilizando para ello respaldos en papel. Todo ello redundaba en un encarecimiento de los costos del cumplimiento de las obligaciones tributarias para los contribuyentes, como asimismo, costos de operación y administración significativos para el SII.

Analizando esta situación, el SII adoptó la decisión estratégica de incorporar y desarrollar la Internet como la herramienta esencial para facilitar la relación con los contribuyentes en todas las dimensiones antes señaladas. Es así como, en el año 1995 se creó el Sitio Web del SII en Internet (www.Sii.cl), cuyo objetivo inicial estuvo circunscrito a satisfacer los requerimientos generales de información de los contribuyentes, sin que éstos tuvieran la necesidad de asistir a las Unidades del SII. Los hitos más importantes en el desarrollo del sitio web del SII son los siguientes:

- 1995: Se crea la página web del SII.*
- 1997: Se habilita en el Sitio de Internet las consultas relativas a los resultados de la Operación Renta, entregando información personalizada a los contribuyentes.*
- 1998: Se abre la posibilidad de hacer Declaraciones por Internet, entregando claves de acceso para quienes deseaban realizar sus declaraciones por esta vía, garantizando la privacidad y autenticidad de la información. Además se realiza un plan piloto de Rectificadorias por Internet de las Declaraciones de Renta.*
- 1999: Se habilita en el Sitio Web del SII una aplicación para declarar el Impuesto a la Renta por Internet. Se empieza a entregar por este mismo medio información acerca de la aceptación o rechazo de la misma y de las objeciones que se le hacían, dándoles la posibilidad de hacer las correcciones (rectificadorias) por Internet. También durante este año se inicia la recepción de las declaraciones de IVA por Internet.*
- 2000: Se incorpora la opción de realizar el pago de los Impuestos de Renta e IVA por Internet.*
- 2001: Se perfecciona el pago de impuestos por Internet, posibilitando que el contribuyente haga un débito en línea de su cuenta bancaria al momento de presentar la declaración de impuestos para cubrir el saldo a pagar.*
- 2002: Se amplía el pago por Internet con la opción de cargo en tarjetas de crédito.*
- 2001: El SII pone a disposición de los contribuyentes en su sitio web una Propuesta de Declaración de Impuesto a la Renta. A partir del gran volumen de información que el SII captura de terceros vía Internet y de la modelación informática de la normativa que se debe aplicar a dichas declaraciones, se construye la Propuesta de Declaración de Impuesto a la Renta. Esta innovación ha implicado un impacto significativo en la simplificación del cumplimiento tributario y en la reducción de costos de cumplimiento.*
- 2002: Se rediseña la página web del SII con el objetivo de facilitar al máximo las obligaciones tributarias de los contribuyentes.*
- 2003: Se incorpora la funcionalidad de obtener boletas de honorarios electrónicas en línea. Se cambia la opción de obtención de clave por la de Registro del Contribuyente, que además de obtener clave, permite realizar el inicio de actividades en línea. Adicionalmente, se ordenan las Preguntas frecuentes según categorías, lo que facilita su uso.*

Ha sido de tal importancia el impulso que el SII le ha dado al uso de Internet para facilitar las obligaciones tributarias, que tanto el Gobierno y el Parlamento estuvieron llanos a realizar modificaciones legales que permitieran facilitar la transferencia de información entre los contribuyentes y el SII. Tal fue el caso de la modificación que se hizo en el año 1997, al artículo 30 del Código Tributario, que tuvo por finalidad autorizar a los contribuyentes para que presentaran los informes y declaraciones, en medios distintos al papel, y cuya lectura pudiera efectuarse mediante sistemas tecnológicos. Gracias a esta modificación legal, es posible en la actualidad recibir las declaraciones de impuesto por Internet proporcionando una mayor transparencia en la entrega y presentación de información por parte de los contribuyentes, lo que ha permitido entregar un servicio mucho más igualitario y equitativo a todos los contribuyentes que utilizan Internet.



Fuente: Estudio de preferencias Internet vs papel en las Declaraciones de Renta 2002. Diciembre 2002. Depto. de Comunicaciones y Marketing.



Fuente: Encuesta a contribuyentes que cumplieron con su obligación de declarar el F29 por Internet en junio 2003. Depto. de Comunicaciones y Marketing.

Beneficios obtenidos al usar el sitio web del SII :

El sitio Web del SII en Internet ha permitido a los contribuyentes evitar los errores y problemas en sus Declaraciones de Impuestos, entregar mayores facilidades para que puedan cumplir con sus obligaciones tributarias, extender los horarios y plazos de atención (entrega de información y recepción de Declaraciones) y dado la transparencia del sistema, proporcionar seguridad y claridad en todos los procesos realizados por esta vía.

La atención a distancia mediante el sitio web del Servicio ha proporcionado mayor transparencia en la entrega de información y la presentación de las declaraciones por parte de los contribuyentes, lo que ha permitido entregar un servicio mucho más igualitario a todos los contribuyentes que visitan la página del SII en Internet. Además, gracias a las características propias del uso de la red, es posible aumentar la cobertura y disponibilidad de los servicios significativamente, mediante el establecimiento de "Oficinas Virtuales" de atención a los contribuyentes.

Por otro lado, dada la naturaleza global de la red, el sitio está a disposición también de inversionistas, asesores y estudiosos de los temas tributarios de Chile en el extranjero, constituyéndose en una gran herramienta para favorecer la apertura de nuestra economía a la globalización. Además, favorece el manejo de la información tributaria, logrando que ésta sea más accesible y en mayor cantidad, característica que junto a todos los servicios otorgados permiten disminuir la competencia desleal y favorecer la incorporación de nuevos negocios.

Finalmente, se presentan algunos servicios entregados por el SII mediante Internet que se traducen en los beneficios mencionados anteriormente:

- *Presentación de las Declaraciones de IVA y Renta.*
- *Pago de los impuestos de IVA, Renta y Bienes Raíces en línea*
- *El SII le propone al contribuyente vía Internet un Borrador de Declaración de Renta*
- *Se extiende el plazo para quienes declaran por Internet*
- *Anticipación de devolución de excedentes*
- *Seguimiento en línea a la Declaración de Renta*
- *Se puede realizar una rectificación en línea (Ahorro de tiempo)*
- *Obtención de certificados de avalúo de bien raíz*
- *Obtención de Boletas de Honorarios Electrónicas*
- *Posibilidad de Realizar Inicio de Actividades en línea.*

Rediseño del Sitio Web del SII

La actual Dirección del SII, que asumió en marzo de 2002, ha impulsado y acogido una serie de iniciativas tendientes a potenciar e intensificar el uso del Sitio Web del SII, y contribuir al desarrollo del gobierno Electrónico en Chile en los ámbitos de interacción entre el SII y los Contribuyentes, y otros Servicios Públicos.

Dentro de este marco de desarrollo y desafío tecnológico por perfeccionarse constantemente, durante el año 2002 se produjo el primer gran rediseño del Sitio Web del SII. En efecto, aun cuando existía una positiva evaluación de este medio por parte de los contribuyentes y de la comunidad en general, se tomó la decisión de mejorarlo con el fin de enfatizar las prioridades estratégicas impulsadas por la nueva Dirección del SII, esto es, Facilitar el Cumplimiento Tributario de los Contribuyentes y Fortalecer el Control Fiscalizador; potenciar el gobierno electrónico en la relación SII-contribuyentes; y dar cuenta pública de la ejecución y avance de una serie de prioridades nacionales en las cuales el Servicio es un actor relevante. Dentro de éstas se destaca: Plan de Lucha Contra la Evasión; Agenda Pro Crecimiento; Gobierno Electrónico en Materias Tributarias; Educación Cívica sobre Impuestos y Proyectos Bicentenario.

De esta forma, a fines de 2002, el SII efectuó el relanzamiento de su Sitio Web (www.sii.cl), presentando para ello un nuevo diseño, con más funcionalidades operativas y mayor información a los contribuyentes, cambios todos que apuntan a elevar el carácter transaccional del mismo. Este esfuerzo del SII para mejorar y optimizar la entrega de herramientas al contribuyente ha tenido como gran objetivo facilitar el cumplimiento tributario para maximizar el cumplimiento voluntario y se expresa mediante la creación de más opciones especiales de ayuda y orientación

Este rediseño del Sitio Web del SII se enmarca en la senda innovadora y modernizadora del Servicio, inspirada en fortalecer su capacidad fiscalizadora en armonía con priorizar la orientación al cliente con altos niveles de calidad en la atención, entregar mejores herramientas a los contribuyentes para que cumplan las obligaciones tributarias y profundizar la simplificación de dichas obligaciones. En definitiva, seguir disminuyendo los costos de cumplimiento, de manera que el Cumplimiento Tributario Voluntario sea máximo y el incumplimiento mínimo, de tal forma que el SII se consolide como una administración tributaria de clase mundial.

El nuevo *homepage* de www.sii.cl se compone de tres columnas principales: a la izquierda, la denominada "Actualidad Tributaria", la central llamada "Oficina Virtual" y a la derecha "Asistencia al Contribuyente".

En "**Actualidad Tributaria**" se incluyen diversas novedades, entre ellas: "*Plan de Lucha Contra la Evasión*", que incluye información específica en lo que se refiere a la acción fiscalizadora y judicial del Servicio; "*Aprenda sobre los impuestos*", "*Principales procesos tributarios*", que busca dar completa transparencia a los principales procedimientos que utiliza el SII para llevar a la práctica su acción fiscalizadora; "*SII y Agenda Pro Crecimiento*", donde se precisa sobre los aportes que la administración tributaria ha realizado y continuará entregando a esta importante iniciativa definida por el Gobierno y el sector privado para impulsar la actividad económica, "*SII Internet, hacia un Gobierno Electrónico*", opción que vincula todos los proyectos tecnológicos del SII al macro proyecto gubernamental de "e-government" o gobierno electrónico, y "*Tratados de Libre Comercio y Tratados para Evitar la Doble Tributación*", contenido que trata sobre diversos temas de interés a los contribuyentes, referentes a los Tratados de Libre Comercio (TLC) que ha firmado Chile con otros países y el listado de acuerdos que están en negociación o que están vigentes para evitar la doble tributación con otros países.

En la columna central “**Oficina Virtual**” se encuentran todas las aplicaciones conocidas a través de las cuales es posible declarar y pagar impuestos (Renta, IVA, Territorial, etc.), las que se han mejorado.

Como un elemento destacado de la Oficina Virtual, se incorpora la sección “Factura Electrónica” (o Digital), uno de los proyectos fundamentales de la agenda de Gobierno Electrónico –y que a su vez está incluida en la Agenda Pro Crecimiento-, en donde se da cuenta del avance de este significativo proyecto de la Agenda Pro Crecimiento y se brinda la información vinculada para que las empresas comiencen a adecuar sus sistemas de gestión interna se informa respecto a este tema. Los contribuyentes pueden encontrar en dicha sección, una descripción de la factura electrónica, sus ventajas respecto del documento emitido físicamente, las empresas que participan en la primera etapa de implementación, además de otros detalles respecto del avance del proyecto. Este proyecto ya está en funcionamiento desde mediados del año 2003, dando paso así a la utilización oficial de facturas electrónicas entre los contribuyentes, reemplazando las de papel tradicional, cambio que simplificará significativamente el uso de estos documentos tributarios para los contribuyentes y, a la vez, fortalecerá la capacidad del SII para controlar el pago de los impuestos.

Esta acción, además, incorpora las actuales tendencias en administración, que exigen que los servicios estén orientados al cliente para cumplir con altos niveles de calidad en la atención, que son claves para convertir a este Servicio en una organización de clase mundial y que la inste a continuar en la senda de liderazgo a nivel internacional en prestaciones web a los contribuyentes.

Finalmente, a la derecha del “homepage”, está la columna “**Asistencia al contribuyente**”, la cual es enteramente nueva y está orientada a Facilitar el Cumplimiento Tributario del contribuyente, pilar fundamental de la gestión del Servicio. En ella se entrega asistencia por categoría de contribuyente (según tamaño, sector económico, contribuyentes individuales, actividades sujetas a franquicias y regímenes especiales e inversionistas extranjeros y por tipo de trámite), de forma tal que éste pueda ver cuál es la situación que mejor se ajusta al desarrollo de su actividad y acceder a asistencia focalizada. Además permite obtener guías completas de los trámites más frecuentes y, si desea profundizar, las normativas dictadas por el Servicio en distintas materias.

Es así, como se han desarrollado guías para tipos diferenciados de contribuyentes, de forma que puedan acceder a aspectos propios de cada uno de ellos, como también a ayudas específicas de acuerdo a la naturaleza del trámite que se requiera efectuar:

- **¿Cómo se hace para...?**

Esta sección está orientada a explicar en términos simples, entendibles y con guías paso a paso para todo el público los trámites más demandados ante el Servicio. Con la idea de facilitar y hacer más transparente el accionar del SII, también se incorpora una descripción de los principales procesos que éste desarrolla en cuanto a: Declaración y Pago de Impuestos, Fiscalización, Reclamos Contenciosos, Presencia Fiscalizadora e Interpretaciones Administrativas de las Leyes Tributarias.

Estas guías se realizaron para 39 trámites, incluyendo declaraciones y pagos de impuestos, reclamos de giros, condonaciones de giros y multas, trámites de Ciclo de Vida y peticiones administrativas.

- **Preguntas Frecuentes**

Se ha actualizado y complementado una serie de preguntas frecuentes dividida en 23 secciones de acuerdo al tema correspondiente. Además, durante el año 2002 se implementó

una página en donde son publicadas las preguntas que recibe la Mesa de Ayuda en forma más frecuente, de forma de que los contribuyentes obtengan respuestas a sus consultas sin necesidad de realizar una llamada telefónica.

- **Demostraciones y guías paso a paso**

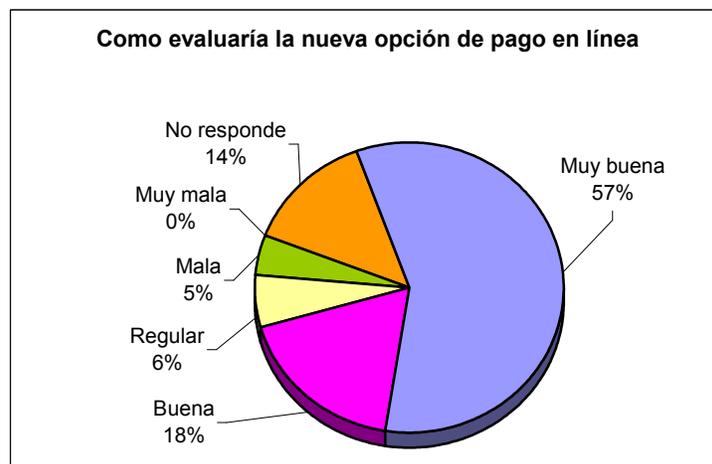
Adicionalmente a la sección ¿Como se hace para...?, se implementaron guías y demostraciones para ejemplificar a los contribuyentes, los procesos que deben realizar por Internet. Durante el período 2002-2003 se desarrollaron:

- Guía para la obtención de clave secreta.
- Guía para la recuperación de una clave secreta olvidada.
- Guía para rectificar una Declaración de Renta por Internet.
- Guía para realizar una declaración de Formulario 29 por Internet.
- Guía para hacer Inicio de Actividades por Internet
- Guía para emitir Boleta de Honorarios Electrónica

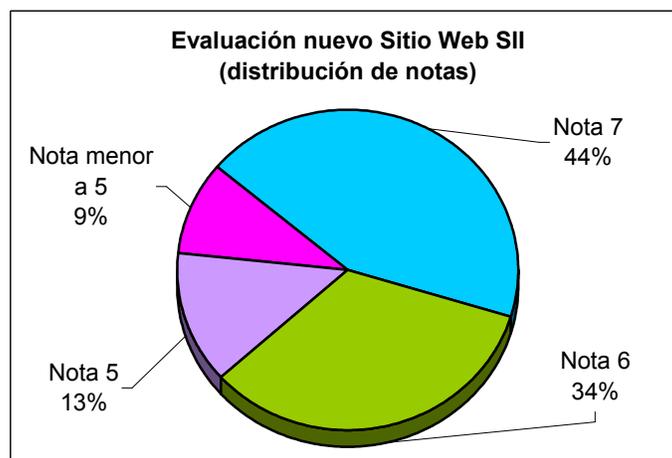
- **Opine de la Calidad de Servicio del SII**

Todo este esfuerzo se complementa con una retroalimentación de parte de los contribuyentes, los cuales comunican sus necesidades y la percepción que tienen del SII y el Sitio Web.

