



Servicio de Impuestos Internos

---

# CUENTA PUBLICA 2004



# 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

<b>I. PROLOGO DEL DIRECTOR .....</b>	<b>8</b>
1.1. PROLOGO .....	9
<b>II. PLAN ESTRATEGICO DEL SII .....</b>	<b>12</b>
2.1. MISION .....	13
2.2. VISION .....	13
2.3. PRINCIPIOS Y VALORES .....	15
2.4. MODELO DE GESTION .....	17
2.4.1. Líneas de negocios .....	18
2.4.2. Principales áreas de apoyo o soporte .....	20
2.5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS .....	22
<b>III. EL SII 2002 – 2003 EN CIFRAS .....</b>	<b>24</b>
3.1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS .....	25
3.1.1. Red de Oficinas y Dotación del SII .....	25
3.1.2. Computadores personales y Vehículos del SII .....	28
3.1.3. Presupuesto del SII .....	29
3.2. LOS REGISTROS / CATASTROS .....	31
3.2.1. El Registro de Contribuyentes .....	31
3.2.2. El Catastro de Bienes Raíces .....	36
3.2.3. El Registro de Tasación de Vehículos .....	39
3.3. LAS ACTUACIONES .....	40
3.3.1. Obligaciones Tributarias .....	40
3.3.2. Peticiones Administrativas .....	47
<b>IV. RESULTADOS DE LA GESTION 2002 – 2003 .....</b>	<b>51</b>
4.1. CONTRIBUYENDO A LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y AL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE .....	52
4.1.1. Financiamiento del Estado y de programas de desarrollo .....	52
4.1.2. Aporte a la Modernización del Estado .....	64
4.1.3. Apertura, competitividad y desarrollo de la economía tanto interna como internacional del país .....	67
4.2. MAXIMIZANDO Y FACILITANDO EL CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS .....	70
4.2.1. Asistencia al Contribuyente y Educación Tributaria .....	71
4.2.2. Soluciones Internet para facilitar el cumplimiento tributario .....	78
4.2.3. Operación Renta .....	90
4.2.4. Operación IVA .....	93

4.2.5. Presencia Fiscalizadora .....	96
4.2.6. Administración del Impuesto Territorial .....	99
<b>4.3. MINIMIZANDO LA EVASIÓN Y PROPICIANDO ACCIONES TENDIENTES A REDUCIR LA ELUSIÓN TRIBUTARIA .....</b>	<b>105</b>
4.3.1. Auditorías tributarias .....	105
4.3.2. Administración de Justicia .....	106
4.3.3. Combate y sanción al fraude Fiscal .....	109
<b>4.4. PROFUNDIZANDO LA EXCELENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO .....</b>	<b>112</b>
4.4.1. Gestión de las dotaciones .....	112
4.4.2. Gestión del área de RRHH .....	113
4.4.3. Carrera funcionaria y desarrollo profesional y técnico .....	114
4.4.4. Desarrollo de las dimensiones valóricas, relacionales y físicas de las personas .....	116
4.4.5. Desvinculación .....	119
4.4.6. Estilos de trabajo, liderazgo y clima laboral .....	120
<b>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 .....</b>	<b>121</b>
4.5.1. Mejoramiento de los procesos .....	121
4.5.2. Organización y Gestión Corporativa .....	121



## 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 se traduce en 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, mediante 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 tres grandes ejes estratégicos: **contribuir al desarrollo económico del país; facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes; y fortalecer el control fiscalizador.** Estos lineamientos constituyen componentes esenciales que enmarcan y le otorgan una orientación de largo plazo al accionar del SII, que apuntan a lograr el aumento sostenido del 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, gran parte de las acciones del SII se ha 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 interacción y retroalimentación; y aplicaciones computacionales para facilitar las labores asociadas al cumplimiento de sus obligaciones, como es, por ejemplo, la ayuda asistida para la confección de su Declaración de Renta; la verificación de sus antecedentes tributarios; la Factura Electrónica; la Boleta de Honorarios Electrónica; 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 contribuye a **minimizar el costo de cumplimiento del contribuyente**, esto es, que las labores de consumir sus obligaciones tributarias constituyan un proceso fácil, expedito, y en definitiva, “barato”. Conjuntamente, 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.

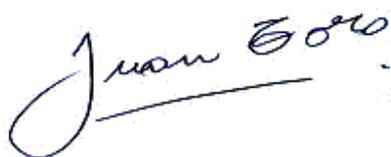
Por su parte, respecto a minimizar el incumplimiento tributario, el SII ha consolidado y potenciado como línea fundamental el **fortalecimiento del control fiscalizador**. Para ello, se han introducido medidas tendientes a fomentar y agudizar la “inteligencia fiscal”, esto es, reforzar la capacidad de 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, entre otras: 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 ámbitos tales como: Tecnológico; Recursos Humanos; Administrativo y Financiero; Comunicacional; y Jurídico.

Todo lo anterior representa el conjunto de 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 sitio 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, eficacia y calidad 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 una serie de acciones en torno a materias tan relevantes como 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 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; lo que en último término, apunta 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 2004, constituye un nuevo esfuerzo 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 2004. 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 2004 del Servicio de Impuestos Internos, apunta a mostrar de manera integral, coherente y clara, la gestión global de la institución. En consecuencia, este 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 2004 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 2004 del Servicio de Impuestos Internos. Para esto, se entrega la información agrupada de acuerdo a los objetivos estratégicos que en este documento se especifican, para lo cual se muestran, en primer término, los resultados asociados al primero de dichos objetivos (“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 objetivos 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

A partir de lo que la Ley encomienda al SII y que establece su marco general de acción presente y futura, 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 son 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 la administración tributaria en línea**, **mejorar 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 con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea; 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 es en un contexto de justicia y equidad, que les facilita cada vez más cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias; producto de lo cual el país presenta niveles de cumplimiento tributario que son un ejemplo a nivel internacional”.***

## **2.3. PRINCIPIOS Y VALORES**

En el quehacer permanente del Servicio, se ha consensuado 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 diversos 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 Sociedad**

Porque el Servicio de Impuestos Internos tiene una preocupación permanente por inculcar en la sociedad, una actitud que lleve a asumir el cumplimiento tributario como una práctica plenamente inserta en la cultura de los ciudadanos desde los inicios de su formación cívica. Para ello, procurará:

- Establecer e impulsar iniciativas de Educación Tributaria que apunten a crear en la sociedad civil una conciencia de cumplimiento tributario como un bien social, y a formar una conducta ciudadana concordante con este principio.
- Desarrollar instancias de auto instrucción a la ciudadanía en materias de cumplimiento tributario a través de la oficina virtual del SII.

### **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 Sociedad:**  
*Educación Tributaria para crear una conciencia de cumplimiento tributario como un bien social; desarrollar instancias de auto instrucción a la ciudadanía.*
- ▶ **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**<sup>1</sup> -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.

---

<sup>1</sup> 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.

- **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 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, denuncias, actas de denuncias, 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 orientado 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 puede lograr un aporte efectivo a una mayor contención de la evasión y contribuir al cierre de las brechas de evasión del sistema tributario.

## **2.4.2. Principales áreas de apoyo o 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 querrelas 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**

Este objetivo estratégico considera los ámbitos de Financiamiento del Estado y de programas de desarrollo; Modernización del Estado; Perfeccionamiento de sistema tributario; y Apertura, competitividad y desarrollo de la economía tanto interna como internacional del país. Entre las principales estrategias se encuentran: incrementar la recaudación total, materia en la cual el Plan de Lucha Contra la Evasión cumple un rol fundamental; impulsar el Gobierno electrónico a través de planes de extensión de la factura electrónica y otros servicios por Internet; simplificar el sistema tributario chileno donde se puede mencionar el proyecto de sistema tributario simplificado para las PYMES; e impulsar la apertura a la inversión extranjera y contribuir a al establecimiento de acuerdos de doble tributación.

### **OE2: Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias**

Este objetivo estratégico considera los ámbitos de Asistencia al contribuyente y Educación Tributaria; Operación Renta; Operación IVA; Presencia; y Administración del Impuesto Territorial. En relación a la asistencia al contribuyente se ha privilegiado la estrategia de facilitar el cumplimiento tributario mediante la entrega de información por medios físicos y servicios electrónicos integrales por Internet, donde se puede mencionar a modo de ejemplo, los proyectos de contabilidad electrónica y portal tributario para las PYMES. Con respecto a la Operación Renta e IVA, se ha adoptado la estrategia de intensificar la fiscalización del gasto tributario, y modernizar el apoyo a los subprocesos de negocios respectivamente, donde el proyecto “Nuevo modelo de Operación IVA” y de servicios por Internet ocupa un lugar relevante. En el ámbito de Presencia, la estrategia a desarrollar apunta a simplificar y hacer más oportuno el pago de multas por infracciones, para lo cual se ha puesto en marcha el proyecto de Sistema Plan Simplificado en línea por Internet. En el ámbito de Administración del Impuesto Territorial, se pueden destacar las estrategias actualizar el catastro de los bienes raíces mediante la transferencia electrónica de información desde su origen, incorporar el control de gestión y de la calidad en la función, y finalmente facilitar el trámite de posesión efectiva y pago del impuesto a las Herencias.

### **OE3: Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria**

Este objetivo estratégico considera los ámbitos de Auditorías tributarias; Administración de Justicia; y Combate y sanción al fraude Fiscal. Para el primero de estos ámbitos se contemplan las estrategias de desarrollar planes selectivos de fiscalización en áreas de riesgo de cumplimiento tributario y reforzar el apoyo informático al control de los procesos y profundizar la fiscalización de los grandes contribuyentes. En el segundo ámbito se han ejecutado acciones con el fin de impulsar una mayor independencia de los Tribunales Tributarios, asegurando la eficiencia y eficacia en el conocimiento de las causas y el fallo de los reclamos tributarios; frenar el aumento del número de causas, montos en litigio y plazo de tramitación en las Cortes de Apelaciones y Suprema de las apelaciones a lo reclamos tributarios; y la Reforma Procesal Penal. En el tercer ámbito se han establecido

estrategias destinadas a fortalecer la fiscalización de las facturas falsas y el comercio clandestino.

**OE4: Profundizar la excelencia de los Recursos Humanos del Servicio**

Para este objetivo estratégico se han definido los ámbitos de Gestión de las dotaciones; Gestión del área de RRHH; Ciclo de Vida del Funcionario: Reclutamiento y Selección, Carrera funcionaria y desarrollo profesional y técnico. Entre los proyectos relevantes se encuentran la Automatización de trámites del personal (SIGER), la Automatización del Sistema de Contabilidad del Servicio de Bienestar, y el Establecimiento de un Diplomado "inhouse".

**OE5: Profundizar la modernización continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones**

Este objetivo estratégico involucra los ámbitos de los Registros y Catastros; Procesos; Aplicaciones transversales informáticas; Organización y Gestión Corporativa; Gestión Interna de recursos; Asesorías internas; Marketing; Infraestructura informática y de comunicaciones; e Infraestructura física. En el ámbito de los Registros y Catastros, se ha establecido como estrategia el maximizar la incorporación de contribuyentes que actualmente operan sin inicio de actividades, mediante la formalización de los contribuyentes no enrolados; la actualización electrónica de los catastros de bienes raíces. En el ámbito de las aplicaciones informáticas transversales, se ha planteado como estrategia el mejoramiento de las aplicaciones de apoyo a los negocios, incorporando sistemas *workflow*; además de mejorar el intercambio de información con los contribuyentes y otros Servicios. Por su parte, en el ámbito de Organización y Gestión Corporativa, los énfasis estratégicos están dados en el Control de Gestión a nivel de negocios o áreas y un Sistema de Control de Gestión Institucional. Para el ámbito de marketing, la estrategia se orienta a constituir al sitio Web del SII en un portal de excelencia, que además permita retroalimentar a la institución con las opiniones de los contribuyentes y agentes relacionados.

### III. EL SII 2004 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 de la capacidad organizacional 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 a nivel nacional de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 1 : CARACTERISTICAS REGIONALES DEL SII AÑO 2004

Región	Nombre Regional SII	Regionales y Unidades	Dotación <sup>2</sup>	Población <sup>3</sup>	Población / Dotación
I	Iquique	2	110	428.594	3.896
II	Antofagasta	4	99	493.984	4.990
III	Copiapó	3	64	254.336	3.974
IV	La Serena	4	105	603.210	5.745
V	Valparaíso	8	275	1.539.852	5.599
VI	Rancagua	5	123	780.627	6.347
VII	Talca	6	156	908.097	5.821
VIII	Concepción	6	276	1.861.562	6.745
IX	Temuco	4	132	869.535	6.587
X	Puerto Montt	9	176	1.073.135	6.097
XI	Coyhaique	3	35	91.492	2.614
XII	Punta Arenas	3	56	150.826	2.693
XIII	R. Metropolitana <sup>4</sup>	13	2.025	6.061.185	2.993
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>3.632</b>	<b>15.116.435</b>	<b>4.162</b>

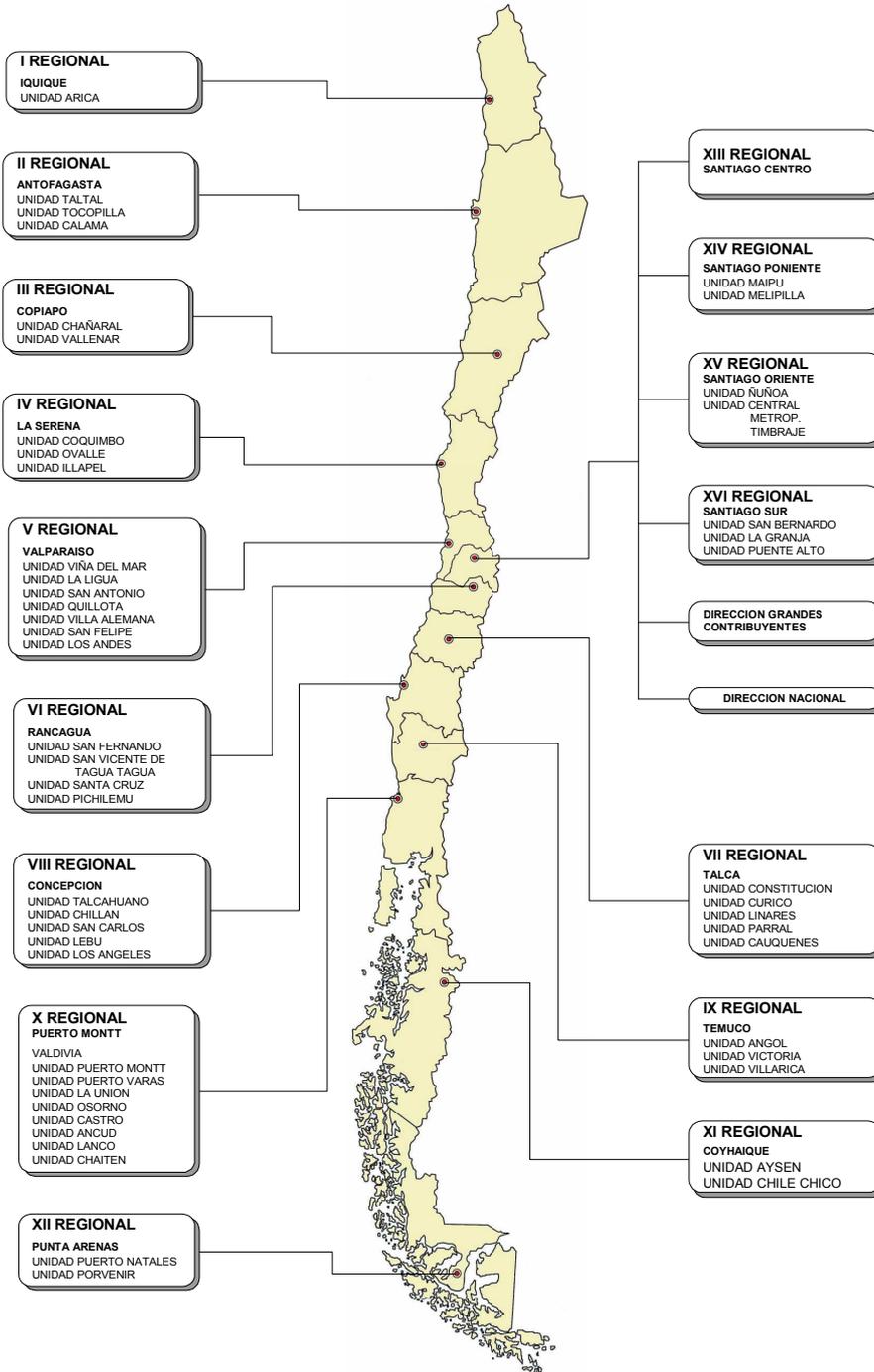
Del Total de Unidades del SII (70), sólo un 16% se concentra en la Región Metropolitana, lo que indica la presencia proporcional en cuanto a cobertura que posee el Servicio a nivel nacional.

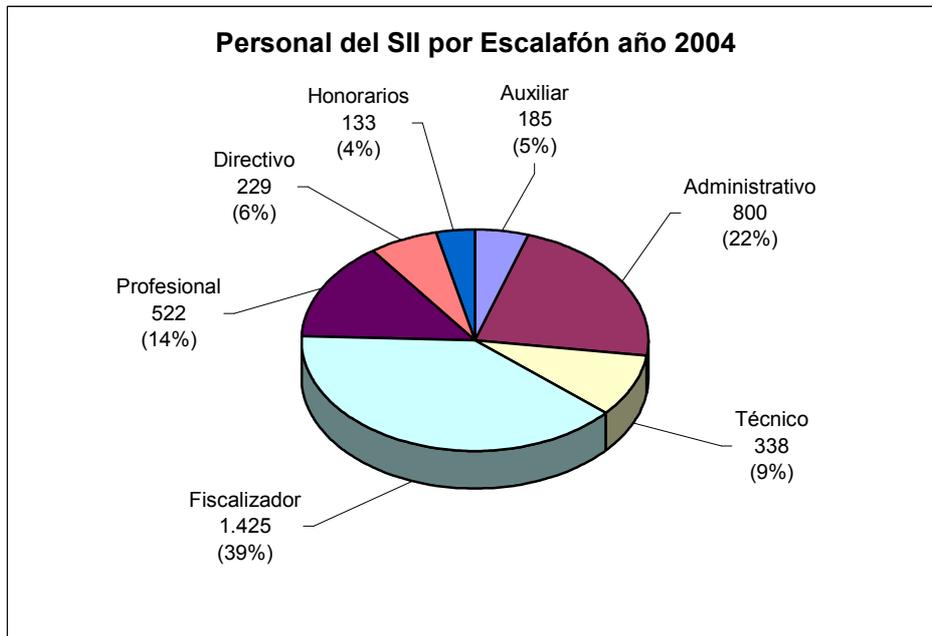
<sup>2</sup> Se consideran funcionarios en planta, a contrata y honorarios.

<sup>3</sup> Según Censo 2002

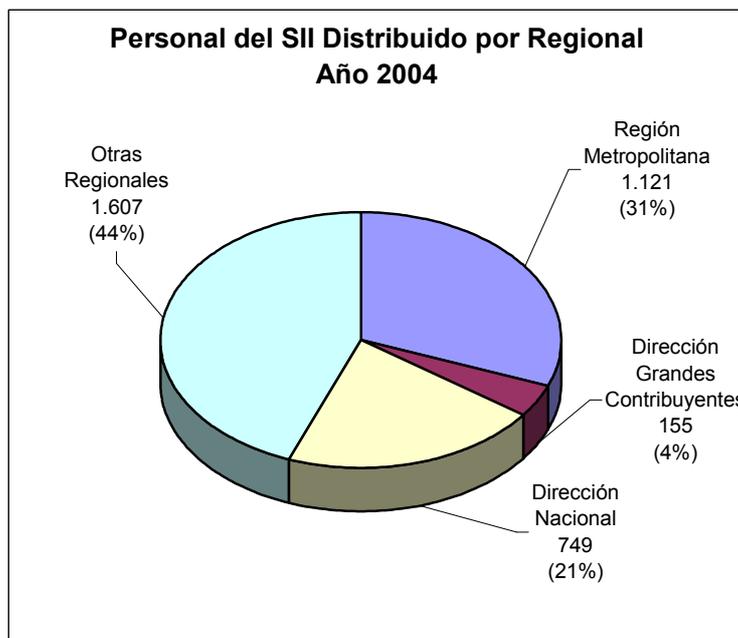
<sup>4</sup> Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes. Además, la Dirección de Grandes Contribuyentes y la Dirección Nacional cuya cobertura es a nivel del país.

## OFICINAS DEL SII





Por otra parte, podemos categorizar la dotación del SII 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 3.307<sup>5</sup> (en el año 2004), 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 institucional el uso intensivo de tecnologías de información con el fin de contribuir a una administración tributaria en línea. Esto entrega un significativo apoyo a las actividades operativas, y mejora notablemente las capacidades y rendimientos de los procesos involucrados. Esto se ha traducido en que actualmente se tenga aproximadamente un computador personal por funcionario.

Asimismo, para realizar las labores de fiscalización en terreno, en las que debe cubrir grandes distancias geográficas, se hace necesario el uso de vehículos 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	104	0,9	4	2	6
II	Antofagasta	90	0,9	4	2	6
III	Copiapó	61	1,0	3	1	4
IV	La Serena	100	1,0	5	2	7
V	Valparaíso	260	0,9	8	3	11
VI	Rancagua	114	0,9	4	3	7
VII	Talca	149	1,0	6	3	9
VIII	Concepción	259	0,9	9	3	12
IX	Temuco	122	0,9	6	3	9
X	Puerto Montt	167	0,9	8	2	10
XI	Coyhaique	32	0,9	2	1	3
XII	Punta Arenas	52	0,9	3	1	4
XIII	R. Metropolitana <sup>6</sup>	2.087	1,0	25	12	37
<b>Total</b>		<b>3.597</b>	<b>1,0</b>	<b>87</b>	<b>38</b>	<b>125</b>

<sup>5</sup> 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 4.571 funcionarios (100 % del personal del SII más el 70 % del personal de la Tesorería).

<sup>6</sup> 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.