Como se puede apreciar, la nueva página web del SII está orientada hacia el cliente (contribuyente), a través de la creación de opciones especialmente diseñadas, tales como las ayudas tributarias y la asistencia al contribuyente, entre otras. De esta forma, se destacan y enfatizan además, prioridades centrales de la Institución -temas también prioritarios en la agenda del Gobierno-. El Sitio tiene una alta frecuencia de visitas y usuarios, lo que es una muestra de innovación dinámica, aun existiendo una muy positiva evaluación del mismo, lo cual refleja un afán de mejoramiento continuo en la provisión de servicios públicos por parte de una institución del Estado.



Finalmente, el esfuerzo del SII durante el año 2002 por facilitar el cumplimiento voluntario de los contribuyentes mediante su página Web ha sido reconocido tanto por los contribuyentes como por los especialistas en temas tributarios, quienes han señalado que el rediseño del Sitio Web cumple con las expectativas de innovación y reordenación de contenidos y que se ha sabido orientar, sobre la base de respuestas a interrogantes frecuentes, los trámites tributarios más comunes¹⁴.



Este reconocimiento público se ha manifestado en que el SII resultara ganador del Premio Web 2002, en la categoría servicios públicos grandes, en la primera versión de un concurso organizado por el Ministerio de Economía, el Centro Nacional de la Productividad y Calidad (CNPC), el Ministerio Secretaría General de Gobierno, el Proyecto Reforma del Estado y la Corporación de Investigación Tecnológica (Intec).

Estos reconocimientos continuaron durante el año 2003, en que el director del Servicio de Impuestos Internos, Juan Toro, recibió en la tarde del lunes 23 de junio, en la sede de Naciones Unidas (UN) en Nueva York, el premio establecido por esa organización internacional a la innovación tecnológica en la entrega de servicios públicos.

¹⁴ Encuesta on line "Sitio Web del SII en Marcha Blanca".

Específicamente, el SII fue reconocido por las aplicaciones desarrolladas en www.sii.cl y vinculadas al proceso de declaración de los impuestos a la renta. Adicionalmente el Diario Financiero le dio el Premio *Lo Mejor de la Web 2003* y el Ministerio de Economía, el Centro Nacional de la Productividad y Calidad Secretaría General de Gobierno, el Proyecto Reforma del Estado y la Corporación de Investigación Tecnológica (Intec), le entregaron un reconocimiento por motivar a las reparticiones públicas a mejorar y mantener la calidad de sus sitios Web.

Estos premios, junto con muchos otros reconocimientos anteriores (premios) nacionales e internacionales, honran al SII y validan aún más el rol que asigna a su Sitio Web como vínculo fundamental en su relación con los contribuyentes, promoviendo el cumplimiento tributario voluntario, lo mismo que en perfeccionar la gestión y la calidad de los servicios prestados..

Nuevo Sitio Web del SII



Sii Internet
www.sii.cl
Facilitando el cumplimiento tributario

Disponible Software

SII rediseña y moderniza

Buscar

Opciones de Búsqueda

de actividades por Internet SII anuncia 2 nuevas opciones en Intern

ACTUALIDAD TRIBUTARIA

Noticias

[Se amplía hasta el 15 de marzo presentación de declaraciones juradas 1826 y 1827 necesarias para usar franquicia de capacitación \(26-febrero\)](#)

[Últimos días para presentar declaraciones juradas necesarias para usar franquicia de capacitación \(19-febrero\)](#)

[Rentas externas e impuestos pagados o retenidos en el extranjero deberán declararse por Internet antes del 15 de marzo \(18-febrero\)](#)

[Retenciones de Impuesto Adicional hechas por contribuyentes residentes o domiciliados en Chile deben declararse por Internet antes del 15 de marzo \(18-febrero\)](#)

[Más Noticias](#)

[SII en Prensa](#)

Plan de Lucha Contra la Evasión

[Aprenda sobre los impuestos](#)

- Presupuesto de Gastos Tributarios
- Carga Tributaria
- Guías de ayuda tributaria
- Guía educativa escolar
- Presentaciones del Director
- Descripción de los impuestos
- Estudios del SII

[Principales procesos tributarios](#)

- Declaraciones y pagos de impuestos
- Fiscalización
- Reclamos de giros, liquidaciones y avalúos, [...]

[Sobre el SII](#)

- Oficinas del SII
- Misión
- Objetivos
- Organigrama, [...]

[SII y Agenda Pro Crecimiento](#)

[SII Internet, hacia un Gobierno Electrónico](#)

[Tratados de Libre Comercio y Tratados para Evitar la Doble Tributación](#)

OFICINA VIRTUAL SII

 **Registro de Contribuyentes**
Obtención de Clave Secreta, Recuperación de Clave Secreta, Inicio de Actividades, Modificaciones y Avisos, [...]

 **Impuestos Mensuales (IVA-F29, F50)**
Declaración Sin Movimiento ^(NUEVO), Declaración Formulario Electrónico, Declaración por Software, Corregir o Rectificar Declaraciones, Declaración Formulario 50, [...]

 **Declaraciones Juradas**
Declaración Formulario Electrónico, Bajar Software Gratuito, Declaración Mediante Software, Consultar Estado de Declaración, Preguntas Frecuentes, [...]

 **Renta**
Corregir o rectificar declaración, Consultar estado de declaración, Información de sus ingresos, Guía paso a paso para corregir, Declarar utilizando propuesta, [...]

 **Factura Electrónica**
Descripción, Consultar Empresas Autorizadas, Postulación Factura Electrónica, Verificar Contenido de un Documento, Preguntas Frecuentes, [...]

 **Boleta de Honorarios Electrónica**
Emitir Boleta por Contribuyente, Emitir Boleta por Usuario Autorizado, Consultar Boletas Emitidas, Consultar Boletas Recibidas, Preguntas Frecuentes, [...]

 **Situación Tributaria**
Situación Tributaria del Contribuyente, Situación Tributaria de Terceros, Consultar Timbraje de Documentos, Programa Regularización PYMES, Solicitud Timbraje de Rollos, [...]

 **Bienes Raíces**
Pago de Contribuciones, Listado de Preferencias para Pago de Contribuciones ^(NUEVO), Certificado de Avalúo Fiscal Deflactado ^(NUEVO), Modificar Nombre de Propietario, Estado Modificación de Nombre, [...]

 **Circulares y Legislación**
Circulares, Resoluciones, Legislación Tributaria, Jurisprudencia Administrativa, Jurisprudencia Judicial, Convenios Internacionales, [...]

 **Valores y Fechas**
Calendario de IVA (PPM), UTM-UTA-IPC, UE, UTA, Corrección Monetaria, Impuesto Segunda Categoría, Impuesto Global Complementario, [...]

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Contribuyentes

[Empresas por tamaño](#)

- Microempresas
- Pequeñas y medianas (PYMES)
- Grandes Contribuyentes

[Empresas por Sector](#)

- Agropecuario-silvícola
- Pesca
- Minería
- Industria manufacturera y empresas de servicios
- Energía
- Electricidad, gas y agua
- Construcción
- Comercio
- Transporte y comunicaciones
- Servicios financieros
- Entidades fiscales

[Contribuyentes Individuales](#)

- Profesionales y Trabajadores independientes
- Empresario individual
- Empleados pensionados
- Extranjeros y chilenos sin domicilio ni residencia en Chile

[Actividades sujetas a Regímenes Especiales y Franquicias](#)

[Inversionistas extranjeros \(Foreign Investors\)](#)



¿Cómo se hace para...?

- Iniciar actividades y obtener RUT
- Timbrar documentos
- Declarar impuestos mensuales (IVA, PPM, Retenciones)
- Declarar Renta anual
- Declarar información de terceros (declaraciones juradas)
- Pagar Impuestos por Internet
- Reclamar giros, liquidaciones y avalúos
- Presentar peticiones administrativas (bienes raíces, IVA, renta y otros)
- Solicitar condonaciones
- Efectuar término de giro

Preguntas frecuentes

Formularios

 [Opine de la Calidad de Servicio del SII](#)

[Licitaciones del SII](#) | [SII Contrata Personal](#) | [Web Útiles](#) | [Translation](#) | [Tasación de Vehículos](#) | [Mapa del Sitio](#)

Copyright © Servicio de Impuestos Internos de Chile
Todos los derechos reservados

Servicios dados por Internet en el año 2002

Complementariamente a los servicios por Internet más conocidos que el SII ha puesto a disposición de los contribuyentes, tales como las declaraciones de Renta, IVA y Declaraciones Juradas, existen además otros servicios, tanto de tipo transaccional, orientados al cumplimiento de otras obligaciones tributarias, como asimismo de carácter informativo, destinados a facilitar el cumplimiento voluntario del contribuyente en sus distintos ámbitos.

<i>Ejemplos de servicios dados por Internet</i>	
TRANSACCIONALES	INFORMATIVOS
<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Recepción de Denuncias sobre Evasión.</i> ○ <i>Recepción de opiniones de los contribuyentes acerca de la calidad de servicio del SII.</i> ○ <i>Administración de clave secreta por parte del usuario (obtención, modificación, recuperación).</i> ○ <i>Modificaciones de datos relativos a un contribuyente específico (cambio de domicilio).</i> ○ <i>Modificaciones de datos asociados a un Bien Raíz específico.</i> ○ <i>Obtención de certificado de avalúo fiscal de un Bien Raíz.</i> ○ <i>Envío de Documentos Tributarios Electrónicos</i> ○ <i>Solicitud de Timbraje Electrónico de Documentos</i> ○ <i>Declaraciones mensuales de otros impuestos (F50).</i> ○ <i>Inicio de Actividades personas naturales</i> ○ <i>Emisión y consulta de Boleta de Honorarios Electrónica</i> ○ <i>Obtención de Boletas de Honorarios Electrónicas.</i> ○ <i>Inicio de Actividades en la Web.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Noticias actualizadas relacionadas con el SII y de interés para el contribuyente.</i> ○ <i>Orientación al contribuyente para la realización de los principales trámites tributarios ("¿cómo se hace para?").</i> ○ <i>Preguntas y respuestas frecuentes acerca de materias tributarias de interés público.</i> ○ <i>Consultas acerca de circulares, aspectos legales y formativos.</i> ○ <i>Consultas acerca de la situación tributaria de un determinado contribuyente, o del estado de un trámite específico realizado.</i> ○ <i>Consultas de datos de un Bien Raíz específico.</i> ○ <i>Verificación de Documentos Tributarios Electrónicos</i> ○ <i>Consulta de Tasación de vehículos motorizados.</i> ○ <i>Información de Certificado Digital</i> ○ <i>Jurisprudencia administrativa y judicial de carácter tributario</i>

Como ejemplo de servicios dados por Internet, se pueden mencionar algunas peticiones del área de evaluaciones, como es el caso de la solicitud del certificado de avalúo de bienes raíces, el que también puede ser obtenido en las oficinas del SII. Adicionalmente, existen ciertos servicios que solamente están disponible a través de Internet, como por ejemplo, la consulta de estado de Declaración Jurada Catastro Legal.

Cuadro N° 22: SERVICIOS DE AVALUACIONES POR INTERNET EN 2002-2003

Tipo de Servicio	2002		2003	
	N°	%	N°	%
Pago de Contribuciones en línea	19.243	0,60%	129.545	3,70%
Formulario de Pago de Contribuciones	453.951	15,20%	507.285	14,50%
Certificados de Avalúo	1.856.255	62,00%	2.032.911	58,11%
Consulta de Antecedentes de Inmuebles	279.742	9,40%	286.358	8,19%
Cambio nombre de Propietario (DJL) (1) ¹⁵	45.843	1,50%	34.703	0,99%
Consulta Estado DJL	70.323	2,40%	77.875	2,23%
Búsqueda por RUT de roles	266.286	8,90%	429.885	12,29%

¹⁵ Se presentan todas las solicitudes DJL (Declaración Jurada Catastro Legal), no sólo las aceptadas. Se puede efectuar en las unidades mediante una petición administrativa, el 2002 se ingresaron 35.809 peticiones de cambio de nombre o dirección postal en las unidades

Total	2.991.643	100,00%	3.498.562	100,00%
-------	-----------	---------	-----------	---------

El total de Certificados de Avalúo otorgados en oficina para el año 2002 fue de 468.461, que corresponde al 20% del total de certificados entregados, porcentaje que para 2003 disminuye a un 15%, lo que muestra el alto grado de aceptación de este servicio en la modalidad de Internet, como se aprecia en los siguientes gráficos.



4.2.3. Operación Renta

La **Operación Renta** se caracteriza por ser un proceso masivo de cruce de información entre lo declarado por los contribuyentes y la información de cruce capturada por la administración tributaria a través de declaraciones juradas de terceros agentes.

El proceso de Operación Renta concluye con la rectificación de la declaración o la aclaración de las discrepancias encontradas. Cabe señalar que en la mayor parte de los casos los contribuyentes pueden también rectificar su declaración por Internet, sin necesidad de concurrir a la Unidad.

El desempeño de los últimos años en este proceso de control masivo evidencia un fuerte incremento en el uso de Internet para efectuar las declaraciones. Una de las iniciativas que ha contribuido a esto, lo constituye la propuesta de declaración puesta a disposición por Internet, para un gran porcentaje de los contribuyentes.

Fases del Proceso de Operación Renta

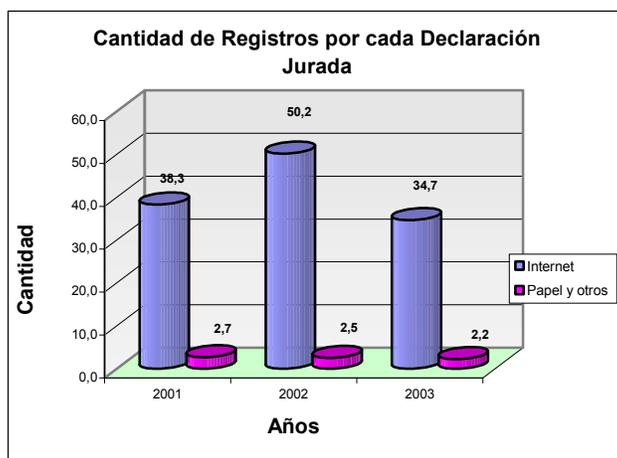
- **Recepción de declaraciones juradas:** La información de cruce proviene principalmente de las Declaraciones Juradas que diversas empresas e instituciones deben entregar al SII en el mes de marzo de cada año, informando antecedentes relativos a las rentas de los contribuyentes, tales como remuneraciones y honorarios pagados, intereses por captaciones bancarias y distribución de dividendos, entre muchos otros.
- **Recepción de declaraciones de Renta:** Durante el mes de abril, se reciben las declaraciones de renta que efectúan los contribuyentes, las que se pueden hacer usando el método tradicional, es decir, presentando el formulario de declaración de renta en papel al banco, o bien llenando un formulario electrónico en Internet o haciendo uso de un software autorizado.
- **Cruces y observaciones:** Se procede luego a la realización de los cruces, donde se verifica la consistencia lógica y aritmética de los datos vertidos en el formulario de declaración(*), y más importante aún, se contrastan los valores declarados con la información paralela de las declaraciones juradas. Las inconsistencias detectadas dan origen a las denominadas "observaciones", que son todas aquellas diferencias detectadas en la declaración, algunas de las cuales serán impugnadas.
- **Aclaración y rectificación de las declaraciones:** Aquellas declaraciones que no presentan problemas en la revisión computacional quedan liberadas del proceso, cursándose las devoluciones a las que tienen derecho los contribuyentes que soportaron retenciones superiores a los impuestos que les correspondía pagar. Por su parte, los contribuyentes cuyas declaraciones fueron objetadas en la verificación computacional, recibirán una carta del SII en la que se les informa cuáles son las inconsistencias encontradas en su declaración y se les cita, para una fecha determinada, a la Unidad del SII que corresponda. En el caso de existir devoluciones se retiene parcialmente aquel monto que esté sometido a revisión. En la Unidad el fiscalizador analizará la declaración y los antecedentes adicionales presentados por el contribuyente, aplicando la legislación y normativa vigente.

(*Cabe señalar que el documento para efectuar la declaración de Impuestos Anuales a la Renta es el Formulario 22 –disponible en papel y en forma electrónica—el que debe ser presentado en el mes de abril de cada año, en las instituciones recaudadoras autorizadas o bien a través de Internet.

Cuadro N° 23: CANTIDAD DE DECLARACIONES JURADAS RECIBIDAS ANUALMENTE

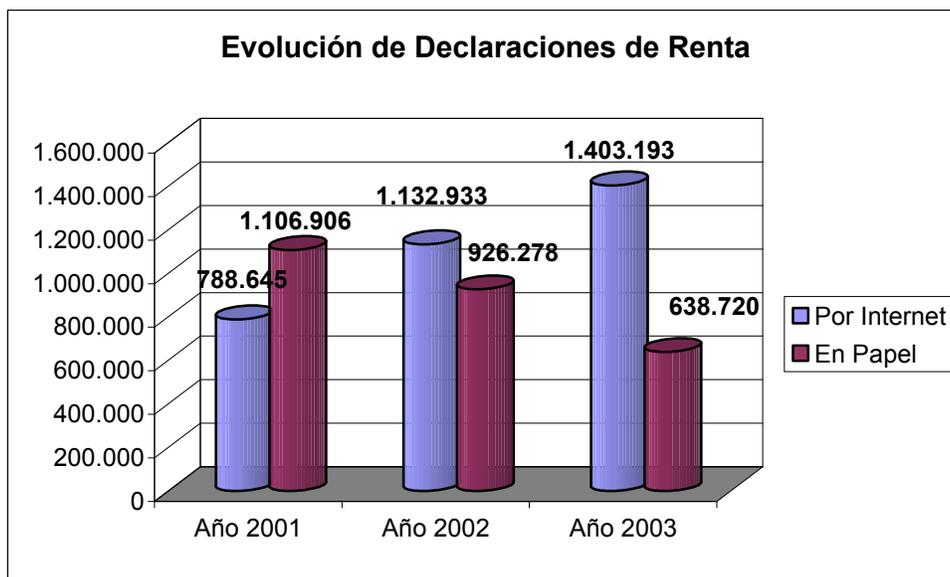
	Año 2001	Año 2002	Año 2003
Declaraciones Juradas	831.967	826.775	843.298
Registros Informados	23.636.332	34.104.195	26.115.952





Cuadro N° 24: CANTIDAD DE DECLARACIONES RENTA RECIBIDAS ANUALMENTE

Número de declaraciones F22	Año 2001	Año 2002	Año 2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Con Pago	219.860	154.722	144.963
Calzadas	392.877	412.713	355.546
Con Devolución	1.282.814	1.491.776	1.541.404
Total	1.895.551	2.059.211	2.041.913



Se observa un fuerte incremento en el uso de Internet para efectuar las declaraciones. Una de las iniciativas que ha contribuido a esto, lo constituye la propuesta de declaración puesta a disposición por Internet, para un gran porcentaje de los contribuyentes.

Cuadro N° 25: CANTIDAD DE IMPUGNACIONES A LAS DECLARACIONES RENTA

	Año 2001		Año 2002		Año 2003	
	Cantidad	% c/r Total	Cantidad	% c/r Total	Cantidad	% c/r Total
Declaraciones Totales	1.895.551		2.059.211		2.041.913	
Total de Impugnados	196.493	10,40%	265.511	12,90%	339.770	16,64%

4.2.4. Operación IVA

La **Operación IVA** es un proceso masivo de cruce de información análogo a la Operación Renta pero aplicado al caso del IVA. Se basa en la verificación masiva entre lo declarado por los contribuyentes y la información de cruce disponible en la administración tributaria.

El proceso de Operación IVA concluye con la rectificación de la declaración o la aclaración de las discrepancias encontradas. Cabe señalar que en determinados casos los contribuyentes pueden también rectificar su declaración por Internet, sin necesidad de concurrir a la Unidad.

Durante el año 2003 continuó aumentando el uso de Internet para hacer las declaraciones de F29, respecto del año 2002, a una tasa de crecimiento inferior al presentado en el periodo anterior, y un aumento leve en la proporción de rectificatorias de F29 por Internet/Intranet. Estos incrementos se pueden atribuir en parte, a las mayores facilidades para quienes declaran por Internet (como por ejemplo, mayores plazos de vencimiento para algunos contribuyentes), y la mayor difusión hecha por el SII respecto a los beneficios de utilizar esta vía.

Fases del Proceso de Operación IVA

- **Recepción de declaración de IVA en Formulario 29 (*)**
- **Información de contraste:** La información de cruce en este caso proviene de las propias declaraciones de IVA de los contribuyentes en períodos anteriores, y de declaraciones de renta y de otros impuestos disponibles en la administración tributaria.
- **Cruces y observaciones:** Se procede luego a verificar la consistencia lógica y aritmética de los datos registrados en el formulario de declaración, y se contrastan los valores declarados con información de los contribuyentes que ha sido proporcionada por ellos mismos o por terceras personas. Se pone especial énfasis en controlar que todos los contribuyentes obligados a declarar lo hagan dentro de los plazos legales. Las inconsistencias detectadas dan origen a las denominadas "observaciones", que son todas aquellas diferencias que se considera objetables en la declaración.
- **Aclaración y rectificación de las declaraciones:** Aquellas declaraciones que no presentan problemas en la revisión computacional quedan liberadas del proceso. Por su parte, los contribuyentes cuyas declaraciones fueron objetadas en la verificación computacional, recibirán una carta de notificación en la que se les informa cuáles son las inconsistencias encontradas en su declaración y se les cita, para una fecha determinada, a la Unidad del SII que corresponda. En la Unidad el fiscalizador analizará la declaración y los antecedentes adicionales presentados por el contribuyente, aplicando la legislación y normativa vigente.
- **Emisión de giros:** La atención del fiscalizador vía INTRANET puede derivar en dos tipos diferentes de giros:
 - giros 21 provenientes de una rectificatoria con diferencias de pago.
 - giros 45 provenientes de una declaración fuera de plazo.
 Por otro lado del proceso de cruce mensual que se realiza por papel, se emiten giros 45 por diferencias tributarias y de cuadratura, y también por declaraciones fuera de plazo.

(*)El documento oficial para efectuar la declaración mensual de IVA es el Formulario 29 –disponible en papel y en forma electrónica— el que debe ser presentado antes del día 12 del mes siguiente al período tributario que se declara.

Cuadro N° 26 : CANTIDAD DE DECLARACIONES F29

Número de declaraciones F29	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Variación 2001-2002	Variación 2001-2002
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Por Internet	602.045	1.259.460	1.910.706	105,5%	54,4%
En papel	11.163.445	11.189.686	9.648.479	0,1%	-13,7%
Unidades*	138.492	156.772	149.345	12,6%	-4,2%
Total	11.903.982	12.605.918	11.708.530	5,6%	-6,8%

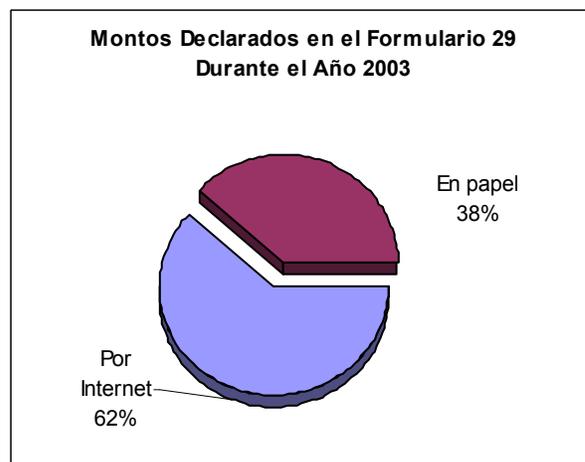
(*) Cifra estimada para el año 2001 según la relación de declaraciones en Unidades sobre el total del año 2002

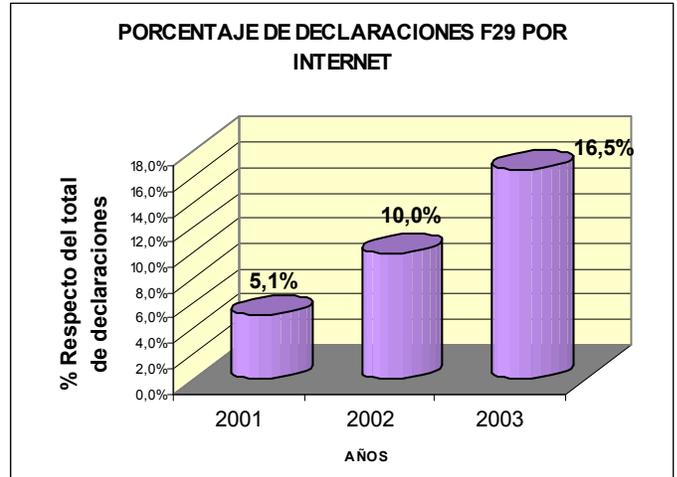
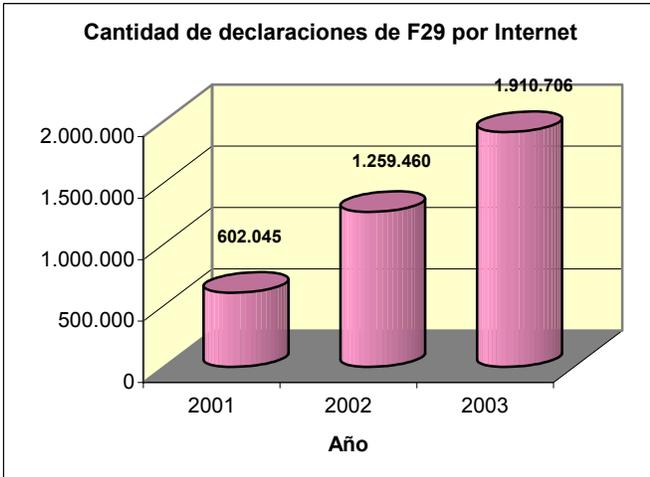
Cuadro N° 27: CANTIDAD DE RECTIFICATORIAS DE DECLARACIONES F29*

Número de Rectificadorias F29	Año 2001	Año 2002	Año 2003***	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Por Intranet	213.890	205.284	187.810	-4,0%	-8,5%
Por Internet	104.192	189.191	176.798	81,6%	-6,6%
En papel	3.402	2.976	1.797	-12,5%	-39,6%
Total	321.484	397.451	366.405	23,6%	-7,8%

(*) Se considera solo las rectificatorias vigentes, correspondiendo a las declaraciones validas y actuales

Distribución Intranet/Internet estimada según estadísticas de uso de Intranet / Internet





Cuadro N° 28 : GIROS IVA EMITIDOS

Giros Emitidos	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Número de Giros	232.261	297.310	313.598	28,0%	5,5%
Montos Girados (MM\$)	89.743	109.306	140.586	21,8%	28,6%

4.2.5. Presencia Fiscalizadora

La presencia fiscalizadora se realiza permanentemente en el SII con visitas y controles en terreno a los contribuyentes. En ella, se verifica y promueve el nivel de cumplimiento de las disposiciones tributarias vigentes y se valida la actividad comercial, abarcando todas las actividades económicas, en el lugar donde éstas se desarrollan.

Su objetivo principal es que todos los contribuyentes cumplan sus obligaciones relacionadas con la emisión y registro de los documentos legales, y con la declaración y pago de los impuestos.

Actividades de presencia fiscalizadora

Algunas de las actividades de fiscalización que se realizan en terreno para el control de la emisión de documentos tributarios, el registro en los libros contables, la consistencia del cumplimiento tributario en distintos periodos, contribuyentes y actividades complejas de fiscalizar y tasación de negocios, son:

- *Verificar la emisión y recepción de los documentos tributarios por sector geográfico.*
- *Comprobar en su totalidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, solicitándole los documentos y libros obligatorios con los cuales debe contar en el establecimiento. La selección del contribuyente es al azar e independientemente de que este haya incurrido en una infracción tributaria.*
- *Permanecer por un tiempo determinado en el interior del local del contribuyente con el objeto de verificar su cumplimiento tributario y compararlo con un periodo equivalente.*
- *Controlar en carreteras el cumplimiento de la emisión de los documentos que acreditan una compra o traslado de mercadería.*
- *Tasar la base imponible afecta al Impuesto al Valor Agregado (IVA) principalmente a las personas naturales o jurídicas que realizan esporádicamente actividades comerciales o de prestación de servicios.*
- *Observar las conductas de los contribuyentes que se dedican a desarrollar actividades comerciales en un sector geográfico o rubro determinado o que son de difícil fiscalización. Esto con el objeto de recabar información para que el Servicio realice acciones de fiscalización posteriores.*

Como una forma de dimensionar esta labor, se mencionará que el número de controles realizados como presencia fiscalizadora, en el ámbito de Control de Comercio Establecido, Empadronamientos, Tasaciones, Control Carretero y Control en Terminales y Ferias Mayoristas que se realizaron en los años 2002 y 2003 fueron, aproximadamente, 500.0000 y 600.000 respectivamente.

Los efectos o situaciones derivadas de estos procedimientos de control pueden ser: citaciones a la Unidad del SII, registro de antecedentes para una segunda visita, auditorías tributarias, notificaciones de infracciones, etc.

Efecto de la presencia fiscalizadora en la recaudación

Los controles realizados tienen impacto en la recaudación indirecta dado que con las acciones que se ejercen en estos casos los contribuyentes perciben una mayor probabilidad de ser fiscalizados o detectados en alguna infracción. Debido a esto, los resultados logrados por esta vía deben ser medidos en su totalidad, incluyendo este efecto indirecto.