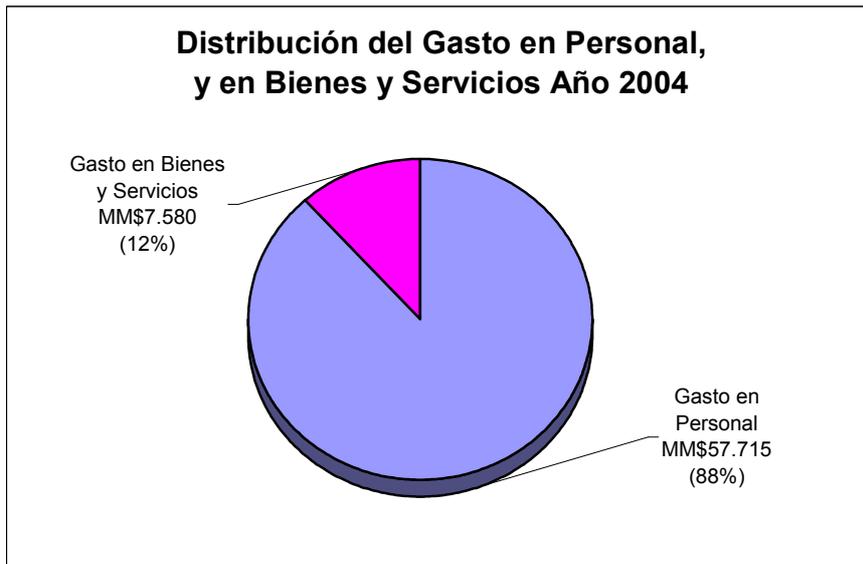
### 3.1.3. Presupuesto del SII

En el cuadro siguiente se presentan las cifras respecto a los gastos derivados del ejercicio presupuestario institucional de los tres últimos años.

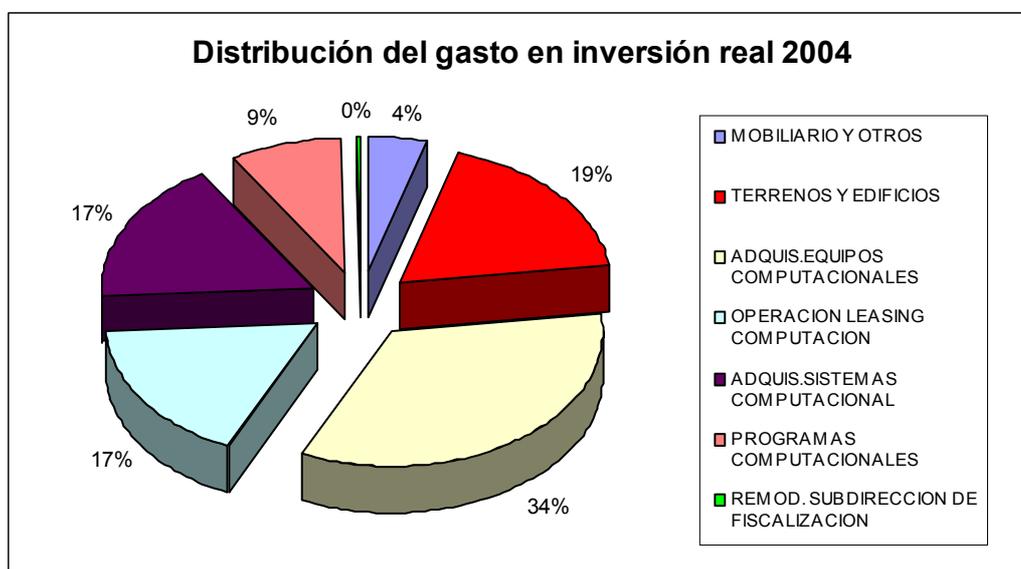
Cuadro N° 3 : Gastos Pagados

	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]
Gasto en Personal	40.806	50.812	53.940	57.715
Bienes y Servicios de Consumo	9.719	9.309	8.368	7.580
Gastos Varios	12	813	5.214	599
Transferencias corrientes	1.445	958	747	1.165
Inversión real	8.083	6.152	2.335	4.018
Otros compromisos pendientes	458	440	281	813
<b>Total</b>	<b>60.524</b>	<b>68.484</b>	<b>70.885</b>	<b>71.890</b>

*Pesos de diciembre de 2004*



Al analizar el cuadro de Distribución del Gasto en Inversión Real que se muestra a continuación, 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, y el ir avanzando crecientemente hacia una administración tributaria en línea. El desarrollo de esta opción conlleva en forma directa la realización de inversiones significativas en el ámbito informático (77% de la inversión real total de 2004), con el fin de asegurar los estándares de desempeño requeridos, para proporcionar productos y servicios de calidad, 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.

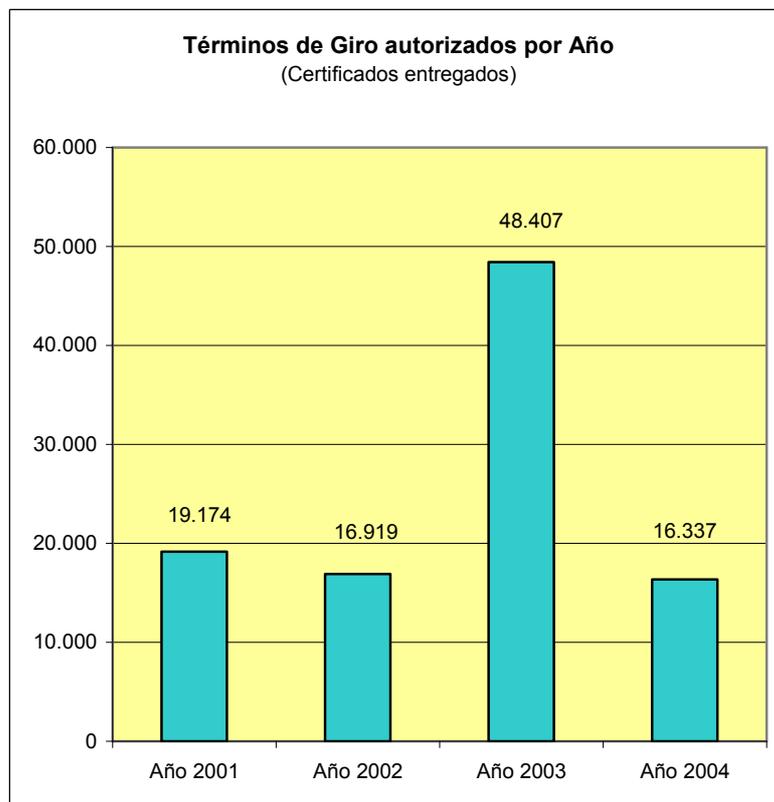
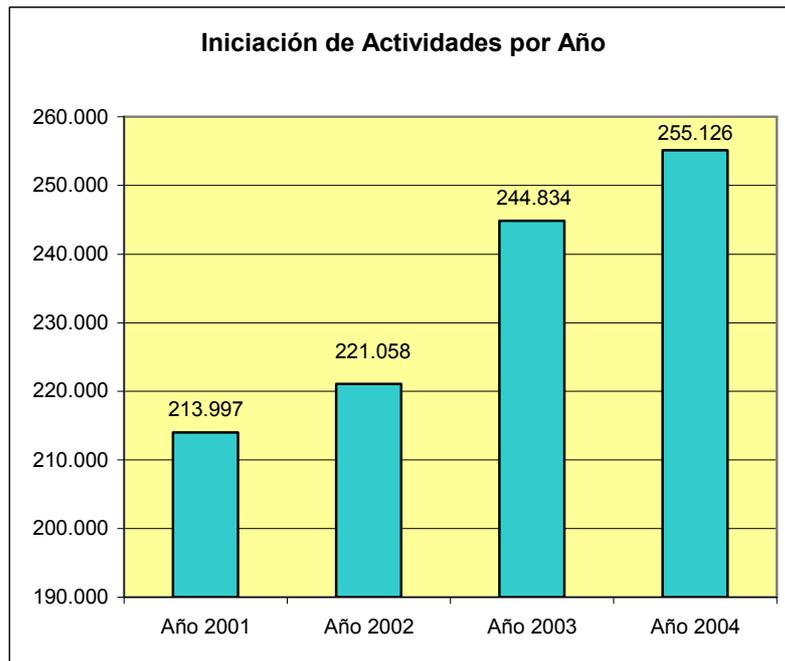
Existen tres grandes grupos de contribuyentes: personas naturales, personas naturales extranjeras y personas jurídicas. Las personas jurídicas comprenden todos los tipos de sociedades, las sucesiones, comunidades, corporaciones e instituciones fiscales.

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 realizar Inicio de Actividades para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, (recibiendo con ello 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 2004.



**Cuadro N° 4 : Ingresos Netos al Registro de Contribuyentes**

	<b>2001 [N°]</b>	<b>2002 [N°]</b>	<b>2003 [N°]</b>	<b>2004 [N°]</b>
Inicios de Actividades	213.997	221.058	244.834	255.126
Términos de Giro	19.174	16.919	48.407	16.337
Ingreso neto al Registro de Contribuyentes (aumento del número de contribuyentes)	194.823	204.139	196.427	271.463

Desde el momento en que el contribuyente hace *inicio de actividades* 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 2004 se recibieron en las Unidades del SII alrededor de 235.905 solicitudes de modificaciones, cifra que es inferior en un 10% respecto al año 2003.

**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 mejor orientados a que se atiendan las particularidades y especificidades de los diferentes grupos.

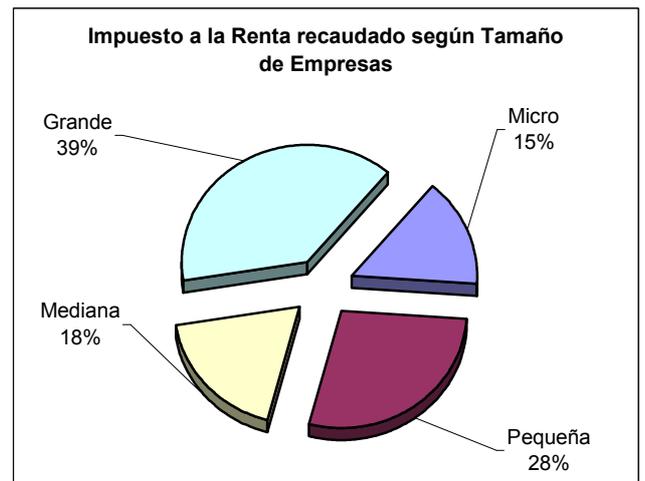
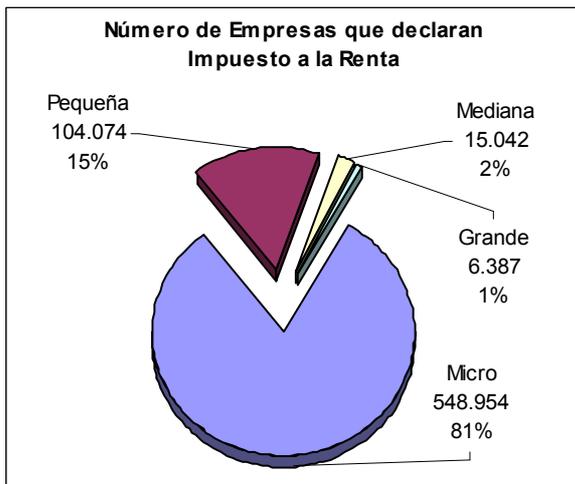
Una de las variables de segmentación más empleada por las administraciones tributarias corresponde al volumen de operaciones de los contribuyentes. De acuerdo a estándares definidos por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), las empresas se clasifican en microempresas, pequeñas, medianas 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 +

Con el fin de mejorar las capacidades de fiscalización del SII y de dar una mejor calidad de atención a los contribuyentes, se creó la Dirección de Grandes Contribuyentes, que atiende a las aproximadamente 1.200 mayores empresas del país, listadas en una nómina.

En los gráficos siguientes, se aprecia cómo las grandes empresas, que representan un 1% del total, aportan a una recaudación de un 39% del Impuesto de Renta total en el año 2004.



## Los Contribuyentes y la Internet

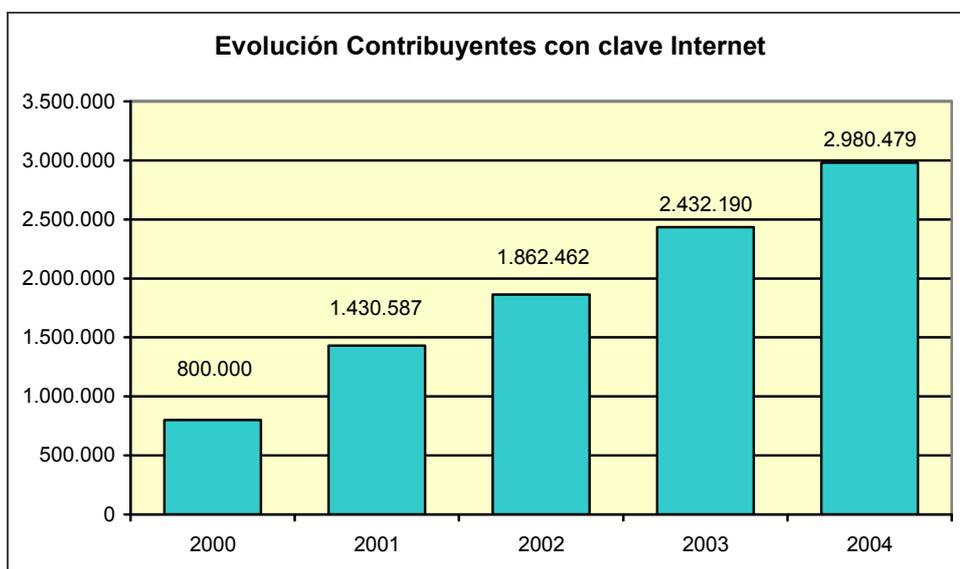
Para cumplir con sus obligaciones tributarias, los contribuyentes se relacionan e interactúan con el SII de múltiples formas. En este contexto, se le ha dado especial preocupación al desarrollo de Internet como mecanismo de vinculación fundamental, para lo cual se han desarrollado una serie de servicios 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**

	2000 [N°]	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]
Usuarios con clave	800.000	1.430.587	1.862.462	2.432.190	2.980.479

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 2004 los contribuyentes registrados en el Sitio Web representan más de un 90% respecto de dicho 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 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 la 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 reavalúos y estudios previos.*

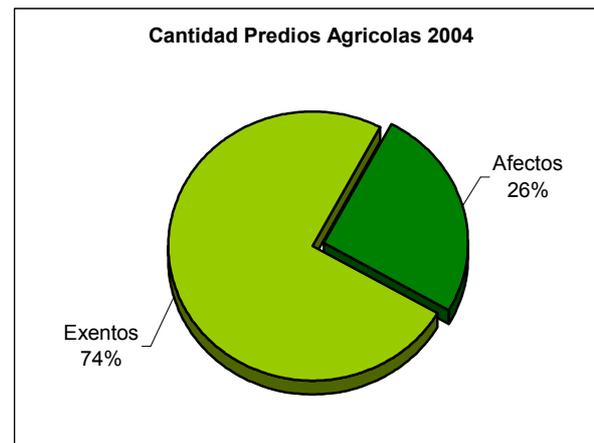
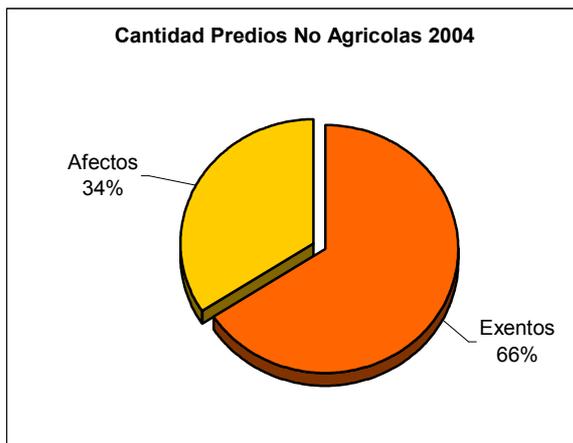
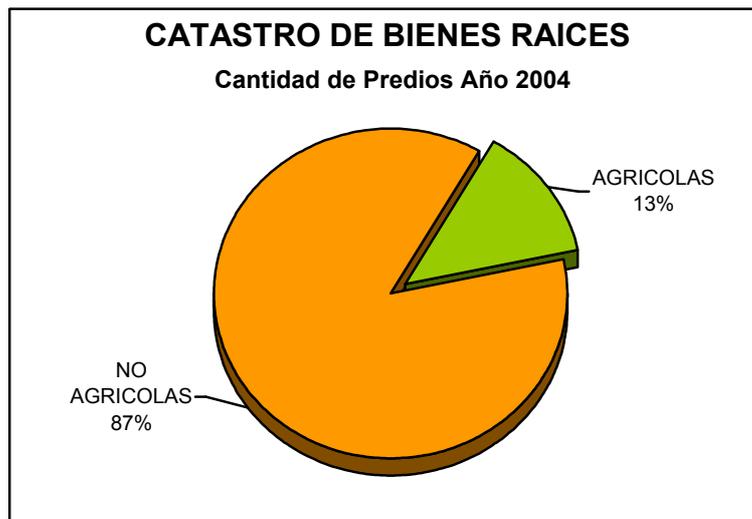
El catastro de bienes raíces corresponde al conjunto de datos, antecedentes y descripciones de los bienes raíces agrícolas y no agrícolas, referidos a ubicación, propietario, superficie, características de terreno y construcciones, y otras circunstancias físicas, económicas y jurídicas, que permitan 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, que corresponde al valor a partir del cual se cobrarán sus contribuciones. Por consiguiente, el avalúo exento es aquella parte de la propiedad que queda exenta del pago de 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 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Agrícola	Exentos	431.287	453.346	477.039	486.894	5,11%	5,23%	2,07%
	Afectos	163.622	164.538	165.250	167.062	0,56%	0,43%	1,10%
	<b>Total</b>	<b>594.909</b>	<b>617.884</b>	<b>642.289</b>	<b>653.956</b>	<b>3,86%</b>	<b>3,95%</b>	<b>1,82%</b>
No Agrícola	Exentos	2.560.162	2.653.272	2.742.284	2.830.481	3,64%	3,35%	3,22%
	Afectos	1.273.699	1.346.058	1.411.476	1.463.342	5,68%	4,86%	3,67%
	<b>Total</b>	<b>3.833.861</b>	<b>3.999.330</b>	<b>4.153.760</b>	<b>4.293.823</b>	<b>4,32%</b>	<b>3,86%</b>	<b>3,37%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>4.428.770</b>	<b>4.617.214</b>	<b>4.796.049</b>	<b>4.947.779</b>	<b>4,31%</b>	<b>3,81%</b>	<b>3,16%</b>

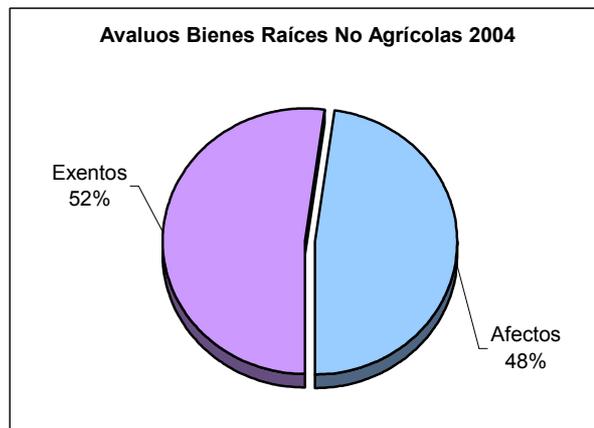
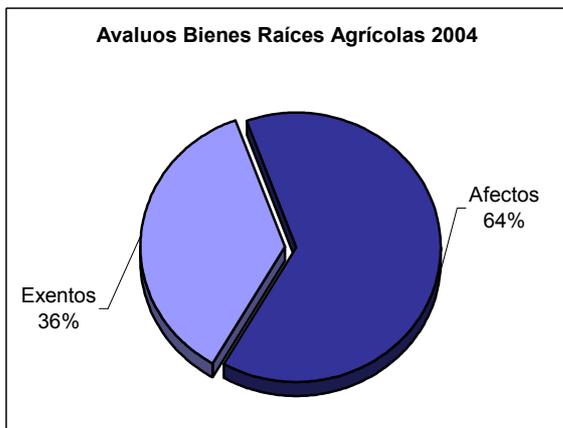


**Cuadro N° 8 : AVALUOS DE BIENES RAICES**

Tipo predio		2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Agrícola	Exentos	823.545	847.876	860.875	2.228.041	2,95%	1,53%	158,81%
	Afectos	1.788.878	1.787.557	1.758.496	3.934.325	-0,07%	-1,63%	123,73%
	<b>Total</b>	<b>2.612.423</b>	<b>2.635.433</b>	<b>2.619.370</b>	<b>6.162.365</b>	0,88%	-0,61%	135,26%
No Agrícola	Exentos	24.823.239	25.823.463	26.749.966	27.597.060	4,03%	3,59%	3,17%
	Afectos	22.525.262	23.415.096	24.337.253	25.095.015	3,95%	3,94%	3,11%
	<b>Total</b>	<b>47.348.501</b>	<b>49.238.559</b>	<b>51.087.219</b>	<b>52.692.074</b>	3,99%	3,75%	3,14%
<b>TOTAL</b>		<b>49.960.924</b>	<b>51.873.992</b>	<b>53.706.589</b>	<b>58.854.440</b>	3,83%	3,53%	9,59%

Pesos de 01/01/2004

En el cuadro anterior se aprecia que el avalúo de los bienes agrícolas para el año 2004 más que duplican los valores registrados en el año 2003, lo que es consecuencia del Proceso de Reavalúo Agrícola llevado a cabo el año 2004 (ver la Sección 4.2.6. Administración del Impuesto Territorial).



## 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 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 Almacén; 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 2003**

Tipo Movimiento	Oficina [N°]	Internet [N°]	Gestión SII [N°]	Tribunal Tributario [N°]	Total	
					[N°]	[%]
Inclusión	46.976	0	215.818	2	262.796	29,48%
Modificación Catastro Físico <sup>7</sup>	72.319	0	180.843	160	253.322	28,41%
Modificación Catastro Legal <sup>8</sup>	67.608	34.003	259.660		361.271	40,52%
Eliminación	5.829	0	8.352	16	14.197	1,59%
<b>Total</b>	<b>192.732</b>	<b>34.003</b>	<b>664.673</b>	<b>178</b>	<b>891.586</b>	<b>100,00%</b>

**Cuadro N° 9b : CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INGRESADOS AL SISTEMA DE BIENES RAICES POR FUENTE DE REQUERIMIENTO AÑO 2004**

Tipo Movimiento	Oficina [N°]	Internet [N°]	Gestión SII [N°]	Tribunal Tributario [N°]	Total	
					[N°]	[%]
Inclusión	33.666		120.227	3	153.896	20,59%
Modificación Catastro Físico <sup>7</sup>	47.901		137.883	117	185.901	24,87%
Modificación Catastro Legal <sup>8</sup>	36.718	29.364	332.722		398.804	53,35%
Eliminación	4.474		4.487	2	8.963	1,20%
<b>Total</b>	<b>122.759</b>	<b>29.364</b>	<b>595.319</b>	<b>122</b>	<b>747.564</b>	<b>100,00%</b>

### 3.2.3. El Registro de Tasación de Vehículos

Entre sus múltiples responsabilidades, el Servicio de Impuestos Internos tiene la 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**

	2001		2002		2003		2004	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Modelos Nuevos	1.394	5,1%	1.313	4,6%	1.542	5,1%	1.674	5,3%
Modelos Antiguos	25.905	94,9%	27.299	95,4%	28.611	94,9%	30.145	94,7%
Total modelos Vehículos	27.299	100,0%	28.612	100,0%	30.153	100,0%	31.819	100,0%

<sup>7</sup> **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.)