Como ejemplo, se muestra a continuación el resultado de todas las notificaciones de infracción tanto en monto girado por multas como el número de clausuras.

Cuadro N° 29: PRESENCIA FISCALIZADORA

	2001	2002	2003	Variación	Variación
				2001-2002	2002-2003
				%	%
Monto girado MM\$	3.103	3.933	4.543	26,7%	15,5%
Clausuras	10.075	8.827	11.635	-12,4%	31,8%

Asimismo, en el cuadro siguiente se detalla el número de infracciones por tipo:

Cuadro N° 30: DETALLE DE NÚMERO DE DENUNCIOS POR TIPO DE INFRACCIÓN

Artículo Infracción	2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
97-6	2.301	2.582	3.385	12,2%	31,1%
97-7	801	742	1.223	-7,4%	64,8%
97-10	24.662	20.338	27.740	-17,5%	36,4%
97-16	4.943	7.135	6.933	44,3%	-2,8%
97-17	7.249	6.158	6.771	-15,1%	10,0%
Resto	603	395	1.479	-34,5%	274,3%
Total	40.559	37.350	47.531	-7,9%	27,3%

De las infracciones señaladas, la más representativa en cuanto a la magnitud de los resultados de la fiscalización en terreno, es la infracción por el no otorgamiento del documento tributario que avala la transacción comercial (Artículo 97-10 del Código Tributario). En efecto, el número de infracciones de este tipo durante el año 2003 alcanzó un total de 27.740, que equivalen a aproximadamente al 58% de todas las infracciones detectadas en ese año.

Descripción resumida de las infracciones:

- 97-6: *No exhibición u oposición al examen de libros contables o auxiliares.*
- 97-7: *No llevar contabilidad o llevar atrasados los libros para este efecto.*
- 97-10: *No otorgamiento de guías de despacho, facturas, notas de débito, notas de crédito o boletas en los casos o en la forma que la Ley exige.*
- 97-16: *Pérdida o inutilización de libros de contabilidad o documentos que sirvan para acreditar las anotaciones.*
- 97-17: *Movilización o traslado de bienes corporales muebles realizados en vehículos destinados al transporte de carga sin la guía de despacho o factura correspondiente.*

Junto con la notificación de la infracción, los contribuyentes son citados a las Unidades para ser notificados de la resolución y la sanción. En dicha oportunidad, gran parte de los contribuyentes tiene la opción de acogerse a un sistema simplificado de aplicación de sanciones, llamado "Plan Simplificado", mediante el cual el contribuyente tiene acceso a la condonación de parte de la multa y la clausura.

Plan simplificado: El contribuyente acepta que cometió la infracción y si cumple algunos requisitos de conducta tributaria, accede a una condonación tanto en la multa como en la clausura comprometiéndose a pagar en un plazo determinado.

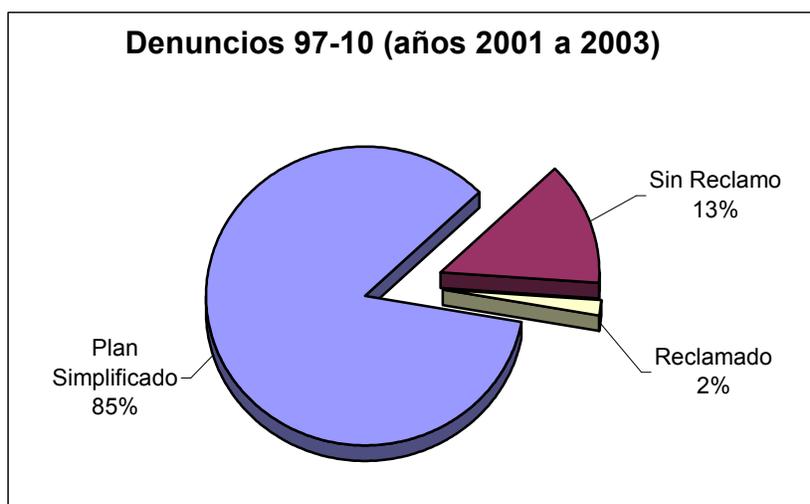
Sin Reclamo: El contribuyente no acepta, no viene el día de la citación o no puede acogerse y se le gira la multa completa.

Reclamado: El contribuyente reclama el denuncia ante el Tribunal Tributario.

A modo de ejemplo, se presentan a continuación los resultados para el tipo de infracción de mayor ocurrencia.

Cuadro N° 31: DENUNCIAS POR INFRACCION 97-10

		2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
		N°	N°	N°	%	%
Número	Plan simplificado	21.684	17.055	23.163	-21,3%	35,8%
	Sin Reclamo	2.629	2.886	4.020	9,8%	39,3%
	Reclamado	349	397	557	13,8%	40,3%
	Total	24.662	20.338	27.740	-17,5%	36,4%
Monto¹⁶ MM\$	Plan simplificado	1.028	969	1.251	-5,8%	29,1%
	Sin Reclamo	1.215	1.633	2.208	34,4%	35,2%
	Reclamado	176	378	478	114,4%	26,5%
	Total	2.419	2.979	3.937	23,1%	32,2%
Clausura¹⁷	Plan simplificado	7.322	5.915	7.502	-19,2%	26,8%
	Sin Reclamo	2.513	2.597	3.687	3,3%	42,0%
	Reclamado	240	315	446	31,3%	41,6%
	Total	10.075	8.827	11.635	-12,4%	31,8%



¹⁶ El monto referido al Plan Simplificado es multa rebajada, es decir, a la que se le ha restado la condonación. En la mayoría de los casos, esta condonación corresponde a un 2/3 de la multa total.

¹⁷ En el caso de clausura correspondiente a Plan Simplificado, también es la clausura rebajada.

4.2.6. Administración del Impuesto Territorial

El giro de bienes raíces corresponde a la emisión de los dos giros semestrales de contribuciones (giro normal), cada uno de los cuales se paga en dos cuotas. Los predios no agrícolas están sujetos además a una sobretasa a sitios no edificados Ley 19.388 (que se aplica a aquellas propiedades ubicadas en el área urbana que no se encuentran edificadas -sitios eriazos, no están destinadas a ornato público, y tienen un avalúo superior a 0,3 UTM por metro cuadrado y superior a un 30% de la exención general habitacional) y un recargo adicional del 0,025% a beneficio fiscal (que se cobra sobre el avalúo afecto a todas las propiedades, con excepción de las habitacionales con avalúo inferior a \$36.066.136 pesos del 1 de Julio de 2001)

Por su parte, el giro total de bienes raíces se refiere al giro normal más el efecto neto (suma de los giros de reemplazos y suplementarios menos los de descargos), que corresponde a modificaciones efectuadas con posterioridad a la emisión de los giros normales. Con respecto al giro total de bienes agrícolas, observamos un aumento en el periodo 2001-2002, sin embargo en el periodo 2002-2003 siguiente la variación es negativa en un 2,36%, por otra parte, el giro total de bienes no agrícolas (que en el año 2003 significó un 90,7% del giro total) tuvo variaciones positivas tanto en el periodo 2001-2002 y 2002-2003 en un 5,4% y 2,0% respectivamente.

Cuadro N° 32 : GIROS DE BIENES RAICES AGRICOLAS
(MM\$ al 01/01/2004)

Item	2001	2002	2003	Variación	Variación
				2001-2002	2002-2003
	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Giro normal	35.003	34.826	34.429	-0,51%	-1,14%
Reemplazos (+)	1.744	1.472	1.583	-15,58%	7,50%
Descargos (-)	2.884	2.905	2.927	0,71%	0,78%
Suplementarios (+)	543	1.281	774	135,95%	-39,61%
Efecto neto	-597	-151	-570	-74,76%	278,83%
Giro Total	34.406	34.676	33.859	0,78%	-2,36%

Cuadro N° 33 : GIROS DE BIENES RAICES NO AGRICOLAS
(MM\$ al 01/01/2004)

Item	2001	2002	2003	Variación	Variación
				2001-2002	2002-2003
	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Giro normal	300.145	314.352	326.802	4,73%	3,96%
Reemplazos (+)	15.827	11.393	12.818	-28,01%	12,51%
Descargos (-)	25.613	25.532	24.538	-0,32%	-3,89%
Suplementarios (+)	19.309	24.760	17.810	28,23%	-28,07%
Efecto neto	9.523	10.622	6.090	11,54%	-42,66%
Giro Total	309.667	326.224	332.892	5,35%	2,04%

Nota 1: El Giro Total de los predios No Agrícolas incluye el Giro Neto, Sobretasa a sitios no edificados Ley 19.388 y Recargo Adicional 0,025%

Nota 2: El número de predios y los avalúos presentados corresponden a los resultantes al comienzo del segundo semestre del año en cuestión

Nota 3: El Giro Normal (contribuciones) corresponde a las sumas de ambos semestres de cada año.

Fiscalización de Bienes Raíces

Plan Especial Fiscalización Avaluaciones 2002

Durante los meses de Noviembre del 2002 a Febrero del 2003, se efectuó un plan de fiscalización de Avaluaciones, con el objeto de detectar, en especial, nuevas construcciones y ampliaciones en parte de la Región Metropolitana y en la V Región, cuya tasación implicara modificaciones importantes en el giro del impuesto territorial.

Este plan enmarcado en la labor fiscalizadora de carácter permanente del SII, permitió obtener los siguientes resultados:

Cuadro N° 34: PLAN ESPECIAL DE FISCALIZACIÓN DE AVALUACIONES 2002

DIRECCIÓN REGIONAL	PROPIEDADES REVISADAS	PROPIEDADES MODIFICADAS	GIRO SUPLEMENTARIO	VARIACIÓN GIRO 2003	TOTAL
	Cantidad	Cantidad	Monto Semestral MM\$	Monto Semestral MM\$	Monto Semestral MM\$
V	3.157	2.004	184,01	177,70	361,71
XIII	4.494	1.640	57,80	24,79	82,59
XIV	1.158	1.144	406,16	209,74	615,90
XV	4.287	1.212	622,93	397,79	1.020,72
TOTAL	13.096	6.000	1.270,90	810,02	2.080,92

De acuerdo a lo señalado en el cuadro, el plan incluyó la revisión de 13.096 propiedades, efectuándose modificaciones en 6.000 de éstas, es decir, en el 46% de los casos.

Estas modificaciones originarán un incremento del giro total del primer semestre del 2003 de \$2.080,9 millones, de los cuales \$810,02 corresponden al aumento del giro normal del semestre (cuotas 1 y 2) y \$1.270,90 a cobros suplementarios retroactivos.

Plan de Fiscalización DFL-2 Avaluaciones 2003

Durante el año 2003, se inició el Plan de Fiscalización DFL-2, con el objeto de verificar que las viviendas acogidas al D.F.L N° 2 de 1959 cumplieran con los requisitos legales y reglamentarios, para gozar de los beneficios tributarios que les corresponden.

Se consideraron 21.284 propiedades (seleccionadas de la Base Catastral de Avaluaciones), con superficies edificadas mayor o igual a 130 m2 de acuerdo a la distribución regional indicada en el cuadro siguiente:

Región	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XIII	XIV	XV	XVI	TOTAL
Cantidad de Propiedades	415	604	172	784	2.167	259	198	1.519	666	796	8	1.710	11.716	270	21.284

El procedimiento consideró informar a los propietarios de las viviendas incluidas en este plan que su inmueble sería objeto de una fiscalización, y que durante el mes de septiembre del año 2003, deberían presentar una declaración jurada, especificando si la vivienda mantenía las características DFL-2 o si existían diferencias con los datos registrados en el SII.

Para las declaraciones se habilitaron tres opciones:

- Declaraciones vía Internet: Opción disponible en sitio www.sii.cl y que permitió realizar la declaración, previa autenticación, a los propietarios de viviendas DFL2 incluidas en el plan.
- Declaraciones asistida vía Intranet: Para aquellos contribuyentes que concurrían a las oficinas del SII solicitando asistencia para efectuar la declaración, se dispuso el acceso vía Intranet de la misma aplicación disponible en Internet, previa autenticación del funcionario.
- Declaraciones vía formulario impreso: Para aquellos contribuyentes que optaron por realizar su declaración por escrito y en papel.

El proceso de recepción de declaraciones se desarrolló desde el 1 de septiembre al 15 de octubre, recibándose el 86% de estas declaraciones vía Internet.

Este proceso, que se prolongará hasta marzo del 2004, considera la revisión en terreno de aproximadamente 10.000 propiedades; incluyendo a aquellas cuyos propietarios no declararon.

4.2.7. Posesión efectiva e Impuesto a las Herencias

A mediados del año 2003 se publicó la ley N° 19.903, la cual introduce importantes modificaciones a la ley sobre Impuesto de Herencias y Donaciones, las que se harán efectivas a partir de abril del año 2004. En comparación a la situación actual existen, entre otras, dos modificaciones fundamentales; la primera de ellas tiene relación con el pago del impuesto, ya que a partir de abril el impuesto a las herencias quedará sujeto a declaración y pago simultáneo y por lo tanto, desde el punto de vista de fiscalización, tendrá características similares a los impuestos de IVA y Renta. La segunda modificación está relacionada con el trámite de posesión efectiva, el que deberá hacerse en las oficinas del Registro Civil y de Identificación, por lo que, a diferencia de lo que ocurre en la actualidad, no requerirá de un abogado para llevarla a cabo.

Gracias a este nuevo sistema de herencias el trámite de posesión efectiva se simplificará acortando los plazos, en promedio, de 120 a 35 días. Además, los herederos tendrán un importante ahorro económico, porque no será necesario contar con los servicios profesionales de un abogado y porque las masas de bienes hereditarias menores a 15 UTA (cerca de seis millones de pesos), se acogerán a esta tramitación en forma gratuita. El impacto de esto último no es menor, si se considera que durante el año 2003 cerca del 86% de los casos presentados de posesión efectiva caen en esta categoría (exentos).

4.3. MINIMIZANDO LA EVASIÓN Y PROPICIANDO ACCIONES TENDIENTES A REDUCIR LA ELUSIÓN TRIBUTARIA

4.3.1. Auditorías tributarias

Los programas de fiscalización selectiva, consisten en la realización de auditorías destinadas a verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes, de tal forma, que sus declaraciones de impuestos correspondan a las operaciones contabilizadas, a la documentación de respaldo de las mismas y que reflejen todas las transacciones u operaciones por ellos efectuadas.

Los programas de fiscalización selectiva se generan en respuesta a una determinada figura de evasión tributaria, teniendo en consideración la temporalidad de su aplicación y estimación de rendimiento, entre otros factores asociados al programa específico. Estos programas identifican y caracterizan el grupo objetivo de contribuyentes, áreas temáticas u otros segmentos de contribuyentes. Además, identifican y caracterizan figuras de evasión -o elusión- a controlar, asociadas al sector productivo, actividades, transacciones, procesos, registros contables, beneficios tributarios u otros. Seleccionan de manera objetiva los contribuyentes sobre los que se aplicará el procedimiento y definen en forma previa a la asignación del plan, el procedimiento de revisión y una nómina de casos a fiscalizar.

La auditoría constituye una actividad permanente de fiscalización selectiva en áreas de riesgo de cumplimiento tributario, destinado a controlar el potencial incumplimiento tributario de un contribuyente, que ha sido seleccionado a través de criterios específicos dependientes de la figura de evasión en estudio, y que se estructura a partir de programas elaborados tanto en el ámbito nacional como regional.

La complejidad y profundidad de esta revisión compromete los recursos más especializados de la fuerza fiscalizadora, debido a lo cual la cobertura es limitada. Por lo anterior, se ha potenciado el uso de herramientas de cruce masivo de información para validar principalmente las declaraciones de Renta e IVA, apoyadas en el uso intensivo de tecnologías de información.

La creación de la Dirección Grandes Contribuyentes, constituye una innovación importante en la manera de fomentar el cumplimiento tributario de los contribuyentes. En efecto, tradicionalmente el Servicio de Impuestos Internos se ha organizado principalmente de una manera regional. A través de esta nueva dirección se introduce explícitamente, y se plasma en la propia organización del SII, una mirada que considera el tamaño de los contribuyentes. Se reconoce así el hecho que los grandes contribuyentes tienen ciertas particularidades en su accionar que ameritan el contar con una dirección especializada que atienda su fiscalización.

El SII ha puesto especial énfasis en la fiscalización de franquicias tributarias, del cumplimiento tributario asociado a inversiones en el exterior y de la partición y/u omisión en la declaración de rentas detectadas en grupos familiares, luego que el seguimiento hecho a la utilización de algunas franquicias y planes especiales en los tópicos antes señalados, ha permitido detectar situaciones de evasión que deben ser enfrentadas aún con más rigor y de manera más sistemática, año a año en la Operación Renta.

Las franquicias tributarias, que en la legislación se otorgan mediante diversos mecanismos o tratamientos especiales (ver Informe de Gasto Tributario: ejecución 2001, proyección 2002 y proyección 2003 en www.sii.cl), genera lo que se conoce como Gasto Tributario. En otras palabras,

se trata de una recaudación que el fisco deja de percibir debido a la aplicación de regímenes impositivos especiales para promover a un determinado sector, actividad, región o agente de la economía, por la vía de la desgravación total o parcial, respecto de lo que correspondería pagar en el régimen general.

Respecto a los resultados del período 2002, el rendimiento de las Auditorías Tributarias arrojó un resultado de MM\$ 178.963¹⁸. Por otro lado, durante este año se ingresaron 13.356 casos para ser auditados, lo que equivale a un aumento del 88 % con respecto al año 2000. Gran parte de este aumento se puede atribuir a la Ley de Lucha Contra la Evasión cuya aplicación partió a mediados del año 2001, donde se intensificó con los nuevos funcionarios la fiscalización selectiva en los segmentos vulnerables a las prácticas más sofisticadas de evasión y elusión, como las empresas evasoras de mediano y gran tamaño.

4.3.2. Administración de Justicia

Reclamos a los Tribunales Tributarios

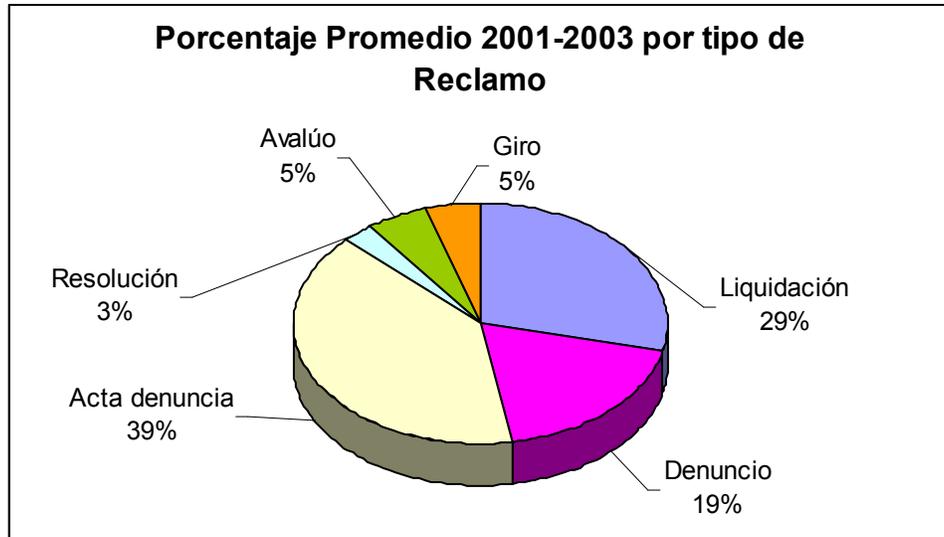
La actuación fiscalizadora del SII tiene como resultado diversos actos administrativos, frente a los cuales el contribuyente puede o no estar de acuerdo. En el caso de no estar de acuerdo, puede ejercer su legítimo derecho de defensa, reclamando ante los Tribunales Tributarios, planteándose de esta forma una controversia, que debe ser resuelta por ellos.

El Código Tributario no somete a la revisión de los Tribunales Tributarios todos los actos administrativos que ejecuten los funcionarios del SII sino sólo ciertos y determinados actos como las liquidaciones, los giros, los pagos y las resoluciones que incidan en el pago de un impuesto o en elementos que sirvan de base para determinarlos. Por otra parte, también son reclamables por esta misma norma las denuncias que por infracciones a las leyes tributarias levanten los funcionarios del SII.

Cuadro N° 35: RECLAMOS INGRESADOS A LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS

Tipo Reclamo	2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Liquidación	1.286	1.184	1.455	-7,9%	22,9%
Denuncio	887	721	941	-18,7%	30,5%
Acta denuncia	1.718	1.848	1.904	7,6%	3,0%
Resolución	60	115	186	91,7%	61,7%
Avalúo	219	271	255	23,7%	-5,9%
Giro	177	176	284	-0,6%	61,4%
Total	4.347	4.315	5.025	-0,7%	16,5%

¹⁸ Cifra en moneda de diciembre del año 2002



Resultados de los Tribunales Tributarios

Cuadro N° 36: NÚMERO DE RECLAMOS FALLADOS

FALLO TRIBUNAL TRIBUTARIO	2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Ha Lugar	1.100	1.001	762	-9,0%	-23,9%
No ha Lugar	2.553	2.927	3.292	14,6%	12,5%
Ha lugar en parte	417	435	355	4,3%	-18,4%
Total	4.070	4.363	4.409	7,2%	1,1%

Se aprecia que en los últimos 3 años los Tribunales Tributarios han fallado total o parcialmente a favor del contribuyente en más del 30% de los casos



Cuadro N° 37: MONTOS⁽¹⁾ RECLAMOS FALLADOS

FALLO TRIBUNAL TRIBUTARIO	2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	MM\$	MM\$	MM\$	%	%
Ha Lugar	25.575	23.435	12.850	-8,4%	-45,2%
No ha Lugar	26.553	59.874	88.782	125,5%	48,3%
Ha lugar en parte	23.230	96.316	52653	314,6%	-45,3%
Total	75.358	179.625	154.285	138,4%	-14,1%

(1)MM \$ nominales



Apelaciones a las Cortes de Apelaciones y Suprema

En caso que los Contribuyentes no estén conformes con el fallo de primera instancia de los Tribunales Tributarios, estos pueden apelar en segunda instancia a las Cortes de Apelaciones y como última instancia la Corte Suprema.

En el siguiente cuadro se muestran los casos ingresados a las Cortes de Apelaciones en los años que se indican.

Cuadro N° 38: RECLAMOS INGRESADOS CORTES DE APELACIONES

Tipo de Reclamo	2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
	Cantidad	Cantidad	Cantidad	%	%
Liquidación	374	503	477	34,5%	-5,2%
Denuncio	80	102	93	27,5%	-8,8%
Acta denuncia	72	87	130	20,8%	49,4%
Resolución	10	10	16	0,0%	60,0%
Avalúo	17	38	17	123,5%	-55,3%
Giro	11	20	34	81,8%	70,0%
Total	564	760	767	34,8%	0,9%

Es posible afirmar que en gran medida los contribuyentes acatan lo resuelto por los Tribunales Tributarios. Es decir, el porcentaje promedio en los últimos tres años de los casos ingresados a las Cortes de Apelaciones sobre el total de casos cuyo resultado fue **No ha Lugar** en los Tribunales Tributarios es 24 %, es decir cerca de 1 de cada 4 contribuyentes, cuyo resultado no lo favoreció, recurre a las Cortes de Apelaciones. El detalle para cada uno de estos años se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 39: PORCENTAJE DE CASOS INGRESADOS A LA CORTE DE APELACIONES SOBRE EL TOTAL DE CASOS FALLADOS NO HA LUGAR EN LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS ¹⁹

Año			Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
2001	2002	2003		
22,1%	26,0%	23,3%	3,9%	-2,7%

Reforma Procesal Penal

La implementación de la Reforma Procesal Penal en el país ha sido prevista en etapas, de acuerdo a un calendario de iniciación del nuevo sistema de procedimiento penal.

Al 31 de diciembre de 2003, se había iniciado en la siguientes regiones:

Regiones IV y IX : 16 de diciembre de 2000
 Regiones II, III y VI : 16 de octubre de 2001
 Regiones I, XI y XII : 16 de diciembre de 2002
 Regiones V, VI, VII y X : 16 de diciembre de 2003

El SII interviene en el Nuevo Proceso Penal como querellante particular respecto de los delitos tributarios y colabora en la investigación que realiza el Ministerio Público con el fin de obtener la aplicación de penas privativas de libertad y sanciones pecuniarias ante los tribunales. Para este efecto el SII debe recopilar antecedentes para fundamentar una denuncia o querrela por delito tributario.

Desde el comienzo de la Reforma hasta febrero de 2004, se ha dado inicio en el SII a 100 casos bajo este nuevo procedimiento. De estos, 86 corresponden a querrelas y el resto a denuncias. A la misma fecha, se ha dado término a 29 casos, siendo 16 casos tramitados con procedimiento abreviado el cual es una salida alternativa en que el fiscal e imputado acuerdan proceder a un debate simplificado ante al Juez de Garantía al término del cual se dicta sentencia. Es decir, aproximadamente el 30% de los casos ya tiene condena.

4.3.3. Combate y sanción al fraude Fiscal

Los delitos corresponden a evasiones tributarias en las cuales una persona ejecuta maniobras dolosas para dejar de pagar el impuesto que legalmente le corresponde o bien tiene reembolsos indebidos de impuestos, mediante simulaciones de operaciones tributarias u otras maniobras ilícitas. En los casos de incumplimiento por acción u omisión dolosa se configura el delito y se interpone una querrela criminal ante los Tribunales de Justicia.

Aparte de los procedimientos y acciones en funcionamiento, al inicio del año 2001 se creó la Fiscalía Anti Facturas Falsas que aborda el fenómeno de la aplicación de créditos indebidos amparados en la utilización de documentación falsa. Esta fiscalía se dedica exclusivamente a presentar y sostener acciones criminales ante los tribunales de Justicia por delitos comunes

¹⁹ Los casos ingresados a la Corte en un año determinado pueden no corresponder a los casos fallados en el mismo año por el Tribunal Tributario

detectados en las labores de fiscalización ordinaria que ejecuta el Servicio, tales como la utilización de documentación falsificada, falsificación de sellos del Servicio y el uso de estos sellos, declaraciones juradas en las que se falta a la verdad y otras figuras delictivas, lo que permite identificar los grupos que trafican con facturas, llevarlos ante la justicia para que sean sancionados.

Por otra lado, y en el mismo sentido, se creó en el año 2002 la Fiscalía Contra el Comercio Clandestino cuya labor es establecer las responsabilidades criminales de quienes actúan en el comercio o industria al margen de la legislación vigente, alterando las reglas de la libre competencia y evadiendo o permitiendo que se evadan los impuestos fijados por ley.

Cuadro N° 40: COMBATE AL FRAUDE FISCAL

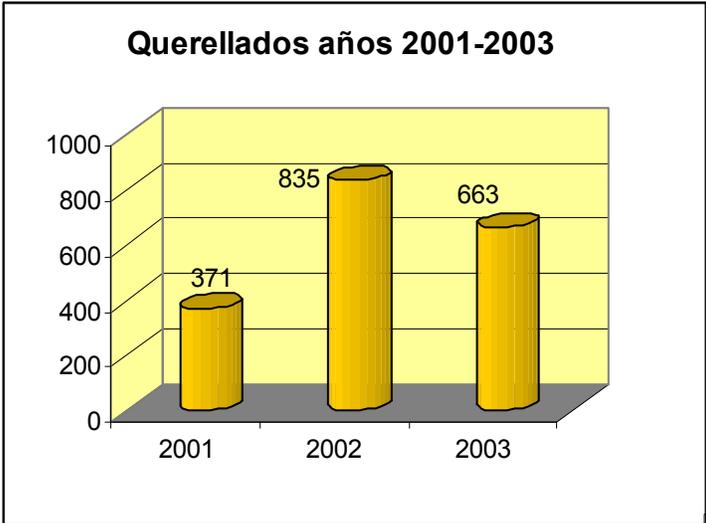
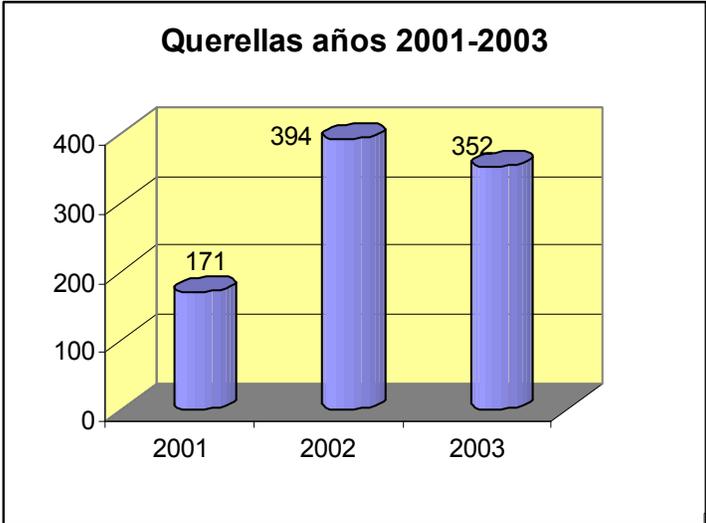
		2001	2002	2003	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003
					%	%
Cantidad Querellas	Defensa Judicial	79	135	136	70,9%	0,7%
	Fiscalía Antifacturas Falsas ²⁰	92	213	142	131,5%	-33,3%
	Fiscalía Comercio Clandestino ²¹	-	46	74	-	60,9%
	Total	171	394	352	130,4%	-10,7%
Cantidad Querellados	Defensa Judicial	216	263	243	21,8%	-7,6%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	155	386	244	149,0%	-36,8%
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	186	176	-	-5,4%
	Total	371	835	663	125,1%	-20,6%
Monto Perjuicio Fiscal ²² (MM\$)	Defensa Judicial	28.145	32.242	45.732	14,6%	41,8%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	1.225	2.736	4.591	123,4%	67,8%
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	3.344	8.436	-	152,3%
	Total	29.370	38.322	58.759	30,5%	53,3%

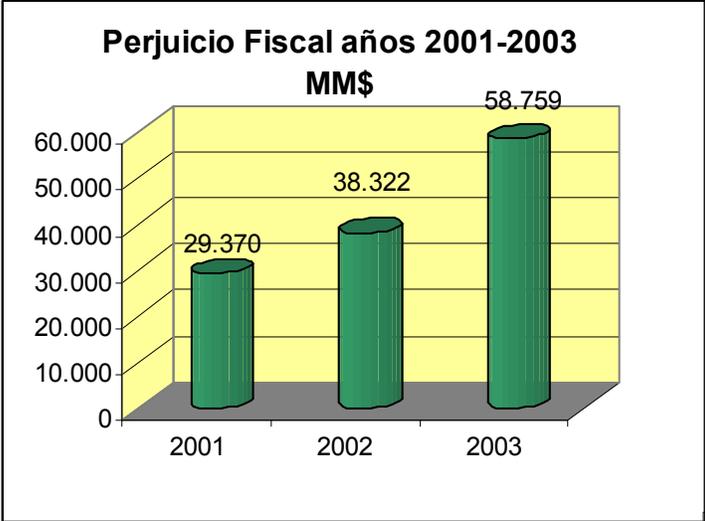
²⁰ Esta fiscalía se creó en el año 2001

²¹ Esta fiscalía se creó en el año 2002

²² El monto del perjuicio fiscal es una cifra aproximada.