<sup>8</sup> **CATASTRO LEGAL:** está referido al dominio y ubicación de las propiedades, incluyendo los antecedentes relativos al propietario, tales como nombre y RUT.

## 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 estos efectos el denominado 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.

En los cuadros siguientes se muestran los resultados de los últimos 3 años relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias de renta por parte de los contribuyentes.

**Cuadro N° 11 : CANTIDAD DE DECLARACIONES EN FORMULARIO 22**

	2002		2003		2004	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Con Pago	154.722	501.272	144.963	411.206	144.777	478.457
Calzadas	412.713		355.546		285.989	
Con Solicitud de Devolución	1.491.776	897.899	1.541.404	963.608	1.574.342	1.132.787
<b>TOTAL</b>	<b>2.059.211</b>		<b>2.041.913</b>		<b>2.005.108</b>	

Pesos de diciembre 2004

**Cuadro N° 12 : DECLARACIONES EN FORMULARIO 22**

Medio	AÑO 2002				AÑO 2003				AÑO 2004			
	[N°]	[%]	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$	[N°]	[%]	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$	[N°]	[%]	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$
Internet	1.132.933	55,02%	12.526	744.804	1.403.193	68,72%	131.424	880.774	1.663.720	82,97%	286.001	1.103.061
Papel	926.278	45,98%	488.746	153.097	638.720	31,28%	279.781	82.835	341.388	17,03%	192.455	29.726
Total	2.059.211	100,00%	501.272	897.900	2.041.913	100,00%	411.205	963.609	2.005.108	100,00%	478.457	1.132.787

Pesos de diciembre 2004

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

Esto se incrementó durante los años siguientes, en que las declaraciones de renta por Internet representaron un 82,97% del total de las presentadas el año 2004.

De los cuadros anteriores se observa el fuerte aumento que ha tenido el monto pagado de impuesto a la renta por Internet, al pasar de un 2,5% el año 2002 a un 60% el año 2004. Un factor que ha contribuido a este hecho, lo constituyen las medidas de seguridad que ofrece el sitio Web del SII, que le han dado confianza a los contribuyentes para realizar sus pagos con cargo a su cuenta bancaria o tarjeta de crédito.

## 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.

En el año 2004, los tipos de Declaraciones Juradas alcanzaron la cantidad de 40. 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, 1827, 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, 1855 y 1858).
- 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 1861, 1896 y 1898).
- Aquellas relacionadas con aportes a Organismos Técnicos Intermedios para Capacitación (Formulario 1826).
- Aquellas relacionadas con bonos o debentures emitidos (Formulario 1859).
- Aquellas relacionadas con créditos otorgados desde el exterior (Formularios 1856, 1857 y 1860).
- Aquellas relacionadas con rentas exentas de Impuesto Adicional (Formulario 1865).

Cuadro N° 13 : DECLARACIONES JURADAS

	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]
Total de Declaraciones Juradas	826.775	843.298	877.750
Total de Registros Informados	34.104.195	26.115.952	50.288.261

En el año 2004, el 100% de las declaraciones juradas se presentaron por medios electrónicos a través de la Oficina Virtual del SII, hecho que constituyó un claro reflejo del esfuerzo hacia facilitar a las personas el acceso a la tecnología y a las soluciones de Gobierno Electrónico.

### Declaraciones de Impuesto al Valor Agregado (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 simultáneo 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*		2004	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Con movimiento y con pago	6.840.767	5.145.502	6.981.736	5.503.510	7.165.462	6.279.787
Con movimiento y sin pago	1.563.793		1.269.782		1.193.556	
Sin movimiento	4.007.635		3.307.668		2.560.269	
<b>Total</b>	<b>12.412.195</b>	<b>5.145.502</b>	<b>11.559.186</b>	<b>5.503.510</b>	<b>10.919.287</b>	<b>6.279.787</b>

(\*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades Pesos de diciembre 2004

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 F29 PRESENTADAS POR INTERNET\***

Número de declaraciones F-29	2002		2003		2004	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Por Internet	1.259.460	594.868	1.910.706	3.399.288	4.119.509	4.936.770
En papel	11.189.686	4.550.634	9.648.479	2.104.222	6.672.081	1.343.017
<b>Total</b>	<b>12.449.146</b>	<b>5.145.502</b>	<b>11.559.185</b>	<b>5.503.510</b>	<b>10.791.590</b>	<b>6.279.787</b>

(\*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades Pesos de diciembre 2004

## Declaraciones de otros impuestos mediante formulario F50

El formulario N° 50 de declaración y pago simultáneo mensual de impuestos, fue creado para declarar y pagar simultáneamente en un solo documento una serie de impuestos tales como el Impuesto Adicional, específicos a petróleo y gasolina, juegos de azar, tabacos, PPM voluntarios y tabacos manufacturados, entre otros, los que anteriormente debían pagarse usando códigos especiales en el Formulario 29, del Formulario 21 o del Formulario 10 de Tesorería, originalmente diseñados para la recaudación de impuestos de naturaleza y fecha de vencimiento distintas.

### *Impuestos que se declaran en el formulario F50*

- *Impuesto Adicional*
- *Derecho Explotación ENAP*
- *Impuesto específico Petróleo Diesel*
- *Impuesto específico Gasolina Automotriz*
- *Impuesto vehículos gas natural comprimido o gas licuado de petróleo*
- *Impuesto sobre juegos de azar*
- *Impuesto entrada de casinos*
- *Impuesto apuestas hípicas*
- *Impuesto retiros programados sobre el excedente de libre disposición de los Fondos de Pensión*
- *Rentas esporádicas primera Categoría.*
- *PPM voluntario*
- *PPM asesorías técnicas*
- *Impuesto Tabacos Manufacturados*
- *Reintegro Devolución Renta*
- *Ad – Valorem Zona Franca*
- *Impuesto Único de Segunda Categoría (en ciertas circunstancias)*

**Cuadro N° 16 : DECLARACIONES F50 PRESENTADAS EN PESOS**

	2002	2003	2004
Cantidad declaraciones	111.797	124.571	116.854
Monto declaraciones [MM\$]	1.413.226	1.559.967	1.418.782

Pesos de diciembre 2004

**Cuadro N° 17 : DECLARACIONES F50 PRESENTADAS EN DOLARES**

	2003	2004
Cantidad declaraciones	73	77
Monto en dólares [MMUS\$]	51,6	307,9
Monto declaraciones [MM\$]	35.149	192.170

Monto nominal en dólares, no incluye las declaraciones de Codelco

**Cuadro N° 18 : DECLARACIONES F50 DE CODELCO**

	2003	2004
Cantidad declaraciones	16	21
Monto en dólares [MMUS\$]	298,9	1.102,4

Monto nominal en dólares

**Cuadro N° 19 : RECTIFICATORIAS F50\***

	2004
Cantidad de rectificatorias	88
Monto declaraciones [MM\$]	1.421

(\*) Las rectificatorias F50 se inician a contar de octubre 2004  
Pesos de diciembre 2004**Giros**

Un giro de impuestos es una orden escrita que el Servicio de Impuestos Internos pone en conocimiento de los contribuyentes con la obligación de un pago tributario, mediante una notificación, para proceder a su pago en las instituciones financieras autorizadas o en la Tesorería General de la República. En el cuadro siguiente se muestran los montos pagados según tipo de giro, de acuerdo a la información entregada por la Tesorería General de la República.

**Cuadro N° : 20 GIROS PAGADOS**

Tipo de Giro	Monto pagado [MM\$]
G21	143.542
G45	61.210
Total	204.753

Pesos de diciembre 2004

## 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 2003 como para el 2004, el 44% de los contribuyentes que asistieron a timbrar debieron ser fiscalizados, en su mayoría por encontrarse en algún tipo de situación irregular.

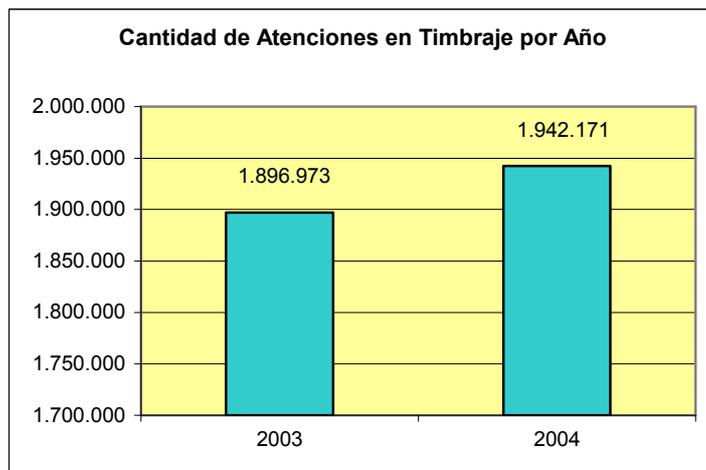
### **El Timbraje de Documentos**

*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 2003 y 2004.



Si bien el SII autoriza los documentos tributarios en papel que emiten los contribuyentes, mediante un timbre de cuño, en la práctica se transforma en un procedimiento engorroso para los que requieren timbrar un gran volumen de documentos. En respuesta a estas necesidades y siguiendo la línea de utilizar la Internet como medio de vinculación con los contribuyentes, el SII ha impulsado el modelo de Factura Electrónica, mediante el cual la autorización de los folios que se usan en estos documentos se obtienen del sitio Web del SII, como alternativa al timbre físico de cuño.

La emisión de facturas electrónicas durante el año 2004 alcanzó la cifra de **14.4 millones** de documentos a nivel país, con un promedio mensual de emisión de **1,2 millones** de documentos, lo que representa cerca del 5% de la facturación total a nivel país mensualmente.

## 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° 21 : CUOTAS ANUALES DE CONTRIBUCIONES**

	2002	2003	2004	Variación 2002-2003	Variación 2003-2004
Cantidad Cuotas	6.063.345	6.323.285	6.540.960	4,3%	3,4%

*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° 22 : CONDONACIONES DEL SII AÑO 2002-2004\*

	2002		2003		2004	
	[MM\$]	[% c/r Total]	[MM\$]	[% c/r Total]	[MM\$]	[% c/r Total]
Giros Pagados de multas e intereses penales						
Montos de multas e intereses Condonados	10.662	39,0%	20.107	49,1%	21.819	46,8%
Montos de multas e intereses No Condonados	16.687	61,0%	20.829	50,9%	24.780	53,2%
<b>Total de multas e intereses</b>	<b>27.348</b>	<b>100,0%</b>	<b>40.935</b>	<b>100,0%</b>	<b>46.599</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Giros emitidos por el SII y pagados en Bancos Pesos de diciembre 2004

#### IVA Diferido

El pago de IVA en forma diferida 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, hasta un máximo de 60 cuotas.

En el caso de los vehículos para Transporte de Pasajeros, las estadísticas se muestran en el Cuadro N° 23, de la página siguiente, considerando la totalidad de las Autorizaciones de IVA Diferido vigentes a diciembre de 2004:

**Cuadro N° 23 : CASO PRIMERA VENTA: MONTOS FACTURADOS E IVA DIFERIDO<sup>9</sup>**

Región	Nombre Regional SII	Número de Autorizaciones	Monto Facturas [\$]	Monto IVA [\$]
I	Iquique	24	1.662.869.036	299.316.426
II	Antofagasta	73	2.629.095.958	474.173.568
III	Copiapó	24	883.806.882	159.085.239
IV	La Serena	25	1.093.011.023	196.741.984
V	Valparaíso	385	20.823.942.593	3.858.093.300
VI	Rancagua	69	3.337.754.710	608.401.310
VII	Talca	43	1.432.748.948	383.301.720
VIII	Concepción	367	13.761.775.988	2.470.471.290
IX	Temuco	30	1.096.221.773	198.184.142
X	Puerto Montt	95	3.971.812.643	715.567.415
XI	Coyhaique	3	131579600	23684328
XII	Punta Arenas	12	685.842.042	123.451.568
XIII	R. Metropolitana <sup>10</sup>	1.097	56.912.273.161	9.800.340.430
<b>Total</b>		<b>2.247</b>	<b>108.422.734.357</b>	<b>19.310.812.720</b>

#### 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 2004, donde el 70% de ellas fueron resueltas dentro del plazo estándar convenido con los contribuyentes.

**Cuadro N° 24 : PETICIONES ADMINISTRATIVAS DE AVALUACIONES**

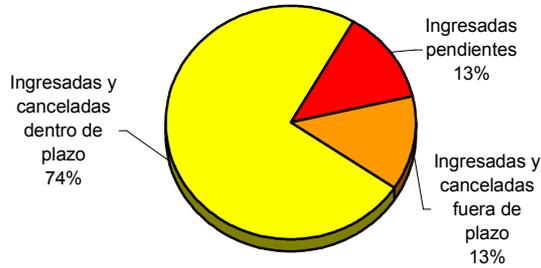
	2002		2003		2004	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Pendientes	18.002	13,2%	815	0,6%	18.340	15,0%
Canceladas fuera de plazo	17.539	12,8%	26.237	18,4%	18.235	15,0%
Canceladas dentro de plazo	101.049	74,0%	115.435	81,0%	85.366	70,0%
<b>Total</b>	<b>136.590</b>	<b>100,0%</b>	<b>142.487</b>	<b>100,0%</b>	<b>121.941</b>	<b>100,0%</b>

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

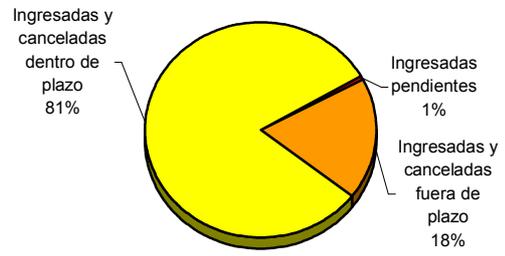
<sup>9</sup> Cifras monetarias nominales a Diciembre de 2004

<sup>10</sup> Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes.

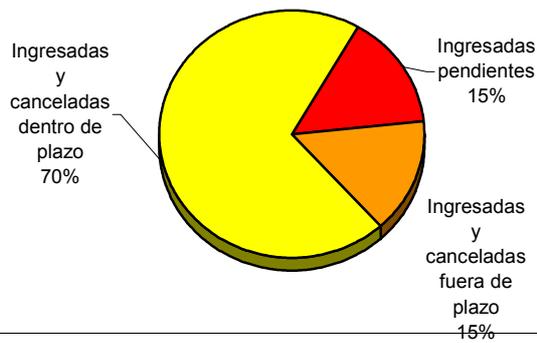
**Ingreso y cancelación de Peticiones Administrativas Año 2002**



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



**Ingreso y cancelación de Peticiones Administrativas Año 2004**



### 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 2004**

## 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

El objetivo central de la administración tributaria es recaudar los impuestos que establece la ley. La recaudación tributaria es, en este sentido, la variable más importante en la que debieran verse reflejadas las distintas acciones impulsadas por la administración tributaria. A continuación, en el Cuadro N° 25, se muestra la cifra de ingresos tributarios del gobierno central, correspondientes al año 2004.

**Cuadro N° 25**  
**Ingresos Tributarios del Gobierno Central – Año 2004**

	Millones de \$	Millones de US\$ <sup>b</sup>	% del total	% del PIB
<b>Impuestos a la Renta</b>	<b>2.386.466</b>	<b>4.142</b>	<b>25,9</b>	<b>4,1</b>
Impuestos	2.794.079	4.849	30,4	4,8
Primera Categoría	1.325.470	2.300	14,4	2,3
Segunda Categoría	643.037	1.116	7,0	1,1
Global Complementario	206.180	358	2,2	0,4
Adicional	482.797	838	5,2	0,8
Tasa 40%	97.665	170	1,1	0,2
Art. 21L.I.R.	36.711	64	0,4	0,1
Término de Giro	2.220	4	0,0	0,0
Sistema de Pago	(407.834)	(708)	-4,4	-0,7
Reajuste Imp. Declaración Anual	221	0	0,0	0,0
<b>IVA</b>	<b>4.843.362</b>	<b>8.406</b>	<b>52,6</b>	<b>8,4</b>
IVA Bruto	7.021.983	12.187	76,3	12,1
IVA Interno	2.117.971	3.676	23,0	3,7
IVA Importaciones	2.666.221	4.627	29,0	4,6
Tasas Especiales	146.493	254	1,6	0,3
Saldo Rem. y Reint. Devol.	2.091.298	3.630	22,7	3,6
Crédito Especial Emp. Constructoras	(152.194)	(264)	-1,7	-0,3
Devoluciones	(2.003.223)	(3.477)	-21,8	-3,5
Diferencia Pago IVA en Form 29	(23.204)	(40)	-0,3	0,0
<b>Impuesto a Productos Específicos</b>	<b>1.007.162</b>	<b>1.748</b>	<b>10,9</b>	<b>1,7</b>
Tabacos	357.350	620	3,9	0,6
Combustibles	649.811	1.128	7,1	1,1
<b>Impuestos al Comercio Exterior</b>	<b>327.637</b>	<b>569</b>	<b>3,6</b>	<b>0,6</b>
<b>Otros<sup>a</sup></b>	<b>641.236</b>	<b>1.113</b>	<b>7,0</b>	<b>1,1</b>
<b>Total</b>	<b>9.205.863</b>	<b>15.978</b>	<b>100,0</b>	<b>15,9</b>
<b>Total Excluyendo Comercio Exterior</b>	<b>8.878.226</b>	<b>15.409</b>	<b>96,4</b>	<b>15,3</b>

Cifras en moneda de diciembre 2004

Fuente: Subdirección de Estudios del SII, en base a los Informes de Ingresos Fiscales de la Tesorería General (Para mayores detalles, véase [www.sii.cl](http://www.sii.cl)).

Notas:

- a Considera Impuestos a Actos Jurídicos, a Herencias y Donaciones, a Juegos de Azar, conversión de pagos por impuestos pagados en moneda extranjera, fluctuación deudores, etc. Se excluyen cuentas no-tributarias.  
 b Se emplea tipo de cambio de \$576,17/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2004.

En el año 2004 se recaudaron \$9,2 billones, cifra que equivale a casi US\$16 mil millones. La carga o presión tributaria, que expresa el monto de recaudación como fracción porcentual del PIB, alcanzó a un 15,9% en el año 2004.

Al comparar la recaudación obtenida en el año 2004 respecto a la obtenida en años anteriores se aprecia un avance significativo. En efecto, la recaudación obtenida en el año 2004 se incrementó en un 11,1% respecto a la obtenida en 2003, al considerar el total de los ingresos. Si se excluye el Comercio Exterior, el mismo índice evidencia un crecimiento de 12,3% respecto del año precedente.

**Cuadro N° 26**  
**Ingresos Tributarios del Gobierno Central – Evolución 2002-2004**

	2002		2003		2004	
	Millones \$	Millones US\$ <sup>b</sup>	Millones \$	Millones US\$ <sup>b</sup>	Millones \$	Millones US\$ <sup>b</sup>
Impuestos a la Renta	2.249.506	3.904	2.273.347	3.946	2.386.466	4.142
IVA	4.003.639	6.949	4.286.874	7.440	4.843.362	8.406
Impuesto a Productos Específicos	1.004.544	1.743	1.003.528	1.742	1.007.162	1.748
Impuestos al Comercio Exterior	523.969	909	380.786	661	327.637	569
Otros <sup>a</sup>	304.680	529	340.415	591	641.236	1.113
<b>Total</b>	<b>8.086.339</b>	<b>14.035</b>	<b>8.284.950</b>	<b>14.379</b>	<b>9.205.863</b>	<b>15.978</b>
<b>Total Excluyendo Comercio Exterior</b>	<b>7.562.369</b>	<b>13.125</b>	<b>7.904.164</b>	<b>13.718</b>	<b>8.878.226</b>	<b>15.409</b>
<b>Variación Anual:</b>						
<b>Total</b>	-	-	<b>2,5%</b>	<b>2,5%</b>	<b>11,1%</b>	<b>11,1%</b>
<b>Total Excluyendo Comercio Exterior</b>	-	-	<b>4,5%</b>	<b>4,5%</b>	<b>12,3%</b>	<b>12,3%</b>

Cifras en moneda de diciembre 2004

Fuente: Subdirección de Estudios del SII, en base a los Informes de Ingresos Fiscales de la Tesorería General de la República.

Notas:

- a Considera Impuestos a Actos Jurídicos, a Herencias y Donaciones, a Juegos de Azar, conversión de pagos por impuestos pagados en moneda extranjera, fluctuación deudores, etc. Se excluyen cuentas no-tributarias.  
 b Se emplea tipo de cambio de \$576,17/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2004.

Para hacer comparables las cifras de recaudación frente a los distintos cambios legales producidos, se aplica un procedimiento de normalización. Este procedimiento ajusta los rendimientos de cada año como si la legislación de un año patrón (2004, en este caso) hubiese estado vigente en todo el período (Para mayores detalles, véase [www.sii.cl](http://www.sii.cl)). A continuación en el Cuadro N° 27, se muestra la evolución de los ingresos tributarios normalizados.

**Cuadro N° 27**  
**Ingresos Tributarios Normalizados del Gobierno Central – Evolución 2003-2004**

	2003		2004	
	Millones \$	Millones US\$ <sup>b</sup>	Millones \$	Millones US\$ <sup>b</sup>
Impuestos a la Renta	2.300.118	3.992	2.386.466	4.142
IVA	4.462.419	7.745	4.843.362	8.406
Impuesto a Productos Especificos	1.003.528	1.742	1.007.162	1.748
Impuestos al Comercio Exterior	326.388	566	327.637	569
Otros a	340.415	591	641.236	1.113
<b>Total</b>	<b>8.432.868</b>	<b>14.636</b>	<b>9.205.863</b>	<b>15.978</b>
<b>Total Excluyendo Comercio Exterior</b>	<b>8.106.480</b>	<b>14.070</b>	<b>8.878.226</b>	<b>15.409</b>
<b>Variación Anual:</b>				
<b>Total</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>9,2%</b>	<b>9,2%</b>
<b>Total Excluyendo Comercio Exterior</b>	<b>nd</b>	<b>nd</b>	<b>9,5%</b>	<b>9,5%</b>

Cifras en moneda de diciembre 2004

Fuente: Subdirección de Estudios del SII, en base a los Informes de Ingresos Fiscales de la Tesorería General de la República.

Notas:

- a Considera Impuestos a Actos Jurídicos, a Herencias y Donaciones, a Juegos de Azar, conversión de pagos por impuestos pagados en moneda extranjera, fluctuación deudores, etc. Se excluyen cuentas no-tributarias.  
b Se emplea tipo de cambio de \$576,17/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2004.