En el cuadro anterior se aprecia que la incorporación de las dos Fiscalías especializadas ha generado un aumento significativo en los Montos del Perjuicio Fiscal involucrado..





4.4. PROFUNDIZANDO LA EXCELENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO

4.4.1. Gestión de las dotaciones

Adaptación anticipada y oportuna de dotaciones afectadas por cambios legales, tecnológicos, de procedimientos y/o de la estructura del Servicio.

La gestión de los recursos humanos ha debido asumir los nuevos desafíos estableciendo entre sus políticas una mayor profesionalización de las dotaciones (que se traduce en incorporar más profesionales y de mejores niveles de especialización) y cambios en la proporción de funcionarios asignados directamente a los distintos planes de fiscalización con respecto a la dotación total.

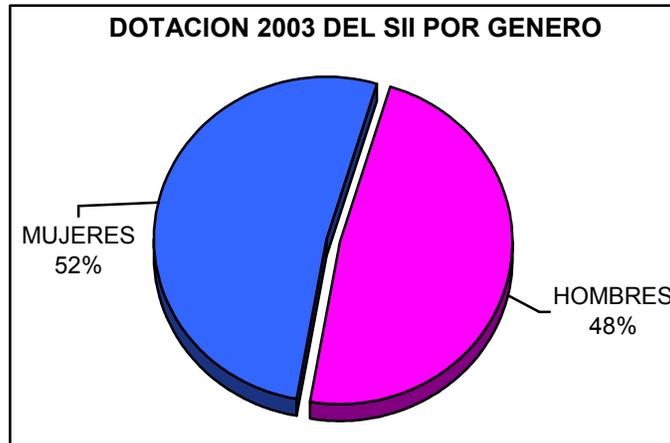
La composición histórica por sexos de la dotación del Servicio se ha mantenido relativamente constante a lo largo de los años, en partes iguales, variando levemente esta relación en los distintos escalafones y funciones. Sin embargo, a nivel general, en los últimos años se ha manifestado una leve tendencia hacia una mayor participación de mujeres en la dotación global.

Lo anterior es el resultado de políticas de ingreso de personal y promociones, basadas en un riguroso sistema de selección y de concursos, en los cuales lo que se valora son las aptitudes y las capacidades de los candidatos, independientemente del sexo de los postulantes.

Esta situación de no discriminación se manifiesta también, en la aplicación de la escala de remuneraciones estrictamente de acuerdo al grado en que el funcionario está asignado, independientemente de su sexo.

No obstante, hay un punto importante que favorece a la mujer trabajadora en el Servicio de Impuestos Internos, que es el beneficio de contar con Sala Cuna y Jardines Infantiles, para dejar a sus hijos de hasta 5 años (2 más de los que exige la ley en esta materia) durante toda la jornada laboral. Esto es extremadamente valioso para las madres con hijos pequeños, tanto desde el punto de vista de poder cumplir normalmente con la jornada de trabajo como de tener la tranquilidad de contar con un apoyo profesional para sus hijos mientras trabajan.

Esto es complementado con el apoyo que el Departamento de Personal y Bienestar del Servicio de Impuestos Internos presta, proporcionando orientación acerca de los derechos y beneficios legales que poseen las funcionarias, en especial en materias relacionadas con la maternidad u otros de su interés. Dentro de estos programas que dicho Departamento tiene dirigido a las mujeres, destaca el programa preventivo del cáncer mamario y cérvico uterino, realizado en el propio lugar de trabajo de las funcionarias.



4.4.2. Gestión del área de RRHH

Alinear y ajustar la organización del área de recursos humanos a los desafíos estratégicos.

Para ir adaptándose a los cambios cada vez más profundos que experimenta la organización, es necesario ir desarrollando las capacidades y habilidades de funcionarios y jefes en materias técnicas, comunicacionales, y de trabajo en equipo; objetivos que están presentes y marcan los planes y metodologías de capacitación, incorporando talleres con enfoque metodológico de tipo activo-participativo que están fundamentados en la convicción de que todo aquel que asiste a un curso es capaz de decir algo en las materias que se les instruye. Así, desde la preparación misma del funcionario y con la conducción de monitores y moderadores especialmente entrenados para este efecto, al mismo tiempo de entregar los contenidos se va introduciendo al que se capacita a las prácticas de participación.

El SII, a través de la realización de reuniones y talleres, además de los cursos de capacitación, incrementa en todo el personal la responsabilidad, la vocación de servicio, las atribuciones, la capacidad de innovar y aportar ideas y la formación de equipos de trabajo.

Además, la modalidad de trabajo en equipo, permite integrar a todos los funcionarios involucrados hacia las acciones en torno a un mismo fin. Es así como el diagnóstico es hecho en terreno, con la colaboración de quienes operan los sistemas, de tal modo que en gran parte las soluciones y proposiciones de cambio surgen del propio personal. La participación en estas reuniones obliga a quienes asisten, a hacerse responsables por los diseños y los acuerdos tomados en conjunto, y a través de ellos entender mejor y comprometerse con los Objetivos Institucionales.

Es parte de la responsabilidad de las jefaturas encargadas de alguna operación, proyecto o plan, planificar cómo y de qué manera se dará la participación específicamente en cada caso. En general, como apoyo técnico para lograr mejores grados de compromiso y participación, se cuenta con asesoría interna del Area de Capacitación, que ha diseñado metodologías e instrumentos destinados a facilitar estas actitudes en los funcionarios y en eventos grupales.

El éxito de los esfuerzos desplegados por cada jefatura en lograr la adhesión y el compromiso de sus dirigidos es parte de la observación y vigilancia permanente de los Directivos Superiores, y que

los obliga a estar permanentemente yendo a terreno, entrevistándose con el personal y asistiendo a las reuniones que se convocan en las distintas instancias.

- i) Profundizar la modernización de los trámites propios del área de Recursos Humanos, aplicando el concepto de oficina sin papeles.

Sistema de Gestión de RRHH (SIGER)

En abril de 2002 empezó a operar el sistema desarrollado internamente en su forma inicial, basado en el Estatuto Administrativo, en su modalidad centralizada, para el Departamento de Personal del SII. Todas las incorporaciones de funcionarios y las modificaciones de la calidad jurídica (escalafón y grado), ubicación en el organigrama y ubicación física se llevan en el sistema, como también el control de asistencia, de feriados, de cometidos, de permisos administrativos, de permisos sin sueldo, de suplencias, subrogancias, bienios, etc.

Durante el año 2002 y 2003 se ha continuado desarrollando este sistema, agregando distintos módulos de autoatención, que permiten efectuar los trámites y consultas en línea, a través de la Intranet del SII, que incluye trámites de personal, capacitación y bienestar, los que se continuará desarrollando durante el año 2004.

Reclutamiento y Selección de personal

Todos los cargos que hubo que proveer durante el año 2002 y 2003 se llenaron mediante concursos con una metodología predefinida, en la que participaron comisiones de evaluación técnica y psicológica. En el año 2002 se realizaron 127 concursos de selección, de los cuales 11 correspondieron a concursos internos para efectuar promociones, 70 concursos internos para ascensos y 46 concursos para incorporar personal externo (en los que participaron cerca de 9.000 postulantes). En el año 2003 se realizaron 151 concursos de selección, de los cuales 12 correspondieron a concursos internos para efectuar promociones, 72 concursos internos para ascensos y 67 concursos para incorporar personal externo (en los que participaron cerca de 7.000 postulantes)

4.4.3. Carrera funcionaria y desarrollo profesional y técnico

Políticas para la evaluación y reconocimiento al desempeño de los Recursos Humanos.

En la gestión de Recursos Humanos del Servicio de Impuestos Internos, se han diseñado o utilizado diversos instrumentos y políticas de reconocimiento al desempeño grupal e individual, entre los cuales podemos mencionar los siguientes:

- Incentivo monetario ligado al incremento de un indicador compuesto que considera la razón entre recaudación y costo de recaudar. Este incentivo es un porcentaje sobre la renta base de los funcionarios, parejo para todos ellos, y con un tope máximo del 18%.

- Los cargos de nivel de Jefes de Departamentos Regionales, Jefes de Unidades y Jefes de Grupo en que los factores que se evalúan son los méritos de los candidatos la evaluación psicológica y un examen ante una Comisión Nacional. El hecho que estos nombramientos sean hechos por concurso y destacando el mérito entre los factores considerados, es una de las maneras de reconocer a quienes tiene un desempeño destacado.
- Otra manera de premiar el buen desempeño, ha sido la opción explícita del Director de hacer los nombramientos de Directores Regionales de entre los funcionarios de carrera o de planta, favoreciendo este criterio al elegir a sus colaboradores de confianza.
- También los ascensos para los escalafones de fiscalizadores y técnicos se rigen por concursos internos, en los cuales también se considera una evaluación del desempeño como uno de los factores que son puntuables para la selección de los que ascienden.
- Otro elemento que está destinado a premiar a quienes tienen un mejor desempeño, es la política de elegir a quienes están bien evaluados para asignarles trabajos extraordinarios sujetos al pago de horas extraordinarias.
- En cuanto a destacar en forma especial ante sus iguales a quienes lo han hecho bien, el Informativo interno, que es distribuido mensualmente a todos y cada uno de los funcionarios, destina en cada número un espacio en que se destaca a personas en particular, o secciones o unidades que lo han hecho bien.
- En esta misma línea, la Dirección aprovecha los cupos que se le ofrecen en Seminarios o Reuniones técnicas internacionales, como la que organiza el CIAT, para enviar a las jefaturas o profesionales que más se han destacado, de acuerdo a las temáticas de estos eventos. En los últimos años, han viajado al extranjero por estos motivos entre 10 y 15 funcionarios por año.
- Finalmente, la metodología vigente del sistema de calificaciones, establece que una vez otorgada la calificación de cada funcionario, ésta sea informada por la jefatura en una entrevista personal con el funcionario, debiendo en los casos que haya buen desempeño, darle las felicitaciones correspondientes, así como en el caso contrario, hacerle las observaciones o amonestaciones que correspondan.

Políticas para la promoción y perfeccionamiento de los funcionarios

Contar con personal idóneo, preparado, en el momento oportuno y con las habilidades requeridas, constituye hoy en día, uno de los principales desafíos de la organización. Surge así un objetivo de fondo, cual es el de potenciar el efectivo desarrollo y formación del personal, para obtener el nivel de productividad, participación y satisfacción laboral, acorde con los servicios y acciones de fiscalización que demanda un entorno económico caracterizado por un acelerado dinamismo.

Objetivos de la Capacitación

- Vincular la capacitación a áreas de desarrollo institucional.
- Vincular la capacitación técnico-tributaria básica al desarrollo de carrera.
- Fortalecer la capacidad de comunicación de áreas de la Dirección Nacional y Jefaturas.
- Involucrar a los actores de los procesos de desarrollo institucional en las acciones y estrategias de capacitación.
- Establecer una estrategia efectiva de comunicación interna.

La Capacitación del personal se regula por la normativa vigente en la administración pública y a través de las Políticas de capacitación establecidas por el SII. Ella se desarrolla mediante la implementación anual de Programas Centralizados y Descentralizados de capacitación:

- Programa Centralizado de Capacitación: Se orienta preferentemente a los niveles directivos y de coordinadores, a las áreas de baja cobertura y equipos especializados, intervenciones en las que se requiere privilegiar el intercambio interregional y a las unidades de la Dirección Nacional.
- Programa Descentralizado de Capacitación : Se orienta básicamente a los niveles de coordinadores y personal operativo. Incluye básicamente el desarrollo de cursos técnico-tributarios y de aquellos vinculados a programas de intervención nacional.

La Capacitación en el Servicio de Impuestos Internos se desarrolla preferencialmente a través de monitores internos, especialistas en las distintas áreas de desarrollo institucional. Aquellos programas de intervención de carácter masivo o de especialización, con entidades de capacitación externa, son diseñados en conjunto con la entidad ejecutora.

- i) Asociar y condicionar la carrera funcionaria al incremento de las competencias profesionales y técnicas de los funcionarios mediante la capacitación en materias tributarias, técnicas y administrativas.
- ii) Facilitar el incremento de las competencias profesionales y técnicas de los funcionarios, y extender la posibilidad de autodiseñar sus propias carreras funcionarias, utilizando herramientas de capacitación a distancia que hagan uso intensivo de tecnologías Internet

Sistemas de Capacitación

El Departamento de Capacitación del SII cuenta con una dotación de 17 personas, dedicadas al desarrollo de cursos (Área de Desarrollo) y a su ejecución (Área de Operaciones). Durante el año 2003 hubo 13.000 participantes en la Escuela de Capacitación, tomando en promedio 3,7 cursos distintos cada funcionario en el año. Esto constituyó un total de 243.267 horas lectivas. Durante el año se realizaron un total de 466 eventos de capacitación en 108 temas distintos.

Propósitos de la política de capacitación

- *Detección de Necesidades de Capacitación: Identificar las principales áreas de fortaleza y necesidades de mejoramiento vinculadas al desempeño.*
- *Planificación y Programación de la Capacitación: establecer los mecanismos que faciliten la coordinación y participación de las distintas áreas involucradas en los procesos de capacitación.*
- *Capacitación Centralizada: proporcionar las herramientas técnicas y operacionales, en relación a los nuevos programas asociados a la modernización del Servicio, garantizando la participación del personal de línea.*
- *Capacitación Descentralizada: proporcionar las herramientas técnicas y operacionales, en relación a los temas, normativas, procedimientos y programas asociados a la gestión de las Unidades Regionales y el mejoramiento del desempeño en el puesto de trabajo, a través de un servicio que favorezca una mayor cobertura.*
- *Diseño y Validación de Cursos y Materiales Educativos de Capacitación: Tiene como propósito establecer las orientaciones estratégicas y metodológicas que favorezcan el logro de los objetivos de la capacitación en el Servicio.*
- *Uso de Recursos de Capacitación: Tiene como propósito establecer los mecanismos que favorezcan la administración eficiente de los recursos de capacitación.*
- *Evaluación y Retroalimentación: Tiene como propósitos verificar la calidad y consistencia del diseño del curso/taller, conocer el nivel de comprensión de los objetivos y contenidos del curso/taller percibido por los participantes.*

- iii) Promover la permanente actualización profesional y técnica de los funcionarios, en materias propias de sus especialidades y/o de los cargos que desempeñan aprovechando

las actividades docentes o de extensión que ofrecen Universidades, Instituciones Públicas y Empresariales y especialistas externos relevantes en sus dominios.