Las cifras anteriores evidencian que, excluidas todas las diferencias legales, la recaudación en el año 2004 representa un avance significativo en relación con los años precedentes. Respecto al año 2003, la recaudación *normalizada* 2004 anota una variación de 9,5%, al excluir impuestos al comercio exterior. Ahora bien, como la recaudación *normalizada* elimina el efecto de los cambios legislativos, la evolución restante necesariamente se explica por el crecimiento de la economía (repercutiendo en la base imponible agregada de los distintos gravámenes) y por mejorías en los niveles de cumplimiento. En este último factor, la eficacia de la fiscalización por parte de la administración tributaria es crucial. La Ley de Lucha Contra la Evasión es una de las herramientas con la cual se ha dado un importante avance potenciando esa eficacia.

### **Cumplimiento de las metas del Plan de Lucha Contra la Evasión (PLCE)**

La Ley Contra la Evasión constituye un eje en torno al cual se han organizado las acciones de la administración tributaria chilena para promover un mayor nivel de cumplimiento tributario. La Ley estableció compromisos explícitos de mayor recaudación. Para centrar el análisis sólo en los rendimientos asociados a evasión de los tributos internos, se excluye del cómputo de recaudación meta, una componente de cambios misceláneos en la legislación tributaria y una componente asociada a Aduanas. Este monto neto representa la meta de rendimiento de la administración tributaria interna, que incluye tanto la fiscalización como la recaudación y cobranza potenciadas con la Ley. De acuerdo al informe financiero de sus disposiciones, la Ley estableció como compromiso de fiscalización y cobranza mayores ingresos tributarios internos por \$84.328 millones (US\$144 millones) en el año 2001, \$235.126 millones (US\$401 millones) en el año 2002, \$324.040 millones (US\$553 millones) en el año 2003, y \$391.040 millones (US\$667 millones) en el año 2004<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Las cifras se expresan en pesos de marzo de 2005 usando variación de IPC (cifras originales se expresaron en pesos del año 2000). Las cifras en dólares consideran tipo de cambio promedio observado de marzo 2005, equivalente a 586,48 (\$/US\$).

Para evaluar el desempeño de la administración tributaria en el cumplimiento de las metas recaudatorias asociadas a fiscalización y cobranza, se compara la recaudación de cada año con respecto a la recaudación obtenida en el año 2000, dado que éste es el año previo al de aplicación de la Ley. El análisis se realiza sobre los ingresos tributarios netos de comercio exterior, de manera que las metas de Aduanas quedan excluidas de la medición. Las cifras de recaudación empleadas para la comparación deben ser "normalizadas", es decir, deben ajustarse para excluir los efectos de los cambios en la legislación tributaria producidos entre 2000 y 2004, incluido el efecto de las modificaciones misceláneas de IVA y Renta contenidas en la propia Ley Contra la Evasión. Con las cifras de recaudación normalizada, se estima qué parte de la variación de los ingresos tributarios respecto al año 2000 es atribuible al crecimiento de la economía. Debe tenerse presente que el crecimiento económico induce un aumento de la base de aplicación de los diferentes gravámenes y, por ende, una parte del incremento recaudatorio tiene explicación en esta variable.

Finalmente, los montos residuales de incremento recaudatorio -aquéllos que no se explican ni por cambios legales ni por crecimiento económico- son una aproximación del rendimiento efectivo logrado por una menor evasión derivada de la fiscalización y cobranza. Si bien no es posible estimar qué parte es causada por la Ley contra la evasión, se entiende que dicha Ley induce directa o indirectamente esos montos residuales, por lo cual constituyen una aproximación razonable para contrastar con las metas de rendimiento comprometidas.

- Método de comparación con el PIB en moneda *real*

La forma más simple de representar la correlación de la economía con las bases imponibles agregadas es a través del PIB. En este caso, se estima el "efecto crecimiento" en la recaudación, aplicando la variación porcentual real del PIB de cada año con relación al año 2000. Las cifras de recaudación se llevan a moneda de marzo de 2005, utilizando variación de IPC. Asimismo, las metas de recaudación establecidas en la Ley, se expresan en la misma moneda. A continuación, se presenta esta estimación en el Cuadro N° 28.

**Cuadro N° 28**  
**Recaudación y Cumplimiento de Metas de la Ley Contra la Evasión**

Millones de \$ marzo 2005	2000	2001 <sup>p</sup>	2002 <sup>p</sup>	2003 <sup>p</sup>	2004 <sup>p</sup>	Acum. 2001-2004
Recaudación Efectiva, norm. y sin com. ext. <sup>(a)</sup>	<b>7.010.199</b>	<b>7.381.787</b>	<b>7.771.089</b>	<b>8.102.307</b>	<b>8.897.982</b>	
Diferencia c/r a año 2000		371.588	760.891	1.092.108	1.887.784	4.112.371
Efecto Crecimiento <sup>(b)</sup>		236.737	395.018	671.322	1.136.846	2.439.924
Residuo o menor evasión		134.851	365.873	420.786	750.938	1.672.447
Compromiso LCE <sup>(c)</sup>		84.328	235.126	324.040	391.040	1.034.534
<b>% de cumplimiento</b>		<b>159,9%</b>	<b>155,6%</b>	<b>129,9%</b>	<b>192,0%</b>	<b>161,7%</b>

**Fuente:** Subdirección de Estudios del SII, en base a información de ingresos de Tesorería y cifras de cuentas nacionales del Banco Central.

**Notas:**

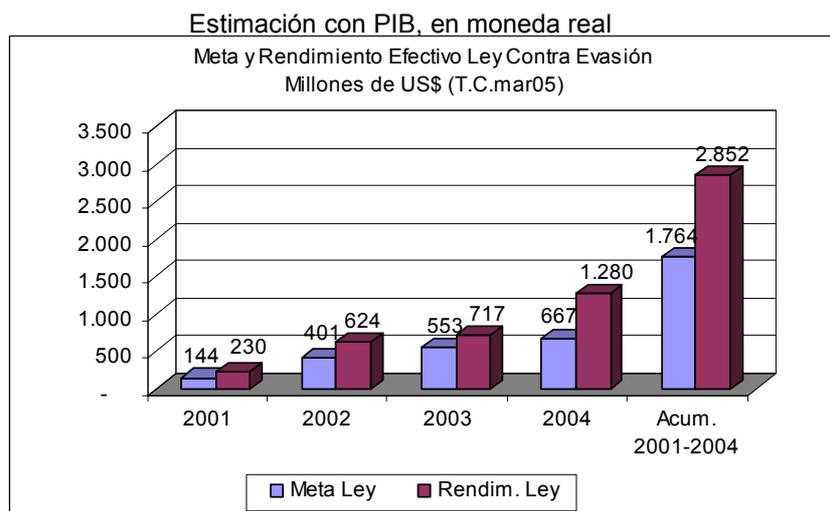
(a) Cifras de recaudación excluyen ingresos no-tributarios.

(b) Este efecto se mide aplicando el crecimiento a pesos constantes del PIB a la recaudación efectiva, normalizada, y en moneda real (sin comercio exterior).

(c) Corresponde a cifras actualizadas para la componente "Mayor Fiscalización y Agilización de la Cobranza" contenida en el informe "Plan de Lucha Contra la Evasión: Actualización de cifras de Rendimiento y Costos tras la Aprobación del Proyecto de Ley", preparado por el SII para DIPRES, el 24 de Mayo de 2001. Las cifras originales expresadas en pesos promedio de 2000, se llevan a moneda de marzo de 2005, usando variación de IPC.

p: Las cifras de PIB son "provisionales" según reporte del Banco Central a marzo 2005, por lo cual las estimaciones de este cuadro heredan ese mismo carácter.

Bajo las cifras anteriores se desprende que los rendimientos obtenidos con la Ley han significado cumplimientos por encima del 100% en los cuatro años transcurridos de operación. En el año 2001, el rendimiento efectivo alcanza a 159,9% de la meta; en el año 2002, a 155,6%; en el año 2003, a 129,9%; y en el año 2004 a 192%. En el incremento acumulado 2001-2004, se verifica un cumplimiento de 161,7% de la meta. A continuación, en el gráfico siguiente se muestra el rendimiento estimado de la Ley y la meta correspondiente de cada año en dólares.



- Método de comparación mixta PIB-Consumo, en moneda *real*

El PIB representa una variable de primera aproximación para estimar los efectos de la evolución económica sobre las bases imponibles agregadas. Sin embargo, un monto mayoritario de la recaudación tributaria proviene de los impuestos al consumo, en los cuales el PIB no resulta ser la mejor aproximación macroeconómica de su base imponible. En la componente de la recaudación proveniente de los impuestos indirectos, resulta más apropiado emplear un agregado macroeconómico vinculado al consumo. De este modo, se puede realizar la misma estimación de recaudación y cumplimiento de la ley, asociando el efecto crecimiento del PIB sólo a los impuestos a la renta y el efecto crecimiento de los restantes impuestos, a la variable Consumo de Personas. A continuación, se presenta esta estimación en el Cuadro N° 29.

**Cuadro N° 29**  
**Recaudación y Cumplimiento de Metas de la Ley Contra la Evasión**

Millones de \$ marzo 2005	2000	2001 <sup>P</sup>	2002 <sup>P</sup>	2003 <sup>P</sup>	2004 <sup>P</sup>	Acum. 2001-2004
Recaudación Efectiva, norm. y sin com. ext. <sup>(a)</sup>	7.010.199	7.381.787	7.771.089	8.102.307	8.897.982	
Diferencia c/r a año 2000		371.588	760.891	1.092.108	1.887.784	4.112.371
Efecto Crecimiento <sup>(b)</sup>		210.464	377.391	672.952	1.113.772	2.374.579
Residuo o menor evasión		161.125	383.499	419.156	774.012	1.737.792
Compromiso LCE <sup>(c)</sup>		84.328	235.126	324.040	391.040	1.034.534
<b>% de cumplimiento</b>		<b>191,0%</b>	<b>163,1%</b>	<b>129,4%</b>	<b>197,9%</b>	<b>168,0%</b>

**Fuente:** Subdirección de Estudios del SII, en base a información de ingresos de Tesorería y cifras de cuentas nacionales del Banco Central.

**Notas:**

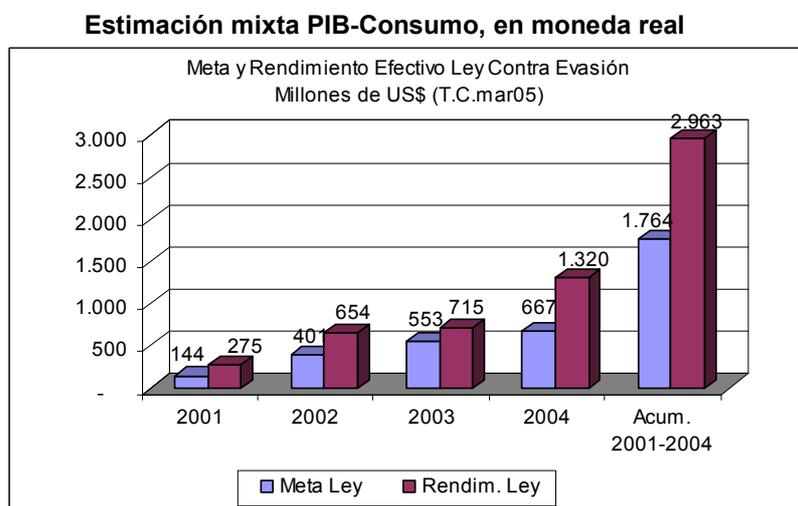
(a) Cifras de recaudación excluyen ingresos no-tributarios.

(b) Este efecto se mide aplicando el crecimiento a pesos constantes del PIB sobre la recaudación efectiva, normalizada, y en moneda real de los impuestos a la renta, y el crecimiento a pesos constantes del Consumo de Personas sobre la recaudación efectiva, normalizada, y en moneda real del resto (sin comercio exterior).

(c) Corresponde a cifras actualizadas para la componente "Mayor Fiscalización y Agilización de la Cobranza" contenida en el informe "Plan de Lucha Contra la Evasión: Actualización de cifras de Rendimiento y Costos tras la Aprobación del Proyecto de Ley", preparado por el SII para DIPRES, el 24 de Mayo de 2001. Las cifras originales expresadas en pesos promedio de 2000, se llevan a moneda de marzo de 2005, usando variación de IPC.

p: Las cifras de PIB y Consumo Final son "provisionales" según reporte del Banco Central a marzo 2005, por lo cual las estimaciones de este cuadro heredan ese mismo carácter.

Del cuadro anterior se puede observar que con la comparación mixta PIB-Consumo, los rendimientos obtenidos con la Ley siguen estando significativamente por encima del 100% de las metas. Los porcentajes están incluso por encima de los que se miden sólo con la comparación con el PIB. De hecho, en el incremento acumulado 2001-2004, se verifica un cumplimiento de 168% de la meta. La razón para este mayor grado de cumplimiento está en el menor crecimiento acumulado del Consumo relativo al del PIB. A continuación, en el gráfico siguiente se muestra el rendimiento estimado de la Ley y la meta correspondiente de cada año en dólares.



- Método de comparación con el PIB y el Consumo, en moneda *nominal*

Una tercera variante que conviene tener presente para estimar la recaudación y cumplimiento es la comparación en términos nominales. En las dos estimaciones anteriores, los ingresos tributarios se llevaron a moneda real a partir de cifras nominales mediante la variación del IPC. Por su parte, las variaciones de PIB y del Consumo derivan de las cifras de cuentas nacionales medidas a precios constantes de 1996. En rigor, si hay correlación entre los agregados macroeconómicos y la recaudación, la incidencia-precio de estos agregados sobre los ingresos estaría representada por los deflatores del PIB y del Consumo, y no por el IPC. Por ello, la expresión de los ingresos tributarios en moneda real debería considerar estos deflatores antes que el IPC. Como una forma de evitar las distorsiones generadas por las diferencias entre IPC y los deflatores, se puede realizar la misma comparación pero esta vez en moneda nominal. A continuación, en el Cuadro N° 30 se presenta este ejercicio.

**Cuadro N° 30**  
**Recaudación y Cumplimiento de Metas de la Ley Contra la Evasión**

Millones de \$ nominales	2000	2001 <sup>P</sup>	2002 <sup>P</sup>	2003 <sup>P</sup>	2004 <sup>P</sup>	Acum. 2001-2004
Recaudación Efectiva, norm. y sin com. ext. <sup>(a)</sup>	<b>6.282.700</b>	<b>6.851.068</b>	<b>7.391.286</b>	<b>7.921.063</b>	<b>8.787.305</b>	
Diferencia c/r a año 2000		568.368	1.108.587	1.638.364	2.504.606	5.819.925
Efecto Crecimiento <sup>(b)</sup>		455.845	833.756	1.370.098	1.980.424	4.640.122
Residuo o menor evasión		112.523	274.831	268.266	524.182	1.179.802
Compromiso LCE <sup>(c)</sup>		78.900	220.725	316.859	385.493	1.001.977
<b>% de cumplimiento</b>		<b>142,6%</b>	<b>124,5%</b>	<b>84,7%</b>	<b>136,0%</b>	<b>117,7%</b>
<b>Millones de US\$ nominales</b>						
Residuo o menor evasión		177	399	388	860	1.824
Compromiso LCE <sup>(c)</sup>		124	320	458	632	1.535

**Fuente:** Subdirección de Estudios del SII, en base a información de ingresos de Tesorería y cifras de cuentas nacionales del Banco Central.

**Notas:**

(a) Cifras de recaudación excluyen ingresos no-tributarios.

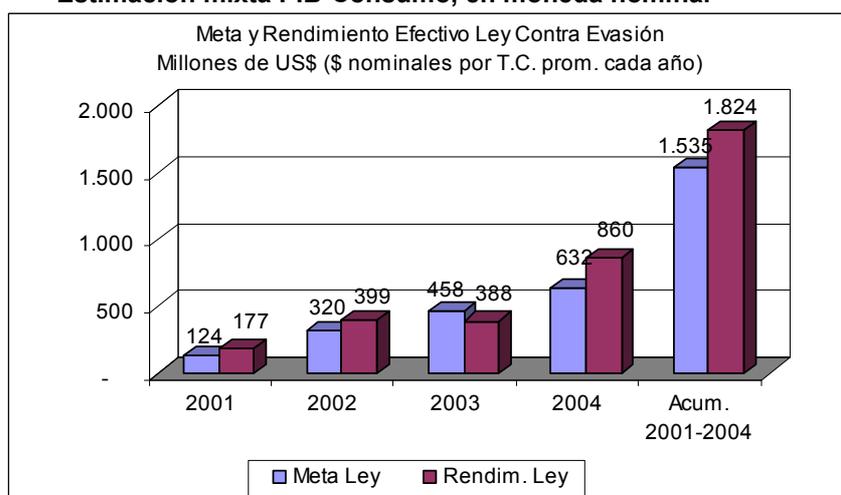
(b) Este efecto se mide aplicando el crecimiento a pesos corrientes del PIB sobre la recaudación efectiva, normalizada y en moneda nominal de los impuestos a la renta, y el crecimiento a pesos corrientes del Consumo de Personas sobre la recaudación efectiva, normalizada y en moneda nominal del resto (sin comercio exterior).

(c) Corresponde a cifras actualizadas para la componente "Mayor Fiscalización y Agilización de la Cobranza" contenida en el informe "Plan de Lucha Contra la Evasión: Actualización de cifras de Rendimiento y Costos tras la Aprobación del Proyecto de Ley", preparado por el SII para DIPRES, el 24 de Mayo de 2001. Las cifras originales expresadas en pesos promedio de 2000, se "nominalizan" usando variación de IPC.

p: Las cifras de PIB y Consumo Final son "provisionales" según reporte del Banco Central a marzo 2005, por lo cual las estimaciones de este cuadro heredan ese mismo carácter.

Los resultados de esta tercera variante de estimación arrojan grados de cumplimiento por encima del 100% en todos los años, salvo en el año 2003, donde el rendimiento estimado aparece por debajo del compromiso del año. En el acumulado, el porcentaje de cumplimiento calculado por este método llega a 117,7%. Acá, las cifras de rendimiento aparecen algo menores a las estimadas con método en moneda real. A continuación, en el gráfico siguiente se muestra el rendimiento estimado de la Ley y la meta correspondiente de cada año en dólares.

**Estimación mixta PIB-Consumo, en moneda nominal**



Al comparar los tres métodos de estimación se puede establecer que el método basado en la comparación con el PIB tiene ciertas ventajas prácticas. El PIB es la variable macroeconómica que se mide con menos error y que está disponible con menos rezago respecto de otras cuentas nacionales. Por su parte, el método mixto PIB-Consumo está más alineado con la composición de impuestos directos e indirectos presente en la recaudación. Sin embargo, la variable Consumo se mide con más error que la variable PIB. Lo anterior se debe a que, a diferencia del PIB que se mide directamente con coeficientes y encuestas de producción, el Consumo se estima en forma indirecta a partir de la variable demanda interna. Esta variable agrega el consumo de personas con la variación de existencias, por lo que se introducen más errores en la identificación del Consumo. Además, la cifra de Consumo esta disponible con un rezago mayor que el PIB. Finalmente, el método bajo moneda nominal sería aún más adecuado ya que depuraría la estimación de las distorsiones derivadas de actualizar la recaudación con IPC. Pero al mismo tiempo es la cifra que ofrecería más errores de medición. Esto se debe a que la mayoría de las cuentas nominales son construidas a partir de cuentas de producción sobre las que se aplican las variaciones de precios. Esta forma de determinación genera una revisión constante de las cifras, cuyas correcciones generalmente son de mayor magnitud que la revisiones que recaen sobre las cifras a precios constantes.

### Grado de avance respecto a la meta quinquenal

A continuación se evalúa el grado de avance acumulado en los cuatro años que van de aplicación de la Ley (2001-2004) respecto a la meta acumulada total de cinco años (2001-2005). En el cuadro N° 31, se muestra la estimación de recaudación y cumplimiento bajo los tres métodos de estimación antes descritos. El resultado que se desprende cuando se emplea el método de comparación en moneda real, usando tanto el PIB como la combinación PIB-Consumo, es que los rendimientos efectivos de la Ley logrados hasta el año 2004 superan la meta total para el quinquenio 2001-2005. La razón para ello está en el monto de sobrecumplimiento de las metas anuales. En el caso del método de comparación con el PIB, el rendimiento acumulado 2001-2004 representa un 116% de la meta 2001-2005. En el caso del método de comparación con la combinación PIB-Consumo, el rendimiento acumulado 2001-2004 representa un 120,5% de la meta 2001-2005. No obstante, cuando se emplea el método de comparación en moneda nominal, el rendimiento acumulado 2001-2004 no alcanza a cubrir la totalidad de la meta quinquenal pues representa un 83,4% de la misma.

**Cuadro N° 31**  
**Cumplimiento Acumulativo de Metas de la Ley Contra la Evasión**

	Millones de \$ marzo 2005 <i>Comp. con PIB</i> <i>Moneda real</i>	Millones de \$ marzo 2005 <i>Comp. con PIB-</i> <i>Consumo</i> Moneda real	Millones de \$ nominales <i>Comp. con PIB-</i> <i>Consumo</i> <i>Moneda nominal</i>
<b>(i) Residuo o menor evasión 2001-2004</b>	1.672.447	1.737.792	1.179.802
(ii) Compromiso LCE 2001-2004	1.034.534	1.034.534	1.001.977
<b>(iii) Compromiso LCE 2001-2005</b>	1.441.633	1.441.633	1.414.538*
(i)/(ii) %	161,7%	168,0%	117,7%
<b>(i)/(iii) %</b>	116,0%	120,5%	83,4%

Fuente: Cuadros 28, 29, y 30.

\* Se supone inflación de 2,8% 2005/2004 para nominalización de la meta 2005.

## Impacto en la evasión del IVA

Otra forma de evaluar el desempeño en materia de cumplimiento tributario es a través de estimaciones específicas del nivel de evasión. Se dispone de una estimación de la tasa de evasión en el IVA, basada en información de Cuentas Nacionales. Esta medición se fundamenta en la proximidad que tiene la base teórica del IVA con la variable “consumo privado” medida por el Banco Central. Sobre esa variable se deben aplicar todos los ajustes y descuentos en correspondencia con las transacciones que están afectas y exentas del IVA, de conformidad con su legislación. A continuación en el Cuadro N° 32 se presenta la estimación de la tasa de evasión en el IVA para el período 1996-2004. Esta serie ha sido construida empleando los datos anuales de los agregados de consumo, inversión y producto, publicadas en marzo de 2005 por parte del Banco Central.

**Cuadro N° 32**  
**Estimación de la evasión en el IVA – Base MIP 1996**

	1996	1997	1998	1999	2000 <sup>1</sup>	2001 <sup>1</sup>	2002 <sup>1</sup>	2003 <sup>1</sup>	2004 <sup>1</sup>
Recaudación teórica	2.995	3.248	3.561	3.580	3.905	4.224	4.436	4.824	5.344
Recaudación efectiva	2.329	2.620	2.711	2.793	3.087	3.405	3.700	4.039	4.587
Monto evasión	667	628	850	787	819	819	736	785	757
Tasa de evasión	22,3%	19,3%	23,9%	22,0%	21,0%	19,4%	16,6%	16,3%	14,2%

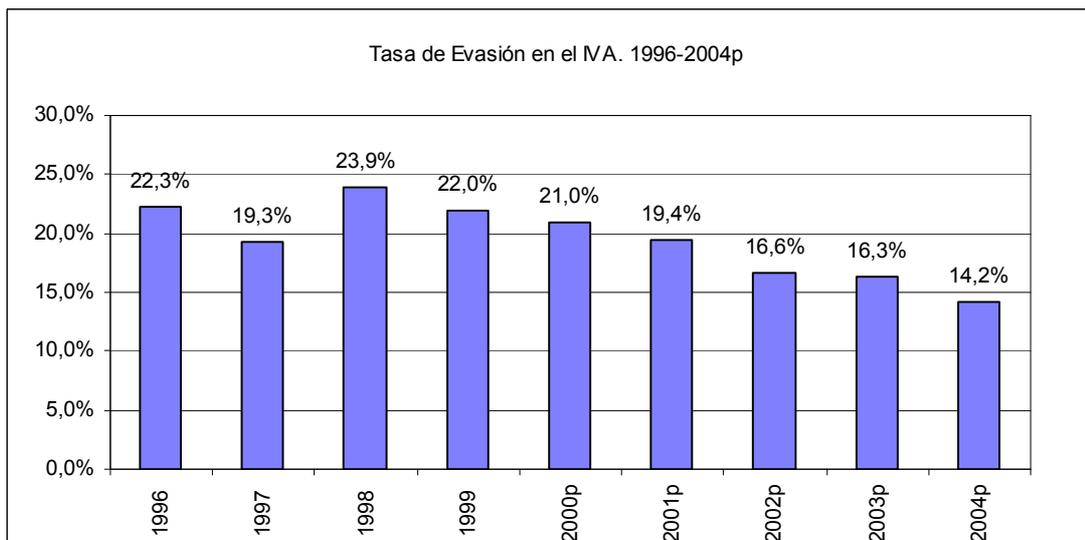
Cifras en miles de millones de \$ de cada año

Fuente: Subdirección de Estudios del SII sobre la base de información del Banco Central.

Notas:

1 Cifra provisional

De la estimación anterior se aprecia un importante descenso del incumplimiento en el IVA desde el año 2000 (el año previo a la aplicación de la Ley Contra la Evasión) cuando ascendía a 21%, hasta el año 2004 cuando el mismo indicador, se sitúa en torno a 14%. En todo caso, se debe hacer presente que la estimación de la serie hereda el carácter “provisional” que aún mantiene la información-fuente de cuentas nacionales para los últimos años. Por ello, las cifras son susceptibles de ajustes en la medida que las cuentas nacionales sean revisadas por el instituto emisor.



**Fuente:** Subdirección de Estudios del SII sobre la base de información del Banco Central

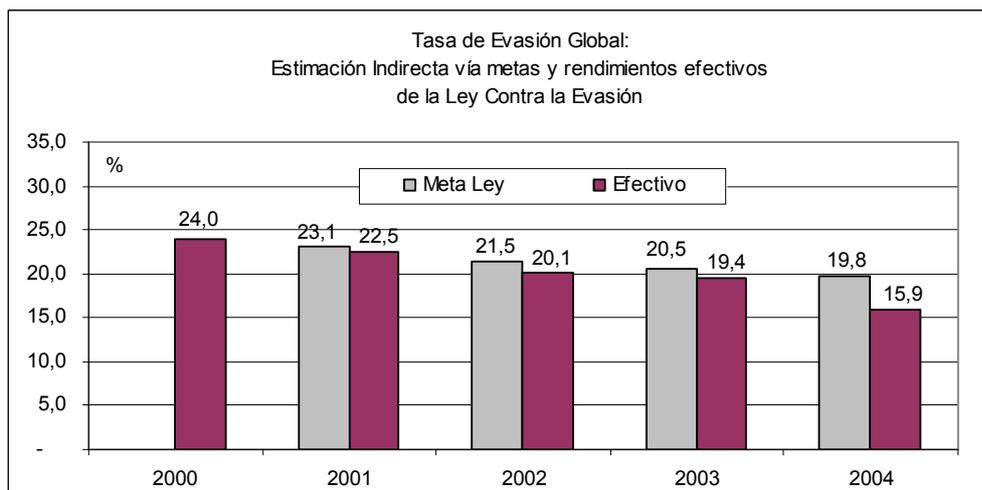
**Notas:**

p Cifra provisional

### Impacto en la evasión total

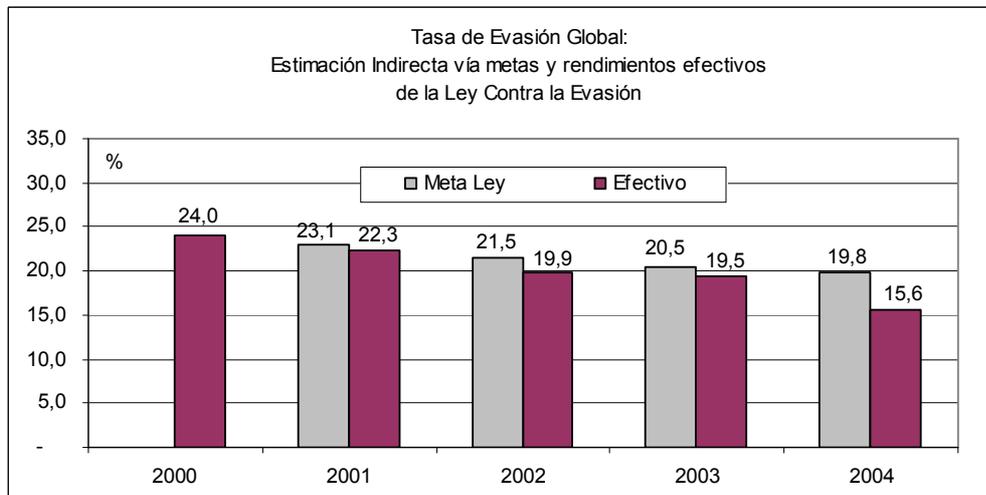
Por otro lado, también es posible evaluar las metas de recaudación y los rendimientos efectivos en términos de la tasa de evasión total para la economía. Esta estimación *no* es una medición independiente de dicha tasa de evasión, sino que aplica simplemente los montos involucrados sobre la cifra de incumplimiento asociada al año 2000, estimada en un 24%<sup>12</sup>. Así, el nivel de cumplimiento efectivo, según muestra este ejercicio, ha mostrado consistencia con los niveles de cumplimiento que se esperaba lograr con la aplicación de la Ley. Los tres gráficos siguientes presentan el efecto sobre la tasa de evasión medido según cada uno de los métodos mencionados antes para la estimación del rendimiento de la Ley.

### Estimación con PIB, en moneda real

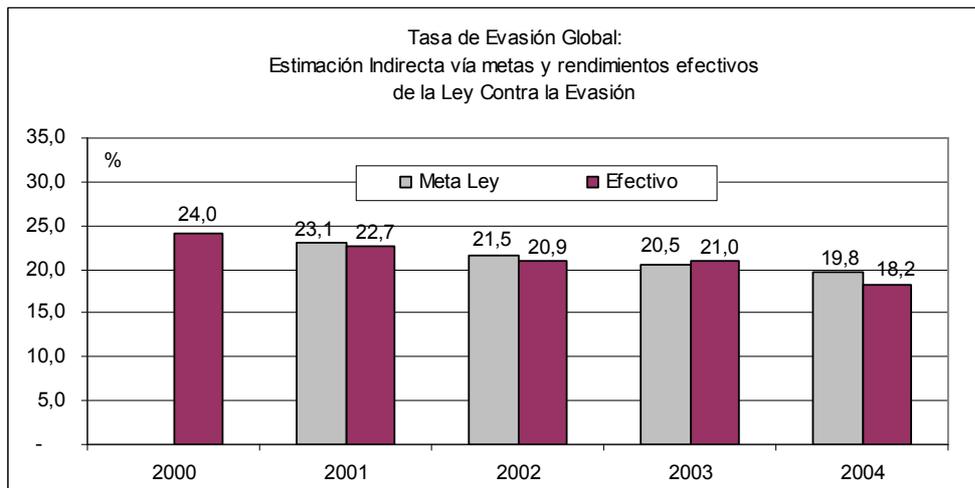


<sup>12</sup> En estricto rigor, la medición de la tasa de evasión total de 24% basada en Cuentas Nacionales, corresponde al año 1997. Al no disponerse de una cifra de evasión total para el año 2000 (el año previo a la Ley Contra la Evasión), se adopta como nivel de referencia la estimación global del año 1997.

### Estimación mixta PIB-Consumo, en moneda real



### Estimación mixta PIB-Consumo, en moneda nominal



Se debe tener presente, en todo caso, que tanto esta estimación indirecta de menor evasión, como las estimaciones anteriores tienen un carácter provisional que se hereda de las cifras de crecimiento del PIB y del Consumo Final del sistema de cuentas nacionales, lo que permite prever que alguno de estos valores será revisado de manera importante en los próximos periodos.

### Índice de Productividad en el IVA

Una variante para evaluar el desempeño recaudatorio es el denominado "Índice de Productividad del IVA". Este índice también captura, aunque de manera parcial, el efecto de un mayor o menor nivel de cumplimiento tributario. Concretamente, el índice se calcula como la fracción entre la recaudación efectiva del IVA, expresada como porcentaje de alguna variable macroeconómica correlacionada con su base teórica, y la tasa legal vigente del gravamen. En el caso del IVA, se

suele utilizar como referente macroeconómico el PIB y el Consumo Final Hogares. No obstante, esta última variable, el Consumo Final, parece ser el referente más inmediato debido a que el IVA es un gravamen que soporta el consumidor final.

**Cuadro N° 33**  
**Índice de Productividad del IVA – Base MIP 1996**

	1996	1997	1998	1999	2000	2001 <sup>1</sup>	2002 <sup>1</sup>	2003 <sup>1</sup>	2004 <sup>1</sup>
<b>Recaudación efectiva</b>	2.329	2.620	2.711	2.793	3.087	3.405	3.700	4.039	4.587
% del PIB	7,5%	7,5%	7,4%	7,5%	7,6%	7,8%	8,0%	8,0%	8,0%
% del Consumo Final	11,8%	11,9%	11,4%	11,7%	11,9%	12,3%	12,7%	12,9%	13,9%
Tasa Legal	18%	18%	18%	18%	18%	18%	18%	18,25% <sup>2</sup>	19%
Productividad-PIB:									
Valor índice	0,414	0,419	0,412	0,418	0,423	0,434	0,444	0,436	0,421
Valor Base 100=1996	100,00	101,22	99,53	100,90	102,05	104,91	107,12	105,35	101,64
Productividad-Cons. Final:									
Valor índice	0,654	0,662	0,635	0,649	0,662	0,681	0,703	0,709	0,729
Valor Base 100=1996	100,00	101,31	97,17	99,19	101,27	104,17	107,52	108,39	111,56

Cifras en miles de millones de \$ de cada año

Fuente: Subdirección de Estudios del SII sobre la base de información del Banco Central.

**Notas:**

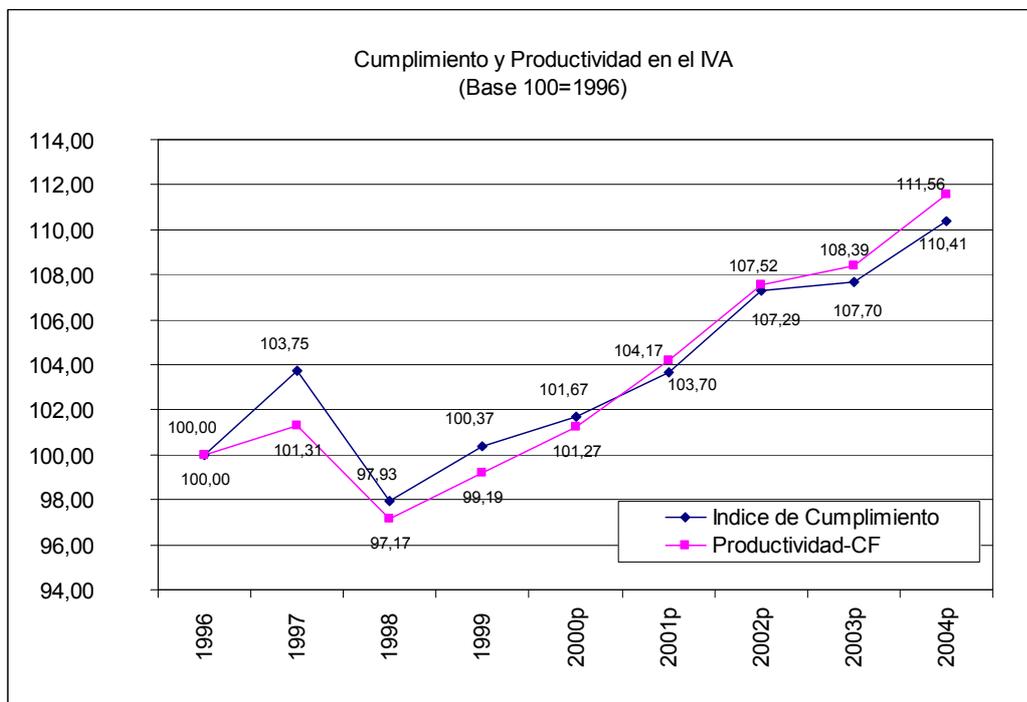
- 1 Cifra provisional. Considera estimaciones de cuentas nacionales para el PIB y el Consumo Final disponibles a marzo de 2005.
- 2 Tasa promedio ponderada por meses de vigencia en el año 2003 (tasa 18% por 9 meses y tasa 19% por los restantes 3 meses).

Si consideramos el índice de productividad-PIB, éste muestra un ascenso importante desde 1996 hasta 2002, al elevarse desde un valor base 100 hasta un valor sobre 107,1. En los años 2003 y 2004, sin embargo, el índice muestra una disminución al pasar a valores de 105,4 y 101,6. La razón para esta disminución está fundamentalmente en el efecto-precio del PIB nominal, lo cual según antecedentes de cuentas nacionales, se explica por un alza significativa de los precios de los productos exportados que participan en el PIB<sup>13</sup>.

Ahora bien, si se considera como referente el Consumo Final, que debiera ser la variable más ajustada con la base imponible agregada del impuesto, la productividad muestra un aumento sistemático a lo largo de todo el período. En efecto, de un valor base 100 en 1996 alcanza a un valor de casi 112 en 2004. Más aún, si se restringe este análisis al período de vigencia de la Ley Contra la Evasión, se observará que desde el año 2000 (año previo a la Ley Contra la Evasión) cuando el índice anotaba 101,3 la productividad-Consumo se ha venido incrementando sostenidamente. Es importante hacer notar que esta mayor productividad del IVA se ha generado en el contexto de un alza de la tasa impositiva (desde octubre de 2003 la tasa impositiva del IVA se elevó de 18% a 19%). Algunos estudios señalan que los incentivos a la evasión se acrecientan cuando se elevan las tasas impositivas, por lo que, en esos escenarios, hay mayores dificultades para obtener buenos resultados recaudatorios.

El índice de productividad debiera mostrar cierta coherencia con la tasa de evasión, lo cual deriva de su propia definición. A continuación, en el gráfico siguiente se representan simultáneamente la serie del índice de productividad-Consumo y la serie del índice de cumplimiento en el IVA (es decir, la fracción que representa el IVA efectivamente pagado sobre su recaudación teórica, expresados en base 100 para 1996). El gráfico muestra que los ciclos de disminución y alza del índice de productividad-Consumo se corresponden con variaciones similares en el índice de cumplimiento del impuesto.

<sup>13</sup> Un aumento del PIB impulsado por exportaciones probablemente no trae repercusión en la recaudación del IVA (al menos en el corto plazo) dado que las exportaciones además de ser operaciones exentas, permiten a los exportadores recuperar el IVA soportado en sus adquisiciones.



#### 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 82,97% durante el año 2004. 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 60% el año 2004. 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.

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](http://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.

Durante el año 2004, se perfeccionó el Portal Tributario del SII (sitio Web del SII), integrando dos nuevas opciones de gran impacto: el Portal del Inversionista Extranjero y el Portal Tributario para MIPYMES.

## **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 a fin de agilizar los trámites críticos, disminuir el papeleo y reducir los costos por parte de los contribuyentes, lo que constituye un aporte concreto y relevante al apoyo y desarrollo del proyecto gubernamental "Gobierno Electrónico". El reciente rediseño del Sitio Web del SII, que incluye la incorporación de nuevos servicios en línea 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.

### **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](http://www.sii.cl))*
- *Nuevo sitio dedicado a entregar información y diversas aplicaciones en línea a las MIPYMES.*
- *Sitio dedicado a entregar información y facilitar la realización de trámites en línea a los inversionistas extranjeros.*

## **Factura Electrónica: la “revolución tecnológica”**

El SII exige 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 2004, ya había 139 empresas autorizadas como emisores de factura electrónica y 331 Organismos Públicos en condiciones de recibir facturas electrónicas a través del Portal ChileCompras.

#### **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 el 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 sí 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)
- Perú (5 de Enero 2004)
- Ecuador (5 de Enero 2004)
- España (24 de Enero 2004)

#### **SUSCRITOS**

(Fecha de suscripción)

- Dinamarca (21 septiembre 2001)
- Croacia (24 junio 2003)
- Reino Unido (12 julio 2003)
- Nueva Zelanda (10 diciembre 2003)
- Suecia (4 de Junio 2004)
- Francia (7 de Junio 2004)
- Malasia (3 de Septiembre 2004)
- Rusia (19 de Noviembre 2004)

#### **NEGOCIACIÓN CONCLUIDA**

- No hay

#### **EN NEGOCIACIÓN**

- Cuba
- Hungría
- Venezuela
- Paraguay
- Estados Unidos
- Finlandia
- Holanda
- Italia
- República Checa
- Suiza
- China
- Irlanda
- Sudáfrica

## 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 administrativa 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 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

El sistema de autodeterminación de los impuestos fiscales que se aplica en Chile, donde la iniciativa de cumplimiento tributario está a cargo de los contribuyentes, y en el contexto de Facilitar el Cumplimiento Voluntario, 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 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 permitan detectar y tomar conocimiento de las sugerencias, opiniones y reclamos de los contribuyentes.**
  - Buzones en las oficinas
  - Buzón virtual en la página Web (Opine de la calidad de servicio del SII)
  - 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, fascículos, afiches, que incluyan información relevante.*
- *Internet: propuestas de declaración Renta, Preguntas Frecuentes, noticias, circulares y resoluciones, Emailing*
- *Seminarios y charlas*
- *Centros de Atención a Contribuyentes (CENACs)*

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](http://www.sii.cl)). En dicha línea, se han efectuado diversas campañas destinadas a fomentar e incrementar por parte de los contribuyentes el uso de Internet como canal preferente de vinculación entre ellos y el SII. Esto no sólo busca estrechar la relación entre el SII y los contribuyentes, sino que, además, incentiva las acciones de autoatención y autoayuda de los mismos.

Estas campañas han tenido una gran efectividad, traduciéndose en el uso cada vez más masivo y creciente de este medio para efectuar las acciones promocionadas. Como se podrá apreciar más adelante, en el año 2004 se alcanzó por primera vez el 100% de las Declaraciones Juradas recibidas por Internet y las Declaraciones de Renta por Internet registraron un fuerte avance, pasando del 68,7% alcanzado el año 2003, al 82,97% el año 2004. Por otra parte, un 38,2% de las Declaraciones de IVA se recibieron por Internet el año 2004, más que duplicando el 16,5% alcanzado el año 2003. No obstante lo anterior, ese tema aun constituye un desafío de mejoramiento para los próximos períodos.

En otras áreas, el SII ha puesto a disposición de los contribuyentes una **Mesa de Ayuda Telefónica**, de la cual se entregan más detalles en el siguiente recuadro. Esta Mesa de Ayuda ha mejorado fuertemente su eficacia, llegando a atender en períodos de máxima exigencia (por ejemplo, el período de declaración de Impuesto a la Renta) hasta un 94% de las consultas en el año 2004, incrementando significativamente la tasa de resolución del 78% alcanzado en el año 2003. Con respecto a la tasa promedio de resolución, en el año 2004 se mantuvieron los valores registrados en el 2003, en cuya oportunidad se llegó a un 99%.