4.4.4. Desarrollo de las dimensiones valóricas, relacionales y físicas de las personas

En una institución compleja y con tan diversos desafíos como es el SII, en su búsqueda de resultados de calidad orientados al usuario, la gestión del personal se basa en dos estrategias claves: la primera es desarrollar y proyectar a los funcionarios del Servicio como personas altamente profesionalizadas motivadas e identificadas con la Misión y los Objetivos Estratégicos Institucionales, que sean capaces de actuar individualmente y/o colectivamente con iniciativa y autonomía, sentido de responsabilidad, eficacia y probidad. Por su parte, la segunda estrategia, apunta a ir concretando de manera permanente un marco propicio para que se desarrolle el trabajo en colaboración, manifestado a través de la participación de los funcionarios en todos los niveles de la organización, como condición necesaria para el establecimiento de relaciones laborales armoniosas dentro de la Institución.

En la aplicación de la primera estrategia, es esencial el liderazgo que las jefaturas deben tener sobre los funcionarios, tanto en el trabajo operativo cotidiano, como asimismo en aquellos orientados al mejoramiento continuo de los procedimientos empleados, al análisis de los problemas que se presentan, así como también de los resultados obtenidos. Promover la continua interacción entre jefes y funcionarios es considerado el elemento central del desarrollo continuo del nuevo tipo de funcionarios que se está forjando al interior del Servicio.

- i) Reforzar los programas tendientes a formar y apoyar a los funcionarios del SII para que internalicen en su vida laboral el marco valórico y de principios de la organización, verdadero código de conducta que hace énfasis en temas éticos, de probidad y de respeto por los derechos de los contribuyentes.
- ii) Promover entre los funcionarios del SII prácticas de autocuidado que desarrollen y mantengan su salud física y mental, haciéndola compatible con las exigencias laborales y transformándola en fuente de satisfacción y desarrollo personal.

Seguridad y Prevención de Riesgos

Desde hace años, el Servicio de Impuestos Internos se ha abocado a la tarea de lograr mejores condiciones de seguridad para sus funcionarios. Ello ha implicado en primer lugar, y en conformidad a las disposiciones legales, conformar Comités Paritarios en cada una de la Direcciones Regionales y en la Dirección Nacional, y en segundo lugar, para la aplicación de la ley de seguro social de accidentes laborales y enfermedades profesionales, hacer convenios con la Mutual de Seguridad de la Asociación Chilena de Seguridad y con la Mutual de la Cámara de la Construcción.

Desde su creación, la labor de los Comités Paritarios, con la asesoría de los expertos en riesgos de las Mutuales, ha estado orientada a aplicar a las realidades locales las políticas generales de seguridad y prevención de riesgos definidas con la Subdirección de Administración de la Dirección Nacional.

En este contexto se han visitado cada uno de los lugares de trabajo y se han emitido informes de evaluación de las condiciones imperantes (ruidos molestos, escaleras sin protección, pisos

resbaladizos, muebles mal ubicados, ubicación de extintores para combatir incendios, etc.). Los informes han sido analizados en las reuniones de trabajo de los Comités y con los directivos de las áreas de administración de las Regionales y de la Dirección Nacional.

Medidas preventivas adoptadas en materia de Seguridad y Prevención de Riesgos

- *Asistencia de funcionarios a cursos de Prevención de Riesgos y Accidentes Laborales, dictados por la Asociación Chilena de Seguridad.*
- *Difusión mediante charlas acerca de normas de seguridad laboral.*
- *Creación e implementación de botiquines en cada una de las unidades.*
- *Cambios en infraestructura y mobiliario a fin de facilitar la evacuación de los funcionarios y el público en el caso de emergencias. Por ejemplo: puertas de escape, mejoras en señalización, despeje de pasillos, etc.*
- *Cursos de conducción a la defensiva, para los conductores de los vehículos del Servicio.*

Olimpiadas SII

En 2002, año del centenario del Servicio, se desarrolló con el cofinanciamiento de Chile Deportes, el proyecto Olimpiadas Centenario 2002, que contempló instancias recreativas y deportivas para los funcionarios de todo el país, en distintas disciplinas. Participaron 1600 funcionarios en las actividades que se desarrollaron en tres fases a lo largo del país: Olimpiadas Regionales (17 eventos), Zonales (4 eventos) y Nacionales, las que se desarrollaron con gran entusiasmo y en un ambiente de grata camaradería. En el año 2003 por segundo año consecutivo, se postuló a la Asignación Directa de Fondos de Chiledeportes, de la que se recibió un monto de \$14.500.000, lo que representó un 30% del Presupuesto para realizar las actividades de las competencias Zonales y Final Nacional de las que participaron con entusiasmo un gran número de funcionarios.

Subsidios de Salud en el Servicio de Bienestar

El Servicio de Bienestar hizo entrega en el año 2002 de 2.641 subsidios sociales por nacimiento, matrimonio, fallecimiento, educación e imprevistos además de becas de estudios y discapacidad. En tanto el año 2003 esta cifra aumentó a 2.709 beneficiarios. Por otra parte, se externalizaron los subsidios de salud a través de un convenio con una compañía de seguros que efectuó 26.500 reembolsos por prestaciones de salud en el año 2002.

Estilos de trabajo, liderazgo y clima laboral

Fortalecimiento de Jefaturas

En este ámbito se realizaron acciones dirigidas a los aproximadamente 300 cargos de jefaturas del Servicio, y están conformadas por tres sub-proyectos interrelacionados:

- desarrollo de perfiles de los distintos cargos de jefaturas,
- creación de un sistema de evaluación de desempeño para jefaturas y

- programa de capacitación para jefaturas, que incluye talleres, cursos y un sistema de seguimiento.

Durante el año 2002 se desarrollaron talleres para los 300 jefes en liderazgo y trabajo en equipo, comunicación y control de gestión. También se desarrolló parte del sistema de evaluación de desempeño y del desarrollo de perfiles, los que se implementaron durante el año 2003.

Clima Laboral

El Servicio de Impuestos Internos ha planificado encuestas de clima laboral que se efectúan por una empresa externa año por medio. La encuesta correspondiente al año 2003 constituyó un tercer Estudio de Clima Organizacional que se realiza en este Servicio. Los anteriores estudios fueron hechos en 1999 y 2001 y, a la vez de entregar positivas percepciones del clima laboral interno, también permitieron mejorar diversos aspectos organizacionales.

4.5. PROFUNDIZANDO LA MODERNIZACIÓN CONTINUA DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS, HACIENDO USO INTENSIVO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES

4.5.1 Mejoramiento de los procesos

Simplificación de trámites

El Servicio de Impuestos Internos inició en la década pasada el rediseño de los procesos de registro de inicio de actividades del contribuyentes y timbraje, cambiando completamente el diseño de las oficinas para una atención por orden de llegada, facilitando la orientación a los contribuyentes con una iconografía adecuada y el apoyo de trípticos o afiches, lo que se ha ido extendiendo a otros trámites de Operación IVA, Operación Renta y Avaluaciones (Bienes raíces) entre otros. Posteriormente, se establece un compromiso con los contribuyentes, garantizando una duración para los trámites de Inicio de Actividades, Modificaciones y Timbrajes, no mayor a 30 minutos. Como paso siguiente, y teniendo en cuenta la masificación de los servicios de Internet para el público en general, se empezó a migrar paulatinamente los procesos que se efectuaban en papel hacia una modalidad electrónica desde cualquier computador conectado a Internet, dando la opción a los contribuyentes para que efectúen sus pagos de impuestos en línea desde los bancos, tarea que a la fecha se encuentra avanzada, estando la mayor parte de los principales trámites del SII disponibles a través de su Sitio Web. En esta materia, se pueden mencionar los trámites para las Declaraciones de Renta, Declaraciones de Impuestos Mensuales, Declaraciones Juradas, y pago de Contribuciones, entre otras. Complementariamente a lo anterior, se está poniendo énfasis en mejorar los servicios de ayuda, preguntas frecuentes y guías de trámites, por lo cual recientemente se ha efectuado el relanzamiento del nuevo Sitio del SII, el cual entrega un ambiente más amigable y simple para el contribuyente.

Por otra parte, el SII también ha colaborado con otros servicios en aquellas iniciativas que buscan simplificar los trámites que los ciudadanos efectúan con más de un servicio público. En este sentido, es importante mencionar la Ley de Microempresas familiares, mediante la cual se facilita el ingreso de las pequeñas empresas familiares al sistema formal, para lo cual el SII ha adecuado sus procedimientos para que estos contribuyentes puedan efectuar el trámite de inicio de actividades con el mismo formulario que les permite inscribirse al registro municipal.

4.5.2. Organización y Gestión Corporativa

Una organización de la naturaleza y con las características del SII requiere contar con mecanismos efectivos de apoyo a la gestión interna, que permitan el aseguramiento, mantención y mejoramiento de sus niveles de desempeño, y que a la vez posibiliten dar cuenta objetiva de lo realizado en los diversos ámbitos de su quehacer, de manera amplia, global, integrada y transparente. Conjuntamente con esto, se hace necesario emprender acciones conducentes a potenciar y dar una expresión práctica al modelo de gestión adoptado por la organización, basado en la perspectiva de las áreas de negocios, de forma tal de disponer de mecanismos expeditos que

permitan evaluar la gestión de las diversas áreas de la organización, tanto del negocio como de apoyo principales.

En razón de lo anterior, se ha tomado la decisión de potenciar la capacidad de gestión de la organización, a través de su fortalecimiento interno y de la creación de nuevas condiciones y disponibilidades humanas, tecnológicas y organizacionales. Además, con ello se busca sentar las bases conceptuales y metodológicas para que el desarrollo interno de la organización se lleve a cabo de manera integral, permanente, factible y sustentable, y en definitiva, que todo aquello se constituya en un estilo de gestión concreto e institucional, que induzca a mediano plazo la instauración de nuevas prácticas de trabajo organizacionales, esencialmente orientadas a la consecución de los objetivos estratégicos del SII, y de los resultados de gestión que den cuenta efectiva de dicha orientación. De esta forma, la estrategia señalada apunta a la búsqueda de una mayor eficiencia que acompañe a la eficacia en gran medida ya lograda.

Para esto, se ha hecho necesario emprender acciones concretas y sistematizadas que apunten a un mejoramiento efectivo de la gestión, de las cuales las siguientes son las más relevantes:

Estructuración de la acción institucional

Una de dichas medidas consiste en el establecimiento de una modalidad de gestión basada en una categorización y estructuración de la acción institucional sobre la base de **Actividades Operativas; Acciones de Mejoramiento; y Proyectos Institucionales**. Esta clasificación obedece a la necesidad de coordinar los esfuerzos de gestión en los ámbitos operacionales, tácticos y estratégicos de manera adecuada, racional y eficiente, y que sea coherente con los énfasis estratégicos planteados por la actual administración.

En este sentido, proyectos emblemáticos institucionales destacables, son los siguientes:

Reestructuración organizacional

Otra de las medidas aplicadas dice relación con una **reestructuración organizacional**, tendiente a optimizar la gestión y adecuarla al modelo de áreas de negocios adoptado por el SII, de forma tal de focalizar los esfuerzos hacia una gestión más eficiente y controlada. Es así, como se han iniciado una serie de innovaciones, de las cuales las siguientes son las más representativas:

- a) Reestructuración de la Subdirección de Fiscalización: Estructuración de los Departamentos en torno a los lineamientos institucionales del Control del Cumplimiento Tributario y Fiscalización del Incumplimiento Tributario. Adicionalmente, se crea un nuevo Departamento de Control de Gestión de la Fiscalización.
- b) Reestructuración de la Subdirección de Administración: Creación del Departamento de Asistencia al contribuyente.

Control de Gestión institucional

Una tercera medida, que apunta a instalar en la organización una capacidad permanente y creciente de controlar su gestión interna, se refiere al diseño y creación de **instrumentos y herramientas para evaluar y hacer seguimiento continuo a la gestión del Servicio**, tendientes a apoyar las decisiones de las autoridades superiores y de las jefaturas operativas. En este sentido, existen dos grandes iniciativas que señalan el comienzo de las acciones de concreción de este tema al interior de la institución.

a) Proyecto Control de Gestión Institucional:

Respondiendo a la necesidad de un fortalecimiento de la capacidad permanente de evaluar y analizar la operación, y del mejoramiento del control de calidad del quehacer institucional, tanto a nivel central, regional, como también multiestamental, se emprendió la tarea de llevar a cabo el desarrollo del Proyecto de Control de Gestión Institucional, que representa la expresión más concreta del modelo de gestión impulsado por la actual administración.

Este Proyecto apunta a instalar al interior de la organización, un sistema de control de gestión corporativo, integral y plenamente constituido en todos los niveles de la institución, que permita definir y orientar las acciones en torno al establecimiento de compromisos y metas, así como también aplicar el uso intensivo y extensivo de indicadores de gestión, tanto a las operaciones llevadas a cabo por las áreas del negocio como asimismo por las áreas de apoyo relevantes. Conjuntamente con esto, este sistema deberá permitir hacer el seguimiento de las actividades programadas, ya sea en el ámbito de proyectos institucionales, acciones de mejoramiento, o bien, actividades operativas; generar informes y reportes periódicos; proveer mecanismos de alarmas que posibiliten la detección oportuna de situaciones o factores críticos que atenten contra la consecución de los objetivos programados; apoyar y facilitar las labores de análisis y diagnóstico; y proporcionar elementos concretos para la toma de decisiones; entre otros. Este sistema será utilizado por todos los niveles y ámbitos de la organización, tanto jerárquicos (directivos, jefaturas operativas) como territoriales (nivel central, regiones), de forma tal que se constituya en una real herramienta de apoyo y control de la gestión que a cada uno de dichos niveles le corresponde desempeñar, a través del suministro y manejo sistematizado de resultados objetivos, veraces, confiables y verificables.

b) Cuenta Pública:

Con el objeto de mostrar de manera global e integral, y la vez transparente y completa, los resultados, realizaciones e iniciativas concretas que reflejan de manera integrada el desempeño del SII alcanzado durante el período de un año de gestión, se decidió instaurar este instrumento de publicación anual, denominado *Cuenta Pública*, de la cual este documento constituye su primera expresión. De esta manera, esta Cuenta Pública 2002 tienen como propósito fundamental mostrar a los ciudadanos, y a los contribuyentes en particular, qué hace el SII y cómo lo hace, en el cumplimiento permanente de su misión. Para el año 2002, la publicación y difusión de esta Cuenta Pública tiene como propósitos centrales, los siguientes:

- Reconocer y presentar de manera pública, comprensible y transparente, la actividad relevante y global del SII, tanto del punto de vista cuantitativo como cualitativo.
- Evaluar la gestión al cabo del primer año de la actual administración, sobre la base de la acción desarrollada y del cumplimiento de los grandes compromisos declarados
- Identificar los ámbitos de mejoramiento de la gestión acontecidos durante el período de la actual administración.
- Instaurar un escenario inicial, sustentado en el desempeño concreto del SII, sobre el cual se establezcan estándares institucionales de desempeño y calidad, que permitan avanzar hacia la fijación de metas de gestión.