#### **Mesa de Ayuda Telefónica:**

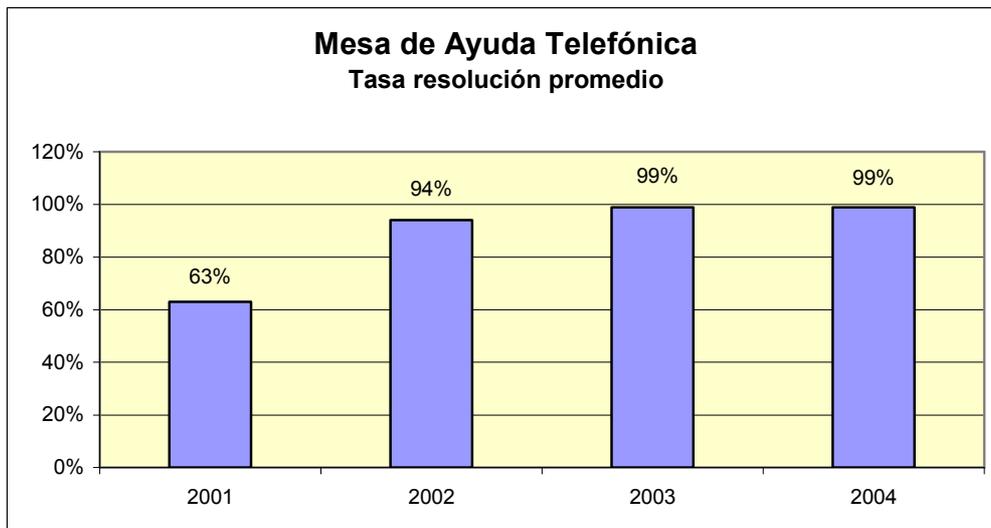
- *Atiende las consultas realizadas por los contribuyentes relacionadas con temas tributarios y de uso del Sitio Web del SII;*
- *Atiende las necesidades de soporte de los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos, en los problemas que se presenten en el uso de sus equipos computacionales o las 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.*

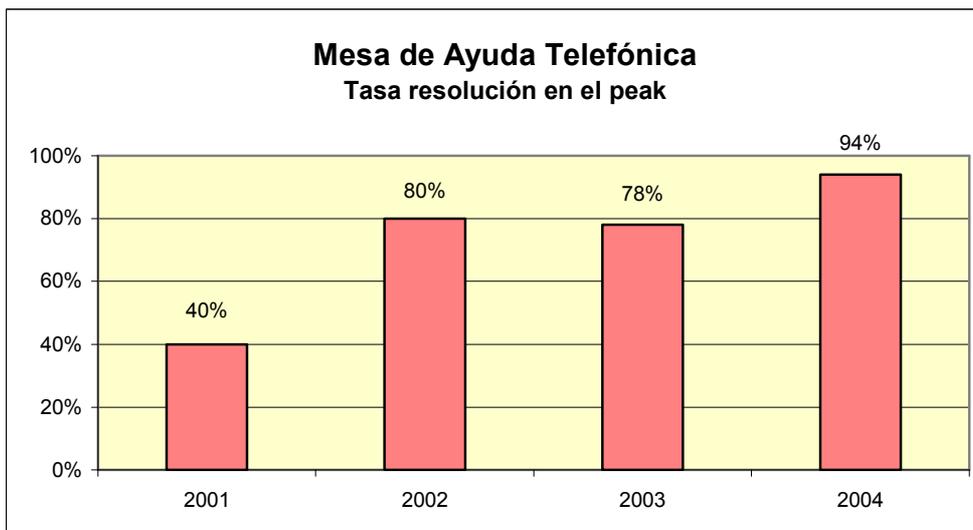
*El período de mayor exigencia para esta Mesa de Ayuda es el correspondiente al período de declaración del Impuesto a la Renta.*

*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 94% de respuesta el año 2004.*





Un importante porcentaje de aceptación (71,8%) consiguió la Mesa de Ayuda Telefónica del SII, de acuerdo con un estudio solicitado a una consultora externa. Este análisis, que se desprendió de una encuesta telefónica realizada entre abril y mayo del año 2004, en uno de los períodos con más alta demanda de atenciones, pues coincide con el desarrollo de la Operación Renta, concluyó, además, que el nivel de accesibilidad mostró una satisfacción del 78,1%, porcentaje muy superior al servicio de centros de llamados de empresas pertenecientes a la industria de las telecomunicaciones. Además un alto porcentaje de satisfacción al primer contacto arrojó este estudio (87,4%), lo que refleja una adecuada preparación de sus operadores para la resolución de dudas u orientaciones a los contribuyentes. Por otra parte, el 53,2% de los encuestados consideró que la calidad de la atención de la Mesa de Ayuda en 2004 fue mejor que la del año pasado.

Entre los mecanismos de retroalimentación que el SII ha puesto a disposición de los contribuyentes se tiene el canal Web "Opine de la Calidad de Servicio", mediante el cual los contribuyentes pueden dar a conocer sus problemas, sugerencias y felicitaciones. Durante el año 2004 se recibieron 4.448 casos, la mayor parte de los cuales (80%) tiene que ver con problemas detectados en los procedimientos de atención y servicios tecnológicos (42%), sugerencias (16%), consultas (12%), felicitaciones (11%), además de recibir 19 casos de organismos externos y cartas dirigidas al Director, que fueron cerrados en los plazos correspondientes.

## 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 colas 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° 34 : ESTADISTICAS DE ATENCIÓN DE CONTRIBUYENTES EN OFICINAS**  
**Compromiso de Atención en 30 Minutos**

	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004*</b>
Cantidad de Contribuyentes dentro del plazo	1.533.008	1.642.732	1.786.711	1.526.602
Cantidad de Contribuyentes fuera del plazo	8.682	16.533	25.029	37.605
Cantidad total de Contribuyentes atendidos	1.541.690	1.659.265	1.811.740	1.564.207

(\*) Se consideró a todos los contribuyentes que concurren a las Unidades, a diferencia de los años anteriores donde sólo se tomo en cuenta a los contribuyentes que efectivamente concluyeron sus trámites en las Unidades. Las cifras sólo reflejan el resultado de las Unidades y número de meses del año 2004 para el cual se tienen datos.

#### **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 encontraban 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 60 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 29 PCs de autoatención.
- Durante el año 2004, se asignó un presupuesto de \$500 millones de inversión en infraestructura del SII, para lo cual se creó una nueva metodología de estimación de necesidades bajo criterios técnicos a fin de dotar a las oficinas del necesario equipamiento muebles e inmuebles orientado a una mejor atención al contribuyente y de mejoramiento de las condiciones laborales de los funcionarios.
- 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° 35 : GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISO 30 MINUTOS**

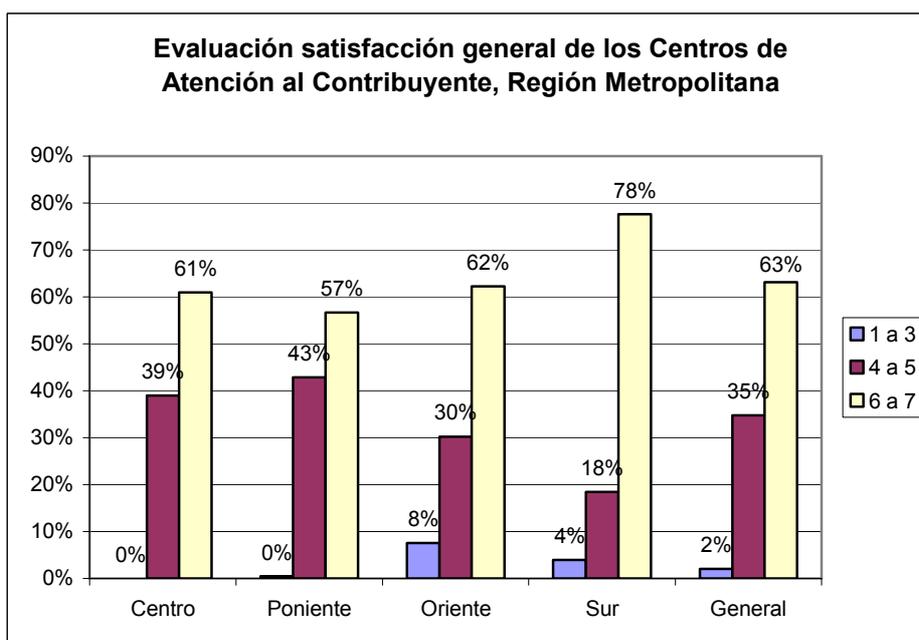
**Compromiso de Atención en 30 Minutos**

	2001	2002	2003	2004*
% de cumplimiento	99,40%	99,00%	98,60%	97,60%
% de incumplimiento	0,60%	1,00%	1,40%	2,40%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Se consideró a todos los contribuyentes que concurrieron a las Unidades, a diferencia de los años anteriores donde sólo se tomó en cuenta a los contribuyentes que efectivamente concluyeron sus trámites en las Unidades.

Las cifras sólo reflejan el resultado de las Unidades y número de meses del año 2004 para el cual se tienen datos.

Para facilitarles a los contribuyentes el autocumplimiento tributario mediante acciones de orientación y educación acerca de las principales obligaciones tributarias en un lenguaje simple y claro, se desarrollaron los **Centros de Atención al Contribuyente (CENAC)**. Dichos centros están constituidos por un módulo de atención con personal especializado en orientación sobre trámites e información tributaria, y de módulos de autoatención y autoayuda tecnológica mediante computadores personales (PC's). Al año 2003 ya se habían establecido 67 CENAC a lo largo del país. Los resultados de las encuestas realizadas en las Direcciones Regionales Metropolitanas señalan un nivel alto nivel satisfacción de los contribuyentes, donde un 63% de los entrevistados calificó el nivel de servicio con nota 6 o 7, como puede verse en el siguiente gráfico.



Fuente: Encuesta Evaluación CENAC realizada entre el 26 y 30 de enero del 2004 en las DR Metropolitanas

#### **Mejoramiento de la atención en oficinas**

- *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.*

### **4.2.2. Soluciones Internet para facilitar el cumplimiento tributario**

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 más extensos (para la entrega de información y recepción de Declaraciones); 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).

Tal ha sido la importancia del 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.

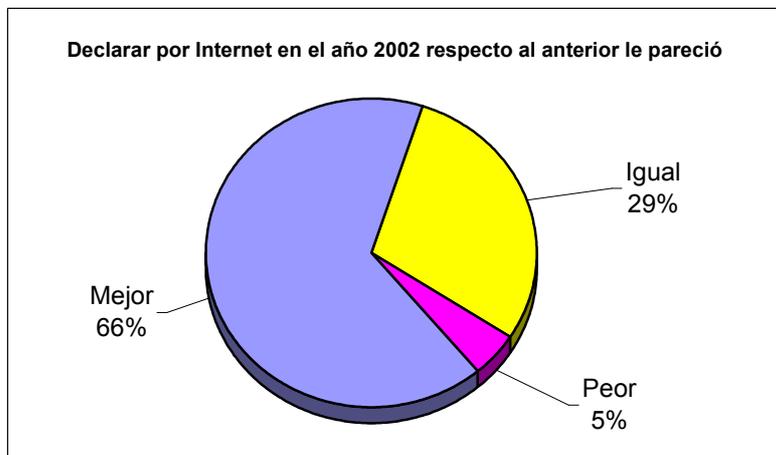
### **Evolución de la Internet en el SII**

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](http://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.
- 2004: Se lanza el Portal Tributario para Inversionistas Extranjeros en edición bilingüe (español/inglés), con información especializada para este tipo de contribuyente, y el Portal Tributario MIPYME con contenidos de autoatención y orientación tributaria de las micros, pequeñas y medianas empresas.

En las figuras siguientes se entregan resultados de encuestas a contribuyentes en que se evalúa el comportamiento de las aplicaciones disponibles en el Sitio Web del SII.



### **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.*

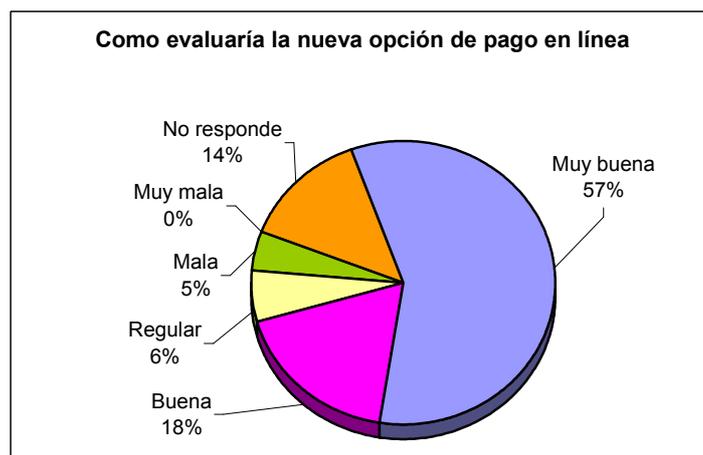
*La atención a distancia mediante el sitio web del Servicio ha proporcionado mayor transparencia en la entrega de información y la presentación de las declaraciones por parte de los contribuyentes, lo que ha permitido entregar un servicio mucho más igualitario a todos los contribuyentes que visitan la 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:*

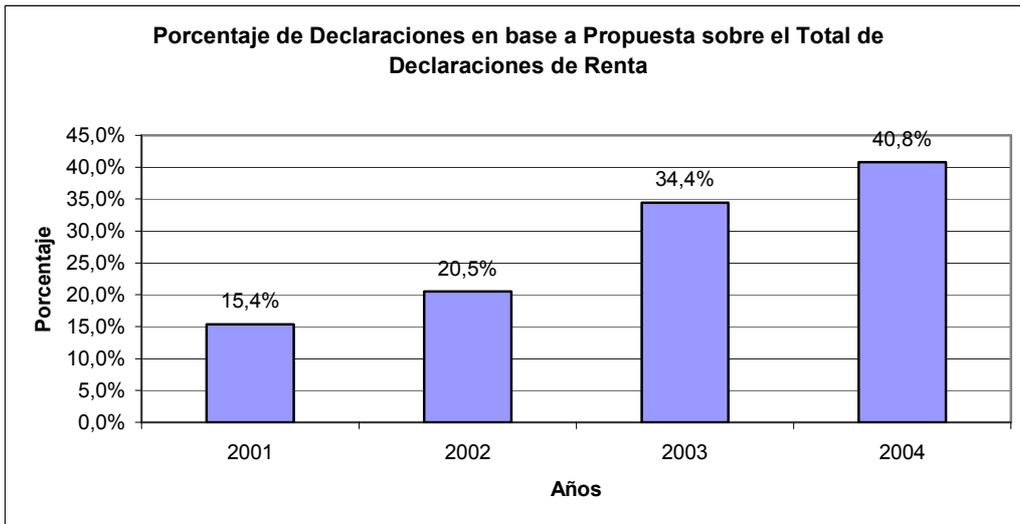
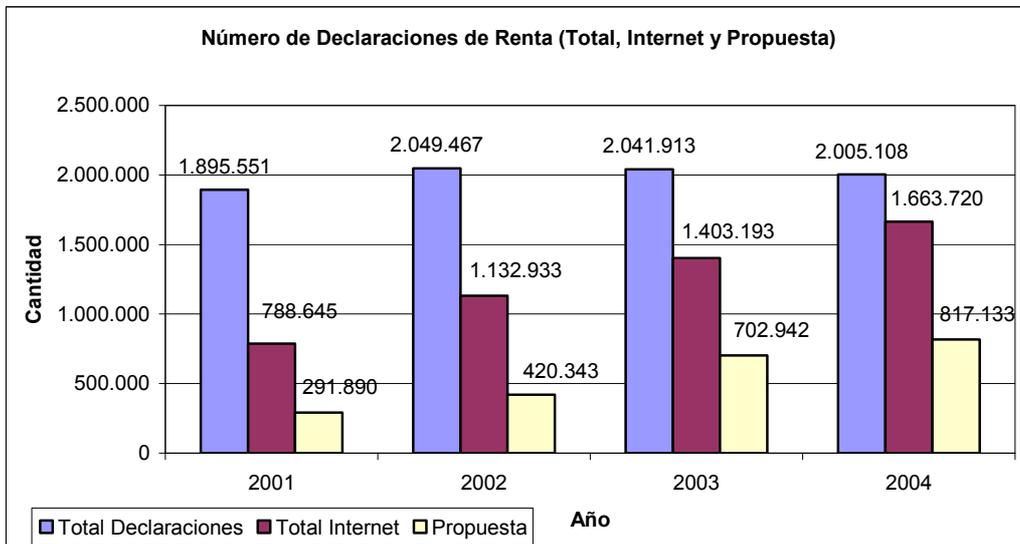
- *Presentación de las Declaraciones de IVA y Renta.*
- *Pago de los impuestos de IVA, Renta y Bienes Raíces en línea*
- *El SII le propone al contribuyente vía Internet un Borrador de Declaración de Renta*
- *Se extiende el plazo para quienes declaran por Internet*
- *Anticipación de devolución de excedentes*
- *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.*

**Como evaluaría la nueva opción de pago en línea**



**Cuadro N° 36 : Número de casos según Tipo de Declaración y Medio de Envío**

Tipo de declaración	2001	2002	2003	2004
Prehecha	291.890	420.343	448.294	441.577
Formulario en Pantalla	172.767	489.108	470.426	599.998
Software	183.572	223.482	229.825	246.589
Software lighth	140.416	0	0	0
Papel	1.106.906	916.534	638.720	341.388
Codigos Certeros	0	0	63.532	77.217
Propuesta Modificada	0	0	191.116	169.949
Propuesta Condicionada	0	0	0	89.567
Propuesta Modificada Condicionada	0	0	0	38.823
<b>Total</b>	<b>1.895.551</b>	<b>2.049.467</b>	<b>2.041.913</b>	<b>2.005.108</b>



## Sitio Web del SII

El Servicio de Impuestos Internos ha seguido con determinación la estrategia de utilizar Internet como medio preferente de relación con los contribuyentes.

Actualmente, esta política ha llevado a establecer el concepto de Administración Tributaria en Línea, que consiste en permitir que la mayor parte, si no todas las interacciones entre los contribuyentes y el SII, se puedan realizar, mediante el Sitio Web [www.sii.cl](http://www.sii.cl).

Este esfuerzo es de larga data, y el SII ha sido distinguido con diversos premios, entre los que podemos mencionar el 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.

Específicamente, el SII fue reconocido por las aplicaciones desarrolladas en [www.sii.cl](http://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.

El año 2004, el Director del Servicio de Impuestos Internos (SII), Juan Toro, fue distinguido como ganador del "Premio a la Transformación de Negocios Wharton-Infosys 2004" (Wharton Infosys Business Transformation Awards, WIBTA, en su sigla en inglés) en la categoría "Agente de Cambio Tecnológico" (The Technology Change Agent), que anualmente otorgan a nivel mundial la escuela de negocios Wharton de la Universidad de Pennsylvania y la compañía global Infosys Technologies Ltd. WIBTA es un premio internacional único en su género, porque combina el conocimiento de una escuela de negocios de clase mundial y el de una empresa líder en tecnologías de información. En efecto, WIBTA fue instituido por Wharton School de la Universidad de Pennsylvania y la compañía global Infosys Technologies Ltd, con el objetivo de reconocer en el mundo la innovación en el uso de las Tecnologías de Información aplicadas a la transformación de los negocios.

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.

En relación a los proyectos que permiten mejorar la atención al contribuyente y que se pusieron en ejecución durante el año 2004, podemos destacar los siguientes:

- **Portal tributario para inversionistas extranjeros**, el que incluye servicios de asistencia especializada para estos contribuyentes. Con ello se profundiza la estrategia para hacer de Chile un País Plataforma de Inversiones, especializado en atraer inversores globales que desde aquí coordinan y dirigen sus negocios regionales.
- **Portal tributario MIPYME**, el que en su primera versión consistirá en módulos informativos de orientación tributaria y de emprendimiento, y en una segunda etapa se desarrollarán las aplicaciones para Facilitar el Cumplimiento Tributario; para dar a conocer desde ya la

orientación del SII para Contribuir al Desarrollo Económico del país y de sus empresas, uno de sus Pilares Estratégicos de Gestión. Particularmente, las ideas principales que motivaron la creación de este portal son:

- El sector productivo debe aprovechar al máximo el potencial de las nuevas tecnologías, en especial Internet
- La necesidad de las MIPYMES de internalizar que el cumplimiento tributario es esencialmente armónico a la administración de sus negocios
- El ciclo de cumplimiento tributario de una MIPYME es equivalente a su ciclo de actividad y negocios, es decir las cuentas, documentos, medición de resultados (se gana o no se gana plata) para administrar ordenadamente una MIPYME son equivalentes a las que se requieren para cumplir adecuadamente con los impuestos
- El cumplimiento tributario ayuda a ordenar la administración del negocio, especialmente al nivel de MIPYMES
- La ley que otorga mérito ejecutivo a la factura, en particular a la factura electrónica, posibilitará nuevas y menos costosas fuentes de financiamiento a las MIPYMES
- La Oficina Virtual del SII en Internet ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)), facilita el cumplimiento tributario y cataliza uso de TIC en las MIPYMES

e notificación que le indicará la fecha de presentación o véala en la C

<p><b>ACTUALIDAD TRIBUTARIA</b></p> <p><b>Noticias</b></p> <p>Disponibles los cobros Suplementarios y de Reemplazos del Impuesto Territorial (20-diciembre)</p> <p>Disponible prepublicación de avalúo fiscal de vehículos livianos 2005 (20-diciembre)</p> <p>Senado aprueba convenios sobre tributación con Inglaterra, Dinamarca y Croacia (16-diciembre)</p> <p>SII emite Resolución que establece deber de informar sobre recepción de donaciones (15-diciembre)</p> <p><b>Más noticias</b></p> <p><b>SII en prensa</b></p>	<p><b>OFICINA VIRTUAL SII</b></p> <p><b>Registro de Contribuyentes</b> Obtención de clave secreta, Recuperación de clave secreta, Inicio de actividades, Modificaciones y avisos, [...]</p> <p><b>Impuestos Mensuales (IVA-F29, F50) NUEVO</b> Declarar y pagar, Consultar estado de declaraciones, Corregir o rectificar, Ver por terceros, Información completa nuevo F29, [...]</p> <p><b>Boleta de Honorarios Electrónica</b> Emitir boleta por contribuyente, Emitir boleta por contribuyente con datos usados anteriormente <b>NUEVO</b>, Consultar boletas emitidas, Consultar boletas recibidas <b>NUEVO</b>, [...]</p> <p><b>Bienes Raíces</b> Pago de contribuciones, Certificado de avalúo fiscal, Modificar nombre de propietario, Estado de modificación de nombre, Certificado de pagos web, [...]</p> <p><b>Renta</b> Corregir y rectificar declaración, Consultar estado de declaración, Información de sus ingresos, Declarar utilizando propuesta, Declarar por formulario en pantalla, [...]</p> <p><b>Factura Electrónica</b> Descripción, Consultar contribuyentes autorizados, Postulación factura electrónica, Verificar contenido de un documento, Preguntas frecuentes, [...]</p> <p><b>Situación Tributaria</b> Situación tributaria del contribuyente, Situación tributaria de terceros, Consultar timbraje de documentos, Solicitud timbraje de rollos, [...]</p> <p><b>Declaraciones Juradas</b> Declaración formulario electrónico, Bajar software gratuito, Declaración mediante software, Consultar estado de declaración, Preguntas frecuentes, [...]</p> <p><b>Circulares y Legislación</b> Circulares, Resoluciones, Legislación tributaria, Jurisprudencia administrativa, Jurisprudencia judicial, Convenios internacionales, [...]</p> <p><b>Valores y Fechas</b> Calendario de IVA (PPM), UTM-UTA-IPC, UF, UTA, Corrección monetaria, Impuesto segunda categoría, Impuesto global complementario, [...]</p>	<p><b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b></p> <p><b>Contribuyentes</b></p> <p><b>Empresas por tamaño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microempresas</li> <li>- Pequeñas y medianas (PYMES)</li> <li>- Grandes contribuyentes</li> </ul> <p><b>Portal Tributario MIPYME</b></p> <p><b>Empresas por sector</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agropecuario-silvícola</li> <li>- Pesca</li> <li>- Minería</li> <li>- Industria manufacturera y empresas de servicios</li> <li>- Energía</li> <li>- Electricidad, gas y agua</li> <li>- Construcción</li> <li>- Comercio</li> <li>- Transporte y comunicaciones</li> <li>- Servicios financieros</li> <li>- Entidades fiscales</li> </ul> <p><b>Contribuyentes individuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales y trabajadores independientes</li> <li>- Empresario individual</li> <li>- Empleados, pensionados</li> <li>- Extranjeros y chilenos sin domicilio ni residencia en Chile</li> </ul> <p><b>Actividades sujetas a regímenes especiales y franquicias</b></p> <p><b>Portal Tributario para Inversionistas Extranjeros</b></p> <p><b>¿Cómo se hace para ..?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar actividades y obtener RUT</li> <li>- Timbrar documentos</li> <li>- Declarar impuestos mensuales (IVA, PPM, retenciones)</li> <li>- Declarar renta anual</li> <li>- Declarar información de terceros (declaraciones juradas)</li> <li>- Pagar impuestos por internet</li> <li>- Reclamar giros, liquidaciones y avalúos</li> <li>- Presentar peticiones administrativas (bienes raíces, IVA, renta y otros)</li> <li>- Solicitar condonaciones</li> <li>- Efectuar término de giro</li> </ul> <p><b>Preguntas frecuentes</b></p> <p><b>Diccionario básico tributario contable</b></p> <p><b>Formularios</b></p> <p><b>Opine de la calidad de servicio del SII</b></p>
<p><b>Infórmese y Colabore</b></p> <p><b>Aprenda sobre los impuestos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presupuesto de gastos tributarios</li> <li>- Carga tributaria</li> <li>- Guías de ayuda tributaria</li> <li>- Guía educativa escolar</li> <li>- Presentaciones del director</li> <li>- Descripción de los impuestos</li> <li>- Estudios del SII</li> </ul> <p><b>Principales procesos tributarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaraciones y pagos de impuestos</li> <li>- Fiscalización</li> <li>- Reclamos de giros, liquidaciones y avalúos, [...]</li> </ul> <p><b>Sobre el SII</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficinas del SII</li> <li>- Misión</li> <li>- Objetivos</li> <li>- Organigrama, [...]</li> </ul> <p><b>Lugares de acceso público a Internet</b></p> <p><b>SII y agenda pro crecimiento</b></p> <p><b>SII Internet, hacia un gobierno electrónico</b></p> <p><b>Tratados de libre comercio y tratados para evitar la doble tributación</b></p>	<p><b>Licitaciones del SII</b>   <b>SII contrata personal</b>   <b>Web útiles</b>   <b>Translation</b>   <b>Tasación de vehículos</b>   <b>Mapa del sitio</b></p>	

## Servicios dados por Internet

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

A continuación se muestra el mapa del sitio Web del SII, donde se visualizan todos los servicios informativos y transaccionales disponibles a finales del año 2004 para los contribuyentes, ciudadanos o agentes económicos.