Gestión Informática

Aplicaciones informáticas transversales

El Servicio de Impuestos Internos ha tenido por mucho tiempo un gran compromiso con el uso de las tecnologías de la información como herramienta para mejorar su productividad, sin incrementar proporcionalmente su presupuesto. Esto permitió el perfeccionamiento de los sistemas de información mediante la entrega de mayores recursos destinados al área informática.

Adicionalmente, se realizan de manera permanente Benchmarking (comparaciones en cuanto a eficacia y eficiencia) con otras administraciones tributarias y empresas de servicios del área privada (Bancos). Este proceso de modernización tecnológica ha tenido una serie de hitos que más adelante se enumeran.

Actualmente, en el Plan Informático del SII, se ha definido un conjunto de lineamientos que rigen el quehacer del área, orientados a sustentar el cumplimiento del Plan Estratégico.

Los lineamientos más importantes en este ámbito son:

- La tecnología que se incorpore al SII debe ser estándar y universal, con el fin de contar con una amplia oferta que permita su adquisición, soporte, actualización, uso y capacitación; debe contar con facilidades que permitan ser eficientes y productivos; debe ser portable, adaptable y versátil con el fin de responder a los cambios sin desechar lo existente.
- Se evitará hacer cambios centrales en la política actual de hardware y software, pero se reforzará con herramientas que permitan y faciliten el monitoreo metódico y permanente.
- Se considera que los usuarios de los sistemas son, no sólo los funcionarios, sino también los contribuyentes y las instituciones, organismos o empresas que tienen intercambio de información con el SII.
- Cada labor que se externaliza debe contar con una contraparte interna, conformada por un equipo multidisciplinario idóneo, con normas y procedimientos ad-hoc o generales, que permitan controlar los contratos y evaluar los productos recibidos.
- Se han definido las siguientes etapas en el ciclo de vida de las aplicaciones: Definición de procesos/reingeniería; Especificación de requerimientos; Diseño; Construcción; Certificación; Implantación; explotación; Soporte técnico/operativo.
- Las aplicaciones se clasifican en tres tipos: Corporativas, son aquellas que crean y actualizan información central, que debe estar disponible para más de un departamento o compromete en forma importante la gestión operacional o legal del SII; Departamentales, que son aquellas de uso exclusivo de un departamento, con bajo grado de interacción con el resto del SII; y Personales, que corresponden a aplicaciones de productividad personal, de análisis y procesamiento de información existente.
- A partir de la clasificación de las aplicaciones, se definen las áreas y los responsables particulares de cada etapa de su ciclo de vida. Sin embargo, cada usuario interno del SII se relaciona con uno de los departamentos de la Subdirección de Informática, según la naturaleza y unidad organizacional de la que proviene el requerimiento.
- El servicio informático que se otorga a los contribuyentes, se debe caracterizar por lo siguiente:

- No obligar al contribuyente a presentarse a las oficinas del SII.
- No contar con instalaciones dotadas de infraestructura especial.
- Dar respuesta oportuna a las necesidades de los contribuyentes.
- Realizar trámites rutinarios, en forma expedita.
- Disminuir la relación directa con el contribuyente.
- Hacer que el cumplimiento tributario sea simple y menos costoso.
- Usar recursos públicos existentes, como: correo ordinario, teléfono, Internet, etc., soportados por inteligentes sistemas de procesamiento masivo de información y sistemas expertos que apoyen (entre otras labores) las consultas tributarias.
- Obtener información en el momento y lugar en que se genera.
- Tener información disponible en el momento y lugar en que se requiera.

El Servicio de Impuestos Internos, ha definido cuál es la Gestión Informática a la que aspira, y a partir de ella, se ha planteado trabajar en tres áreas de acción: hardware e infraestructura, software y aplicaciones.

En relación al hardware y software en el ámbito de la Computación Personal, el SII se propone:

- Usar herramientas de productividad personal estándares, que faciliten la comunicación y el uso de la información entre los usuarios.
- Atender a los usuarios internos y externos, las 24 horas, los 7 días de la semana, permitiéndoles contar con la herramienta computacional cada vez que lo requieran.
- Permitir a los fiscalizadores conectarse al SII desde terreno, otorgando una disponibilidad permanente de los sistemas institucionales fuera del puesto de trabajo.

En el ámbito del hardware y software Institucional, los objetivos centrales que han sido trazados, son los siguientes:

- Asegurar un servicio acorde a las necesidades de los usuarios, dependiendo de la comunidad usuaria a la que pertenecen.
- Asegurar que, en el tiempo, se disponga de los recursos necesarios para otorgar los niveles de servicio planificados.
- Optimizar y controlar los recursos de los sistemas.
- Suministrar todos los servicios requeridos por los usuarios.
- Finalmente, administrar adecuadamente los problemas y los cambios, efectuándolos con el mínimo de interrupción del servicio de los usuarios.

En lo que respecta al ámbito de las aplicaciones, se busca resguardar los siguientes objetivos:

- Capturar la información en el origen.
- Tolerancia cero al error en el ingreso a las bases de datos.
- Actualización casi exclusivamente en tiempo real.
- Mayores facilidades de registro y auditoría de las bases de datos.
- Entregar poderosas herramientas de fiscalización, facilitando la fiscalización de empresas a partir de sus propios sistemas.
- Consolidar la teleatención al cliente (interno y externo), facilitando el cumplimiento tributario al ir hacia el contribuyente.
- Implementar interfaces amigables, desarrollando una capacidad amistosa de despliegue y manejo de los datos para contribuyentes y personal del SII.
- Implementar interfaces electrónicas con empresas, permitiendo un intercambio expedito de información con grandes contribuyentes.
- Controlar y cautelar permanentemente la seguridad de acceso a los datos.

La opción estratégica del SII: Internet

El Servicio de Impuestos Internos ha impulsado en forma decidida y entusiasta el empleo masivo y creciente de las facilidades y potencialidades que ofrece el ámbito Internet, aprovechando todos los beneficios que ello implica: eficiencia, reducción de costos y, en definitiva, una nueva y mejor forma de hacer las cosas. Internet representa la posibilidad de sostener una nueva relación con los contribuyentes, permitiendo no sólo que ellos mismos lleven su contabilidad, sino que además envíen todas sus declaraciones al Servicio, vean los datos que están disponibles en las bases de datos del SII y hagan sus declaraciones en concordancia con esos datos, o los corrijan a tiempo si detectan errores.

Lo anterior se funda en la claridad respecto a los beneficios tanto para el contribuyente como para el Servicio. Desde el punto de vista del contribuyente: evita errores y problemas, permitiendo corregirlos a tiempo; facilita el cumplimiento de las obligaciones tributarias; permite extender los horarios de atención; faculta la extensión de plazos; incrementa la seguridad y hace más transparente la operación, ya que le permite acceder a la información de sí mismo con que cuenta el SII. En lo relativo a las ventajas para el Servicio, las más claras que es posible señalar son: ahorros en los procesos de distribución y recepción de formularios; así como también en el proceso de captura de información; una mayor oportunidad y disponibilidad de la información; una garantía acerca de la calidad de la información; una mayor transparencia del sistema, un aseguramiento de la consistencia de la información entre las bases de datos; un mejor uso de los recursos humanos, destinando a los fiscalizadores a su misión esencial, liberándolos de tareas administrativas y de atención de público; un ahorro importante en la estructura física: hoy ya no se habla de abrir nuevas unidades operativas, sino de incrementar los servicios ofrecidos por Internet.

Seguridad en Internet

El uso de Internet como canal principal de comunicación y atención a los contribuyentes, además de servir de soporte a todas las aplicaciones del servicio, junto a la exigencia de facilitar el cumplimiento voluntario y mejorar la calidad de atención a los contribuyentes, que hace que los sistemas deban ser cada vez mas accesibles (tanto a los funcionarios como a los contribuyentes) y por ello, los datos, aplicaciones, servicios y plataformas estén cada vez mas expuestos.

Todo lo anterior lleva a que las consideraciones de seguridad pasen a tener una gran importancia.

La seguridad debe ser considerada desde varios puntos de vista:

- Seguridad de las aplicaciones: las aplicaciones que utilizan los funcionarios del SII para cumplir su labor, deben considerar las condiciones necesarias para asegurar que no se produzcan errores u omisiones voluntarios o involuntarios que perjudiquen las capacidades de fiscalización.
- Seguridad de la información: se debe asegurar que la información que recaba y administra el Servicio de Impuestos Internos no sea robada o alterada por terceros (o incluso por los propios funcionarios) con fines delictivos.
- Seguridad de las comunicaciones y transacciones: se debe asegurar que las transacciones realizadas por este medio por los contribuyentes correspondan a acciones legítimas (trámites u obtención de información) y no sean interferidas o alteradas, ya que por este medio se pagan impuestos (la seguridad es fundamental cuando se establecen transacciones comerciales y financieras e intervienen medios de pago).
- Calidad de la información: se debe asegurar que la información almacenada y recogida sea de buena calidad, ya que esto es lo que permite que nuestra capacidad de atender a los contribuyentes y fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias sea efectivo.
- Existencia de información pública y privada. Toda la información relacionada con las declaraciones de impuestos de los contribuyentes es privada (incluso los funcionarios del

SII están sujetos a sanciones si no respetan el secreto tributario). Sin embargo, toda la información relacionada con resoluciones, oficios y leyes, toda la información de valores económicos (UF, UTM, dólar, tablas de impuestos, etc.), es pública. También es pública la información de la numeración de documentos timbrados (facturas). Esto hace que deba existir un acceso diferenciado a la información publicada.

- Posibilidades de suplantación. Al realizar un trámite, los contribuyentes pueden ser suplantados con el objeto de cometer un delito.

Por ello se exige que las transacciones o comunicaciones entre el SII y los contribuyentes, cumplan las siguientes condiciones:

- Confidencialidad: Acceso restringido a la información para evitar el acceso de terceros no autorizados en el contenido.
- Autenticidad: La veracidad de la identidad de una persona o la integridad del contenido de un mensaje o transacción.
- Integridad de mensaje: La garantía de transmisión y recepción inalteradas de un mensaje o transacción, desde el emisor al receptor.
- No-repudiación: Evidencia fuerte y sustancial de la identidad del suscriptor (o de quien realiza la transacción) y de la integridad del mensaje (o la transacción), suficiente para prevenir que una parte deniegue el origen.

Todo lo anterior se debe asegurar en un ambiente de acelerado cambio tecnológico, que obliga a estar ajustando permanentemente los sistemas a las nuevas tecnologías para no quedar obsoletos.

Consciente de esa realidad, el Servicio de Impuestos Internos realiza esfuerzos permanentes en esa dirección, lo que lo ha llevado a ser reconocido en muchas ocasiones tanto por entidades públicas como privadas, como un ejemplo por seriedad y capacidad de innovación en este ámbito, que le permite entregar respuestas de buena calidad y oportunas a las necesidades de los contribuyentes.

Gestión Comunicacional del SII:

Campañas de la Operación Renta:

- Campaña sobre Declaraciones Juradas, fomentando el uso de Internet para realizar la Declaración de Impuesto a la Renta (años 2000, 2001 y 2002), realizada a través de:
 - avisos de prensa,
 - “banners” publicitarios en Internet,
 - frases radiales
 - avisos en la vía pública.
 - trípticos informativos y volantes.
 - En el año 2000, se publica en Internet la Guía Electrónica de Ayuda (demostraciones de diversos trámites) que enseña a realizar la Rectificatoria de Renta por Internet.
 - En el año 2001 se amplía esta guía, incluyendo instrucciones para tres casos diferentes: corregir una declaración utilizando la propuesta; corregir una declaración sin la propuesta; y corregir una declaración sin observaciones. Adicionalmente, se incluye una guía para enseñar a utilizar el borrador o propuesta de Declaración de Renta.
 - El año 2002 se agregan dos nuevas guías, una sobre como obtener una clave secreta y la otra sobre cómo recuperar una clave secreta olvidada.

Campañas sobre Formulario 29 (Declaración de IVA y otros impuestos):

- Readequación del Formulario 29, optimizándolo e incluyendo información sobre la conveniencia de declarar por Internet (años 2001 y 2002):
 - A partir del año 2001, se incentiva el uso de Internet para hacer la Declaración de IVA.
 - A contar del año 2002, se entregan condiciones preferenciales a quienes declaren IVA por Internet, bajo ciertas condiciones.
 - El año 2001 se genera una guía electrónica respecto de cómo hacer la declaración de F29 por Internet.
 - El año 2002 se publica una demostración electrónica, realizada en conjunto con Transbank, que tuvo como finalidad informar acerca del proceso de declaración del F29 y cómo realizar el pago en línea a través de tarjetas de crédito.

Comunicaciones Masivas

Un cálculo aproximado para el año 2003 respecto al grado de alcance de las distintas actividades de comunicación masiva, considerando para ello sólo las actividades de prensa escrita (tiraje), seminarios (asistencia), charlas educativas (asistencia), suplementos (tirajes), participación en ferias (número de asistentes promedios), etc., arroja un resultado proyectado de 2 millones 698 mil personas, quienes recibieron directa e indirectamente el mensaje de asistencia del SII. Esta cifra sólo considera las actividades desarrolladas en Santiago.

Durante 2003 se llevaron a cabo las siguientes acciones de comunicación masiva:

a) Suplementos publicados en medios masivos

Se publicaron 5 suplementos en el Diario Financiero, La Tercera y revista Que Pasa abarcando los temas de factura electrónica y propiedad intelectual.

b) Columnas y avisos de asistencia publicados

Se logró publicar en forma gratuita columnas y avisos de asistencia en los diarios Las Últimas Noticias, Publímetro y La Tercera. Específicamente, en el diario LUN se publicaron 11 Guías de Ayuda Tributaria, en las que se describieron los principales trámites que deben realizarse ante el SII y las preguntas más frecuentes que un contribuyente hace referente a cada tema. En tanto, en Publímetro, desde el día 7 de septiembre a la fecha se publica semanalmente una columna con temas de asistencia. En el diario La Tercera se lograron publicar 12 columnas educativas referentes a la Operación Renta 2003.

c) Entrevistas de asistencia realizadas en medios masivos

Se concretaron 19 entrevistas en radio y TV. Dentro de los temas tratados destacan Factura Electrónica, Boleta de Honorarios Electrónica y temas relacionados con la Operación Renta.

d) Seminarios y charlas donde ha participado el SII

Las principales actividades logradas tuvieron que ver con la implementación, apertura y funcionamiento de la Factura Electrónica. En el caso de los eventos, la presencia institucional fue a través de charlas educativas y stand de asistencia. Todas ellas, al igual que gran parte de lo realizado por el Departamento, fue a Costo Cero para el SII.

e) Conferencias de Prensa para la difusión de temas de asistencia

Fueron 4 las Conferencias de Prensa que el SII realizó durante el 2003. Dentro de los temas tratados está el lanzamiento de los Centros de Asistencia al Contribuyente, inicio y cierre de la Operación Renta y Factura Electrónica.

f) Stand presentes en seminarios y charlas

Para apoyar la participación en los eventos y charlas, el SII acude con pendones institucionales, afiches, computador y folletería relativa al tema que se expondrá. Durante el 2003 se instalaron 7 stand en los seminarios y eventos en los cuales participó el SII. Dentro de los seminarios y charlas donde el SII tuvo presencia a través de stand se encuentran entre otros el Seminario de Factura Electrónica en el Hotel Sheraton y Hotel Carrera, participación en la Feria Anual de Almaceneros (FEDAL 2003) en el Centro Cultural Estación Mapocho y Expoalmacén 2003.