## Servicios transaccionales ofrecidos en Internet

REGISTRO DE CONTRIBUYENTES	IMPUESTOS MENSUALES (IVA-29, F50 y otros)	DECLARACIONES JURADAS
<b>Clave Secreta y Certificado digital</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Obtención de Clave Secreta</li> <li>▶ Recuperación de Clave Secreta</li> <li>▶ Cambio de Clave Secreta</li> <li>▶ Representar a Contribuyentes</li> <li>▶ Administración de Mandatarios</li> </ul>	<b>Declaraciones Mensuales (F29 y F50)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ingreso y Pago de Declaraciones de Impuestos en Formularios 29 y 50</li> <li>▶ Consulta y seguimiento declaraciones de los Formularios 29 y 50</li> <li>▶ Corregir o rectificar declaraciones</li> <li>▶ Verificar declaración por terceros</li> <li>▶ Consultar planes especiales</li> </ul>	<b>Declaración y corrección de Declaraciones Juradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Enviar o corregir Declaración Jurada por formulario electrónico</li> <li>▶ Enviar o corregir Declaraciones Juradas mediante software</li> <li>▶ Designar beneficiario de rebaja de impuestos por créditos hipotecarios</li> </ul>
<b>Inicio de Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Inicio de actividades en Segunda Categoría (para personas naturales)</li> </ul>	<b>Informes de Operación IVA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Casa de software certificadas</li> <li>▶ Proceso de certificación de archivos para declarar F29 por software</li> <li>▶ Preguntas y respuestas sobre el proceso de certificación de archivos para declarar F29 por software</li> </ul>	<b>Software de Declaraciones Juradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Bajar software gratis para Declaraciones Juradas</li> <li>▶ Casas de softwares certificadas</li> </ul>
<b>Modificaciones y Avisos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Cambio de Domicilio</li> <li>▶ Modificación de Sucursales</li> <li>▶ Cambio/Ampliación de Giro o Actividad Económica</li> <li>▶ Dar aviso de pérdida y/o recuperación de Cédula de Identidad</li> <li>▶ Solicitud de contabilidad computacional</li> </ul>	<b>Otras aplicaciones</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Solicitud de contabilidad computacional</li> <li>▶ Consultar retenedores de cambio de suieto de IVA</li> <li>▶ Impresoras fiscales</li> <li>▶ Declaración cambio de suieto de contratistas de la construcción - Formulario 3222</li> <li>▶ Software de validación de libros de compras y ventas para grandes contribuyentes</li> </ul>	<b>Consulta y seguimiento Declaraciones Juradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultar estado Declaraciones Juradas</li> <li>▶ Información de sus ingresos, agentes retenedores y otros</li> </ul>
<b>SITUACION TRIBUTARIA</b>	<b>Resumen anual de IVA de compras y ventas (F3323)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Enviar o corregir declaraciones</li> <li>▶ Consultar estado de declaraciones</li> <li>▶ Software gratuito para generar Declaración Jurada Electrónica Resumen</li> <li>▶ Documentación Técnica</li> <li>▶ Software Validador</li> <li>▶ Información y Ayuda</li> <li>▶ Consulta Obligado</li> </ul>	<b>Nóminas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Nóminas que debe enviar el contribuyente</li> <li>▶ Enviar nómina mediante archivo</li> <li>▶ Consulta estado de recepción de nóminas</li> </ul>
<b>Consultas y solicitudes</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultar situación tributaria del contribuyente</li> <li>▶ Consultar situación tributaria de terceros</li> <li>▶ Consultar timbraje de documentos</li> <li>▶ Solicitud de Timbraje de Rollos</li> </ul>	<b>RENTA</b>	<b>BIENES RAICES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pago en Línea de Contribuciones</li> <li>▶ Modificar nombre de propietario de un bien raíz y/o cambio de Dirección Postal</li> <li>▶ Consultar estado de solicitud de cambio de nombre de propietario de un bien raíz</li> <li>▶ Buscar una propiedad asociada al RUT</li> <li>▶ Certificados de Avalúo Fiscal</li> <li>▶ Preguntas frecuentes de Contribuciones</li> <li>▶ Demostración paso a paso de pago de contribuciones con tarjeta de crédito bancaria</li> <li>▶ Beneficio Tributario para personas con créditos con garantía hipotecaria</li> </ul>
<b>Información y ayuda</b>	<b>Declaración y Corrección de Renta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Corregir o rectificar declaración</li> <li>▶ Declarar utilizando propuesta</li> <li>▶ Declarar por formulario en pantalla o recuperar datos guardados</li> <li>▶ Declarar utilizando software comercial</li> </ul>	<b>FACTURA ELECTRONICA</b>
<b>BOLETA DE HONORARIOS ELECTRONICA</b>	<b>Consulta y Seguimiento de Renta</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultar estado de declaración de renta</li> <li>▶ Información de sus ingresos, agentes retenedores y otros</li> <li>▶ Verificar Declaración por Terceros</li> <li>▶ Consultar planes especiales de años anteriores</li> </ul>	<b>Verificación de Documentos Tributarios Electrónicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultar Empresas Autorizadas</li> <li>▶ Ver Ejemplos de Facturas Impresas</li> <li>▶ Verificar Contenido de un Documento</li> <li>▶ Consultar Validez de un Documento</li> </ul>
<b>Emitir boletas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Por contribuyente</li> <li>▶ Por contribuyente con datos usados anteriormente</li> <li>▶ Por usuario autorizado</li> <li>▶ Por usuario autorizado con datos usados anteriormente</li> </ul>	<b>Software para declarar Renta por Internet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Casas de software certificadas a la fecha</li> <li>▶ Procedimientos de certificación de casas de software</li> </ul>	<b>Postulación Factura Electrónica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Postulación Factura Electrónica</li> <li>▶ Declarar Avance de la Postulación</li> <li>▶ Ver Avance de la Postulación</li> <li>▶ Declaración de Cumplimiento de Requisitos</li> <li>▶ Generación de Nuevo Set de Pruebas</li> </ul>
<b>Consultas sobre boletas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consultar boletas emitidas</li> <li>▶ Consultar boletas recibidas</li> <li>▶ Consulta de boletas por Terceros</li> </ul>		<b>Opciones para contribuyentes autorizados</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Envío de Documentos Tributarios Electrónicos</li> <li>▶ Consulta Estado de un Envío</li> <li>▶ Historia de Envíos</li> <li>▶ Solicitud de Timbraje Electrónico de Documentos</li> <li>▶ Anulación de Folios</li> <li>▶ Reobtención de Folios</li> <li>▶ Información de Timbrajes Históricos</li> <li>▶ Consulta Folios Anulados</li> <li>▶ Mantenimiento de Usuarios Autorizados</li> <li>▶ Consulta entre Contribuyentes Autorizados</li> <li>▶ Documentación para Empresas Autorizadas</li> <li>▶ Actualización de Datos de la Empresa</li> </ul>
<b>Delegar emisión a un usuario autorizado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Autorizar o revocar a un usuario autorizado</li> </ul>		

Como ejemplo de servicios dados por Internet adicionales a los referidos a la declaración de los impuestos de Renta e IVA, se pueden mencionar algunas peticiones del área de evaluaciones, tales como la solicitud del certificado de avalúo de bienes raíces. Algunos de estos servicios solamente están disponibles a través de Internet, como por ejemplo, la consulta de estado de Declaración Jurada Catastro Legal.

**Cuadro N° 37 : SERVICIOS DE AVALUACIONES POR INTERNET EN 2002-2004**

Tipo de Servicio	2003		2004	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Pago de Cuotas en línea *	236.391	6,6%	563.701	9,5%
Formulario de Pago de Contribuciones	507.285	14,1%	446.311	7,6%
Certificados de Avalúo	2.032.911	56,4%	3.139.303	53,2%
Consulta de Antecedentes de Inmuebles	286.358	7,9%	1.028.627	17,4%
Cambio nombre de Propietario (DJL) (14)	33.788	0,9%	41.945	0,7%
Consulta Estado DJL	77.875	2,2%	109.772	1,9%
Búsqueda por RUT de roles	429.885	11,9%	572.654	9,7%
<b>Total</b>	<b>3.604.483</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.903.308</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Se refiere al pago de cuotas en el sitio [www.sii.cl](http://www.sii.cl). Puede que en una misma transacción aceptada se incluya más de una cuota

El total de Certificados de Avalúo otorgados en oficinas 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%, y a un 11% para 2004, lo que muestra el alto grado de aceptación de este servicio en la modalidad de Internet, como se aprecia en los siguientes gráficos.



<sup>14</sup> Se presentan todas las solicitudes DJL (Declaración Jurada Catastro Legal), no sólo las aceptadas. Se puede efectuar en las unidades mediante una petición administrativa.



Entre los trámites tributarios en línea más relevantes, se encuentra el de facturación electrónica, que cual otorga validez legal tributaria a la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y que reemplaza a las facturas de papel. Como se aprecia en el siguiente cuadro, el incremento de facturas electrónicas emitidas en el año 2004 más que duplicaron a las emitidas en el año 2003, reflejando una alta receptividad por parte de las empresas que requieren timbrar una gran volumen de documentos.

**Cuadro N° 38 : FACTURA ELECTRÓNICA**

	<b>2003 [N°]</b>	<b>2004 [N°]</b>
Facturas Electrónicas Emitidas*	5.122.062	14.423.129
Empresas autorizadas como Emisores Electrónicos**	30	139
Empresas en proceso de postulación a Factura Electrónica	62	216

\* considera los meses de Mayo a Diciembre 2003

\*\* para el año 2003 se estimó como la cantidad de empresas autorizadas a enero 2004

De las 139 empresas pioneras en la emisión de factura electrónica, el 28% corresponde al sector de Comercio con 39 empresas, el 24% al sector de Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos y Profesionales, con otras 34 empresas, el 17% a las Industrias Manufactureras con 24 empresas, así como el sector de Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones con 22 empresas autorizadas (16%), destacando así, el interés de grandes sectores de la economía en los aumentos de productividad y competitividad que genera la facturación electrónica.

En cuanto a la participación regional del país en la facturación electrónica, destaca el hecho que del total de empresas autorizadas como emisores electrónicos a Diciembre del 2004, 122 de ellas se concentran en la Región Metropolitana, representando un 88% del total nacional. El 12% restante corresponde a las distintas regiones del país, principalmente la V y VIII región.

Por su parte, existen **331** Organismos Públicos que a Diciembre del 2004 están en condiciones de recibir facturas electrónicas, hecho que desde Julio del 2004 opera a través el portal ChileCompra, mediante el cual todas las dependencias del Estado pueden convertirse en receptores de Documentos Tributarios Electrónicos, particularmente facturas.

De esta forma, los Organismos Públicos avanzan en el cumplimiento de uno de los objetivos de gobierno como lo es la masificación de la Factura Electrónica, dando un salto cualitativo en la

administración y el proceso de aprovisionamiento de servicios y mercancías, implicando importantes disminuciones de los costos de transacción y, por tanto, ganancias en productividad y competitividad a través de la economía digital. Es así, como el sector público contribuye de manera significativa adoptando masivamente la Factura Electrónica, mostrando con ello un firme liderazgo en esta materia por parte de los Organismos Públicos.

El éxito e impacto de este revolucionario sistema de facturación, se ve reflejado en el crecimiento exponencial de las empresas que mensualmente postulan a él a través de la Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Internos ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)), pues de 62 empresas que postularon a él en el año 2003, la cifra casi se ha triplicado, alcanzado a 154 empresas a finales de 2004, cumpliendo con ello un total de **216** empresas postulantes, con un promedio mensual de postulación de 18 empresas.

### **Boleta de Honorarios Electrónica**

Desde que en octubre de 2003 el SII puso en servicio la Boleta de Honorarios Electrónica (BHE), mediante la cual los contribuyentes afectos al Impuesto de Segunda Categoría que emiten boletas de honorarios, pueden obtenerlas por Internet, imprimirlas y entregarlas directamente al destinatario sin la necesidad de timbrarlas físicamente. En el año 2004 se registró una cantidad de **136.943** contribuyentes nuevos que emitieron BHE.

### **Inicio de Actividades Electrónico**

Adicionalmente al servicio de Boletas de Honorarios por Internet, las personas que estén afectas al Impuesto de Segunda Categoría o de actividades profesionales, también pueden realizar su declaración de Inicio de Actividades por Internet. En el año 2004, **65.571** personas hicieron este trámite por Internet, y **12.777** lo efectuaron en Unidades del SII.

## **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.

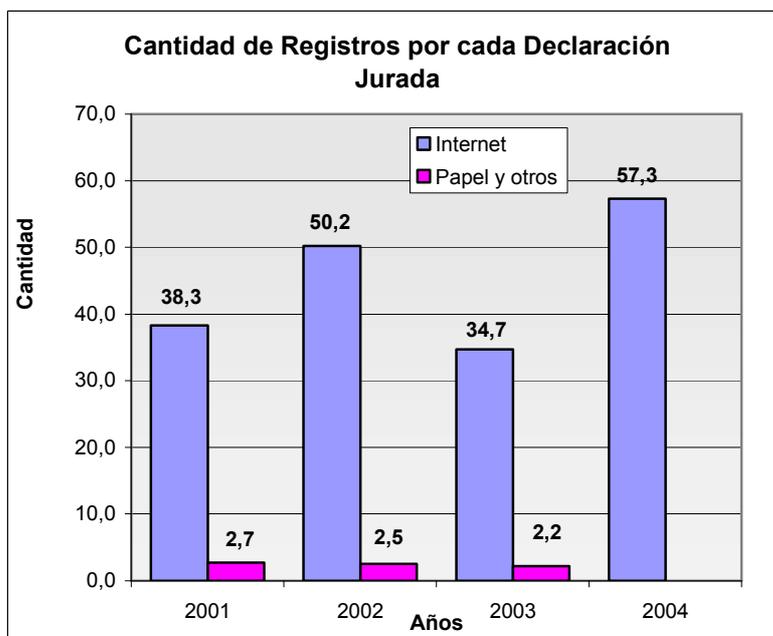
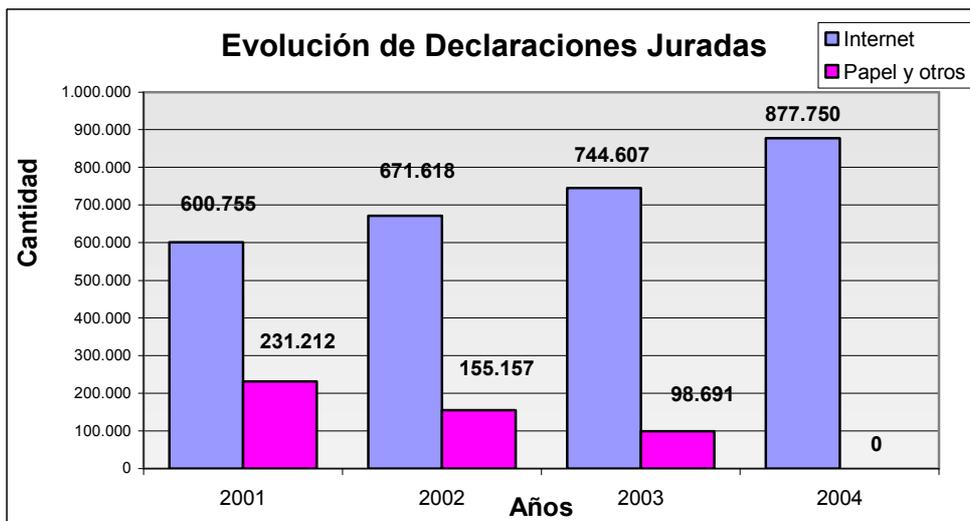
### Fases del Proceso de Operación Renta

- **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.

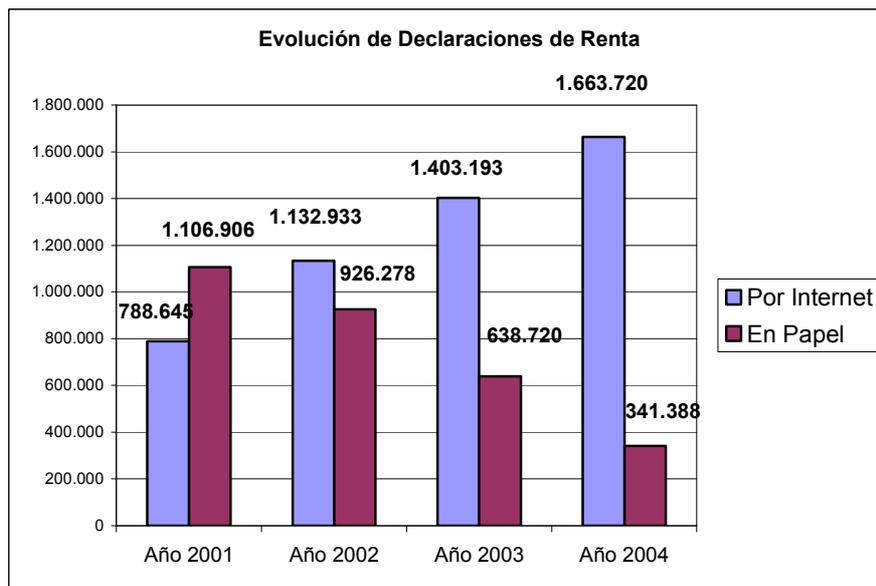
**Cuadro N° 39 : DECLARACIONES JURADAS RECIBIDAS ANUALMENTE**

	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]
Declaraciones Juradas	831.967	826.775	843.298	877.750
Registros Informados	23.636.332	34.104.195	26.115.952	50.288.261



**Cuadro N° 40 : CANTIDAD DE DECLARACIONES RENTA RECIBIDAS ANUALMENTE**

Número de declaraciones F22	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]
Con Pago	219.860	154.722	144.963	144.777
Calzadas	392.877	412.713	355.546	285.989
Con Devolución	1.282.814	1.491.776	1.541.404	1.574.342
<b>Total</b>	<b>1.895.551</b>	<b>2.059.211</b>	<b>2.041.913</b>	<b>2.005.108</b>



**Cuadro N° 41 : CANTIDAD DE IMPUGNACIONES A LAS DECLARACIONES RENTA**

	2001		2002		2003		2004	
	[N°]	[% c/r Total]						
Declaraciones Totales	1.895.551		2.059.211		2.041.913		2.005.108	
Impugnadas	196.493	10,40%	265.511	12,90%	339.770	16,64%	355.644	17,74%

#### 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 2004 se mantuvo la tendencia creciente del uso de Internet para hacer las declaraciones de F29 respecto del año 2003, y se acaban las rectificatorias en papel, utilizándose en todas el formulario en Internet o 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° 42 : DECLARACIONES F29**

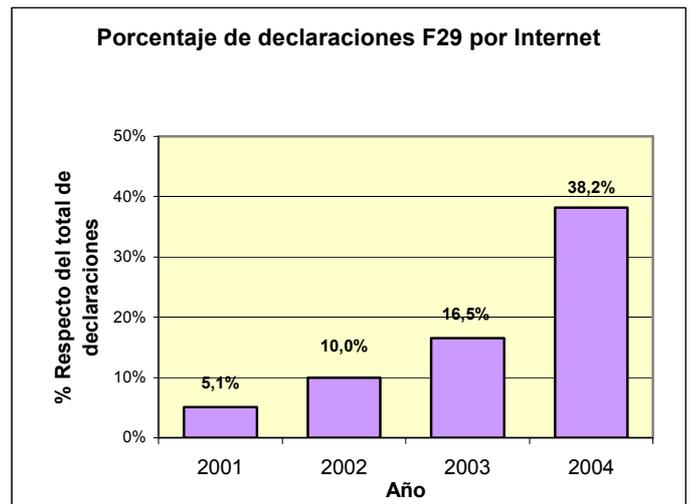
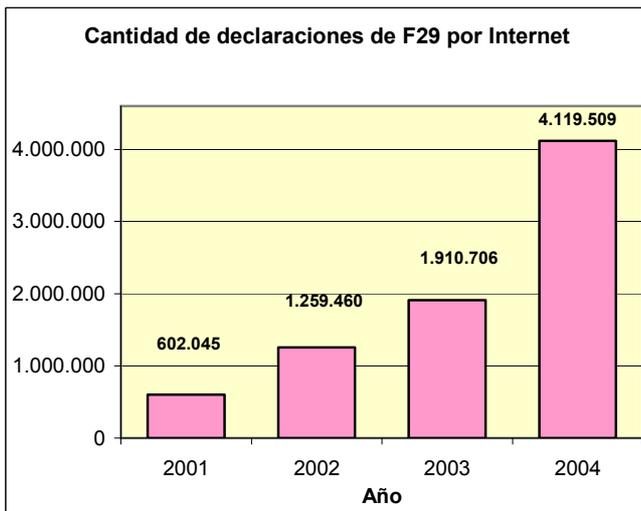
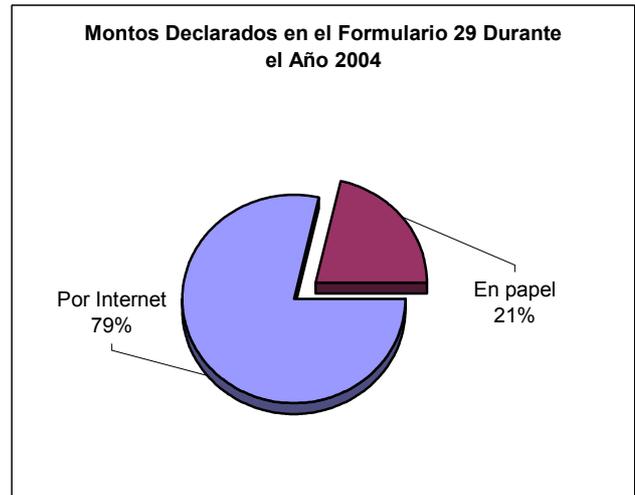
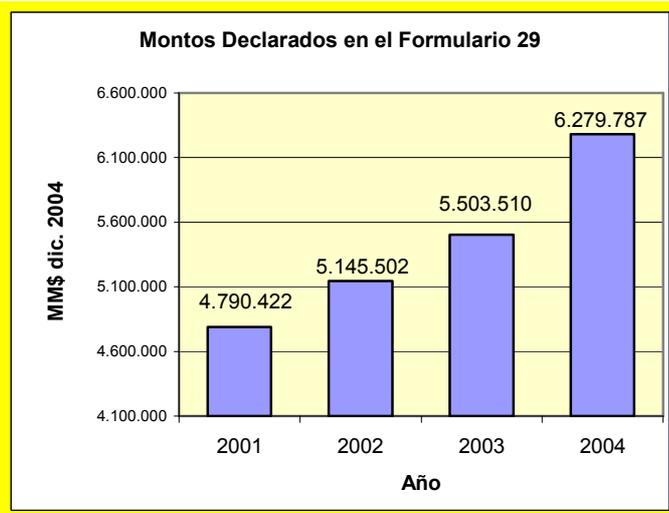
Número de declaraciones F29	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Por Internet	602.045	1.259.460	1.910.706	4.119.509	109,2%	51,7%	115,6%
En papel	11.163.445	11.189.686	9.648.479	6.672.081	0,2%	-13,8%	-30,8%
Unidades*	138.492	156.772	149.345	127.697	13,2%	-4,7%	-14,5%
<b>Total</b>	<b>11.903.982</b>	<b>12.605.918</b>	<b>11.708.530</b>	<b>10.919.287</b>	<b>5,9%</b>	<b>-7,1%</b>	<b>-6,7%</b>

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

**Cuadro N° 43 : CANTIDAD DE RECTIFICATORIAS DE DECLARACIONES F29\***

Número de Rectificadorias F29	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Por Intranet e Internet	318.082	394.475	364.608	365.146	24,0%	-7,6%	0,1%
En papel	3.402	2.976	1.797	0	-12,5%	-39,6%	-100,0%
<b>Total</b>	<b>321.484</b>	<b>397.451</b>	<b>366.405</b>	<b>365.146</b>	<b>23,6%</b>	<b>-7,8%</b>	<b>-0,3%</b>

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



**Cuadro N° 44 : GIROS IVA EMITIDOS**

Giros Emitidos	2001	2002	2003	2004	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Número de Giros	237.901	304.530	321.213	361.564	28,0%	5,5%	12,6%
Montos Girados (MM\$)	91.922	111.960	144.000	135.580	21,8%	28,6%	-5,8%

#### 4.2.5. Presencia Fiscalizadora

La presencia fiscalizadora es una acción que 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 apunta a 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.*

**Cuadro N° 45 : ACCIONES DE PRESENCIA FISCALIZADORA**

<b>Tipo acción</b>	<b>2003 [N°]</b>	<b>2004 [N°]</b>
Controles Comercio Establecido	161.606	209.992
Empadronamientos y Tasaciones	30.988	43.455
Controles Carreteros y de Terminales, Ferias Mayoristas y Otros	404.262	563.495
Máquinas Registradoras e Impresoras Fiscales	5.321	7.489
<b>Total</b>	<b>602.177</b>	<b>824.431</b>

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, entre otras.

##### **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.*

Las notificaciones de infracción, denominadas también denuncios, tienen como resultado para el contribuyente una sanción. Dependiendo del tipo de infracción, a esta sanción le corresponderá el pago de una multa, y en algunos casos, la clausura del establecimiento donde se cometió la falta.

**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.

En el cuadro que se muestra a continuación, se detalla para cada año el Monto Girado por el concepto de multas, y el número de Clausuras como resultado de las notificaciones de infracciones de las actividades de Presencia Fiscalizadora.

**Cuadro N° 46 : PRESENCIA FISCALIZADORA**

	2001	2002	2003	2004	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Monto girado MM\$	3.103	3.933	4.543	5.533	26,7%	15,5%	21,8%
Clausuras	10.075	8.827	11.635	11.040	-12,4%	31,8%	-5,1%

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

**Cuadro N° 47 : DETALLE DE NÚMERO DE DENUNCIOS POR TIPO DE INFRACCIÓN**

Artículo Infracción	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
97-6	2.301	2.582	3.385	3.288	12,2%	31,1%	-2,9%
97-7	801	742	1.223	1.622	-7,4%	64,8%	32,6%
97-10	24.662	20.338	27.740	25.431	-17,5%	36,4%	-8,3%
97-16	4.943	7.135	6.933	6.236	44,3%	-2,8%	-10,1%
97-17	7.249	6.158	6.771	5.586	-15,1%	10,0%	-17,5%
Resto	603	395	1.479	1.487	-34,5%	274,4%	0,5%
<b>Total</b>	<b>40.559</b>	<b>37.350</b>	<b>47.531</b>	<b>43.650</b>	<b>-7,9%</b>	<b>27,3%</b>	<b>-8,2%</b>

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 2004 alcanzó un total de 25.431, que equivalen a aproximadamente al 58% de todas las infracciones detectadas en ese año.

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.*

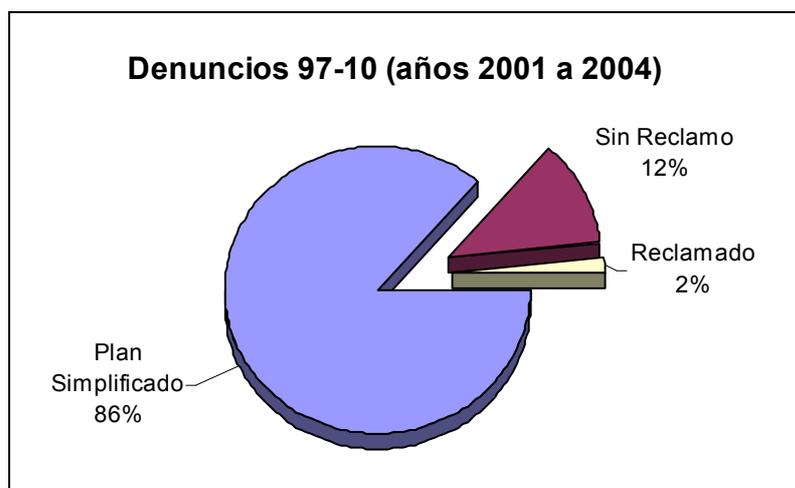
*Sin Reclamo: El contribuyente no acepta, no viene el día de la citación o no puede acogerse y se le gira la multa completa.*

*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° 48 : DENUNCIOS POR INFRACCION 97-10**

		2001	2002	2003	2004	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
<b>Cantidad</b>	Plan simplificado	21.684	17.055	23.163	20.705	-21,3%	35,8%	-10,6%
	Sin Reclamo	2.629	2.886	4.020	4.286	9,8%	39,3%	6,6%
	Reclamado	349	397	557	440	13,8%	40,3%	-21,0%
	<b>Total</b>	<b>24.662</b>	<b>20.338</b>	<b>27.740</b>	<b>25.431</b>	<b>-17,5%</b>	<b>36,4%</b>	<b>-8,3%</b>
<b>Monto MM\$</b>	Plan simplificado	1.028	969	1.251	1.336	-5,7%	29,1%	6,8%
	Sin Reclamo	1.215	1.633	2.208	3.059	34,4%	35,2%	38,5%
	Reclamado	176	378	478	566	114,8%	26,5%	18,4%
	<b>Total</b>	<b>2.419</b>	<b>2.979</b>	<b>3.937</b>	<b>4.961</b>	<b>23,2%</b>	<b>32,2%</b>	<b>26,0%</b>
<b>N° Clausura</b>	Plan simplificado	7.322	5.915	7.502	6.744	-19,2%	26,8%	-10,1%
	Sin Reclamo	2.513	2.597	3.687	3.989	3,3%	42,0%	8,2%
	Reclamado	240	315	446	307	31,3%	41,6%	-31,2%
	<b>Total</b>	<b>10.075</b>	<b>8.827</b>	<b>11.635</b>	<b>11.040</b>	<b>-12,4%</b>	<b>31,8%</b>	<b>-5,1%</b>



#### 4.2.6. Administración del Impuesto Territorial

El impuesto territorial o contribuciones a los bienes raíces es aquel tributo que se aplica sobre el avalúo de las propiedades del país, y que está destinado en su totalidad a integrar los fondos municipales, con los cuales se financian una serie de servicios en beneficio de la comunidad, tales como educación, salud, electrificación, pavimentación, etc.

Para la aplicación del impuesto territorial, primero debe determinarse el avalúo de las propiedades, dado que de él se obtiene la base para el cálculo del impuesto. Dado esto, los

bienes raíces se clasifican en agrícolas y no agrícolas debido a que la ley establece metodologías de tasación diferentes para cada caso.

El giro normal (monto de las contribuciones a los bienes raíces) del impuesto territorial anual se emite en dos giros semestrales, cada uno de los cuales se paga en dos cuotas (en total cuatro cuotas trimestrales). Aquellos predios no agrícolas ubicados 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 – están sujetos además a una sobretasa a sitios no edificados<sup>15</sup> (Ley 19.388). Además existe un recargo adicional del 0,025% a beneficio fiscal (que se cobra sobre el avalúo afecto a todas las propiedades no agrícolas, con excepción de las habitacionales con avalúo inferior a \$38.851.863 pesos del 1 de enero del 2005).

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.

**Cuadro N° 49 : GIROS DE BIENES RAICES AGRICOLAS**

Ítem	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Giro normal	35.853	35.666	35.260	34.955	-0,5%	-1,1%	-0,9%
Reemplazos (+)	1.786	1.508	1.621	1.509	-15,6%	7,5%	-6,9%
Descargos (-)	2.954	2.975	2.998	2.715	0,7%	0,8%	-9,4%
Suplementarios (+)	556	1.312	793	768	136,0%	-39,6%	-3,1%
Efecto neto	-611	-154	-584	-438	-74,8%	278,8%	-25,1%
<b>Giro Total</b>	<b>35.241</b>	<b>35.512</b>	<b>34.676</b>	<b>34.518</b>	<b>0,8%</b>	<b>-2,4%</b>	<b>-0,5%</b>

Pesos de 01/01/2005

**Cuadro N° 50 : GIROS DE BIENES RAICES NO AGRICOLAS**

Ítem	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Giro normal	307.434	321.936	334.687	345.584	4,7%	4,0%	3,3%
Reemplazos (+)	16.211	11.668	13.128	10.563	-28,0%	12,5%	-19,5%
Descargos (-)	26.235	25.543	25.130	18.073	-2,6%	-1,6%	-28,1%
Suplementarios (+)	19.778	25.357	18.240	15.927	28,2%	-28,1%	-12,7%
Efecto neto	9.754	11.483	6.237	8.417	17,7%	-45,7%	35,0%
<b>Giro Total</b>	<b>317.188</b>	<b>333.419</b>	<b>340.924</b>	<b>354.002</b>	<b>5,1%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,8%</b>

Pesos de 01/01/2005

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.

<sup>15</sup> 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

## Fiscalización de Bienes Raíces

### Plan de Fiscalización DFL-2 Avaluaciones 2003 - 2004

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 m<sup>2</sup> de acuerdo a la distribución regional indicada en el cuadro siguiente:

**Cuadro N° 51 : DISTRIBUCIÓN PROPIEDADES DEL PLAN DE FISCALIZACIÓN DFL-2**

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	<b>21.284</b>

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 sí 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](http://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 prolongó hasta marzo del 2004, consideró la revisión en terreno de aproximadamente 10.000 propiedades; incluyendo a aquellas cuyos propietarios no declararon.

### Plan de Fiscalización Inclusiones Omitidas F2890 ( 2003-2004)

Con fecha 15 y 16 de septiembre de 2004 se inició el plan de fiscalización de inclusiones omitidas formulario F2890 (Declaración sobre Enajenación e Inscripción de Bienes Raíces), cuyos resultados de avance (3<sup>er</sup> Informe General: Incorpora Información de Regional hasta el 14/12/2004 y Proceso 261 de Fecha 23/12/2004) se muestra a continuación:

**Cuadro N° 52 : RESUMEN NACIONAL DEL PLAN DE FISCALIZACION INCLUSIONES OMITIDAS F2890**

	<b>Propiedades [N°]</b>	<b>Propiedades [%]</b>
Propiedades Incluidas*	8.957	60%
No Procede la Inclusión*	1.619	11%
Propiedad Incluida con Otro Rol*	654	4%
Propiedades en Proceso de Inclusión**	2.437	16%
Se Incluirá con Otro Rol**	113	1%
Propiedades sin Incluir ( Pendiente )	1.114	7%
<b>Total</b>	<b>14.894</b>	<b>100%</b>

(\*) Considera: propiedades incluidas en el catastro; propiedades que no procede la inclusión e incluidas con otro Rol.

(\*\*) Considera: propiedades con folio en estado de rechazo ó folio aún no procesado.

### **Proceso Reevaluó Agrícola**

En el año 2004, el Servicio realizó una retasación general de todos los bienes raíces agrícolas (Primera Serie) para que estos sean más representativos de la situación actual del sector agropecuario y forestal del país. A 24 años desde el último reavalúo, sector silvo -agropecuario del país ha experimentado numerosas transformaciones debido a la implementación de nuevas tecnologías para el mejor uso de los recursos, cambios de demanda interna y externa, además de, otros factores que inciden en el precio de la misma.

La entrada en vigencia de los nuevos avalúos es el 1 de julio de 2004, mientras que las contribuciones correspondientes a estos nuevos avalúos se reflejarán en las cuotas que vencen en septiembre.

### **Impacto en las contribuciones**

La Ley N° 19.892 estableció que la tasa y monto exento se debía fijar de manera que el giro anual por contribuciones tuviera un incremento máximo de 10%, una vez que se ha completado la aplicación de la gradualidad a todas las cuotas de contribuciones que la recibirán.

Para cumplir con lo anterior, la tasa del impuesto territorial ha sido reducida de 2% a 1% y el monto exento de contribuciones se ha aumentado de \$1.971.031 a \$ 5.000.000, valores expresados en pesos del 1° de enero de 2004. Esto se establece en el Decreto con Fuerza de Ley N° 4, de junio 2004, que fija tasa y monto exento del impuesto territorial para el reavalúo de los bienes raíces agrícolas.

### **Gradualidad en el cobro**

En efecto, para aquellas propiedades que, al aplicar la tasa y monto exento aumenten sus contribuciones en más de un 20% respecto de la situación previa al reavalúo, la Ley N° 19.892 dispuso un procedimiento de gradualidad en el incremento de este tributo, de modo tal que las cuotas 3 y 4 de 2004 (primeras cuotas que considerarán el nuevo avalúo) aumentarán un 20%; incrementándose en los semestres siguientes un máximo de 10% respecto del semestre anterior, hasta llegar a la contribución total. En todo caso, la Ley N° 19.892 estableció que el porcentaje máximo de aumento de contribuciones será de 100%, porcentaje que se alcanza recién en el séptimo semestre después de entrada en vigencia el reavalúo.

## Cambios en las contribuciones de bienes raíces para distintos grupos de contribuyentes

Al aplicar a los nuevos avalúos las normativas relevantes para el cálculo de las contribuciones, se llega a la situación que se ilustra en siguiente cuadro:

**Cuadro N° 53 : PREDIOS POR SEGMENTO DE VARIACIONES EN LAS CONTRIBUCIONES DE BIENES RAÍCES**

Condición del Predio Agrícola	[N°]	[%]
<b>Permanecen Exentos</b>	<b>473.952</b>	<b>72,4%</b>
<b>Reducen o no varían su pago de contribuciones</b>	<b>75.099</b>	<b>11,5%</b>
Pasan de afectos a exentos	13.607	2,1%
Reducen su pago de contribuciones	61.492	9,4%
<b>Aumentan su pago de contribuciones</b>	<b>105.603</b>	<b>16,1%</b>
Pasan a afectos <sup>a/</sup>	15.304	2,3%
Afectos que suben hasta 20%	29.454	4,5%
Afectos que suben más de 20% y menos de 60%	26.081	4,0%
Afectos que suben mas de 60% y hasta 100%	34.764	5,3%
<b>Total</b>	<b>654.654</b>	<b>100,0%</b>

Nota: a/ Para estos predios las cuotas de contribuciones revaluadas son las que siguen: 3.706 predios tendrán una cuota de hasta \$1.250; 3.146 predios con una cuota entre \$1.250 y \$2.500; 3.791 predios con cuota entre \$2.500 y \$5.000; y 4.643 con cuota entre \$5.000 y \$10.312.

Se observa en el cuadro anterior que, en términos netos, 487.557 predios agrícolas estarán exentos del Impuesto Territorial. Esto representa el 74,5% del total del catastro de bienes raíces agrícolas. En consecuencia, el 25,5% de los predios estará afecto al impuesto territorial. Esta distribución entre predios exentos y afectos se mantiene casi exactamente igual a la que se registraba con anterioridad al reavalúo.

Como se señalaba anteriormente, la aplicación del reavalúo será paulatina y no será sino hasta el séptimo semestre de su entrada en vigencia, cuando se producirá el incremento de recaudación que quedó acotada en la Ley N° 19.892.

Por efecto de lo anterior, inicialmente tendrá lugar una disminución en la recaudación en torno a 1,12% (\$192 millones) del giro semestral agrícola, baja que en los semestres posteriores se revierte para alcanzar un valor final y máximo de \$ 1.467 millones al 1 de julio de 2007 (en moneda del 1° de enero de 2004), con un incremento de 8,6% respecto de la recaudación actual.

### Declaración de Mejoras

Sólo para aquellos contribuyentes que han realizado obras importantes en sus predios, que inciden en el valor del suelo al modificar su clasificación, por ejemplo, incorporar riego a suelos de secano. Para este proceso de reavalúo, el SII ha accedido a información de organismos especializados en el agro, Comisión Nacional de Riego entre otros, y ya ha considerado las mejoras introducidas en la mayoría de los predios y excluido su efecto sobre los nuevos valores de predios. No obstante, la ley establece que los contribuyentes que hayan realizado tales obras deben igualmente declarar estas mejoras, para que esta exclusión del mayor valor se mantenga hasta por 10 años, si la obra fue financiada enteramente por el contribuyente.

Como resultado de esta gestión, se recibieron 395 solicitudes (33 en papel por oficina; 362 por Internet)

#### **Procesos de Reclamos**

En caso que el contribuyente constate que existen errores fundados en la determinación de su avalúo, la ley establece un procedimiento que permite reclamar de dicho avalúo, conforme a las disposiciones del artículo 149 del Código Tributario.

Como resultado de este proceso se tiene el siguiente resultado: 181 reclamos; 1.570 reconsideraciones administrativas y 37 revisiones administrativas, dando un total de 1.788 solicitudes, lo que representa aproximadamente un 1,7% de los predios con aumento en las contribuciones y un 0,27% de los predios totales. Cabe mencionar que los reclamos que se derivan de este proceso de reavalúo agrícola, son parte de los reclamos de avalúo que se mencionan en la siguiente sección.

## **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 2002, ejecución 2003 y proyección de 2004 y 2005 en el link "Presupuesto de gastos tributarios" del sitio Web [www.sii.cl](http://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 2004, el rendimiento de las Auditorías Tributarias arrojó un resultado de MM\$ 244.323. Por otro lado, durante este año se ingresaron 12.039 casos para ser auditados, lo que equivale a un aumento del 21,8 % con respecto al año 2003. 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.

**Cuadro N° 54 : CASOS DE AUDITORIAS TRIBUTARIAS**

	<b>2003 [N°]</b>	<b>2004 [N°]</b>
Casos al inicio del año	11.312	7.447
Casos ingresados en el año	9.881	12.039
<b>Total casos activos</b>	<b>21.193</b>	<b>19.486</b>
Casos del año terminados	5.433	6.494
Casos antiguos terminados	8.312	5.348
<b>Total casos terminados</b>	<b>13.745</b>	<b>11.842</b>
Casos pendientes	7.447	7.644

Las cifras no incluyen los casos auditados por Dirección de Grandes Contribuyentes

#### 4.3.2. Administración de Justicia

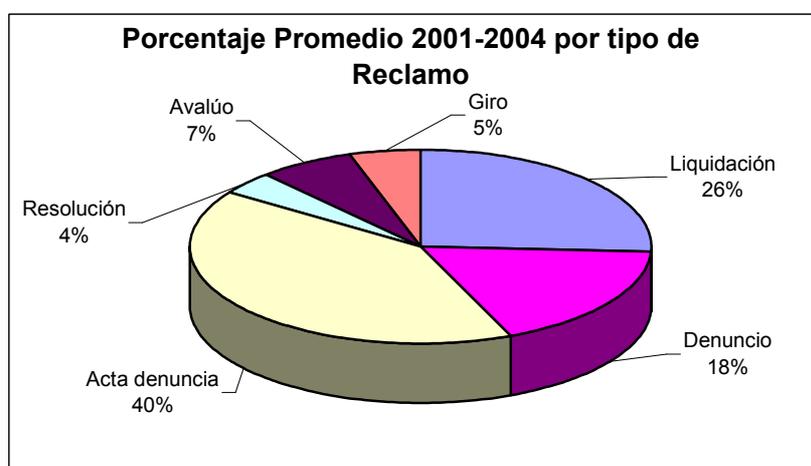
##### Reclamos a los Tribunales Tributarios

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 se pueden reclamar por esta misma norma las denuncias que por infracciones a las leyes tributarias levanten los funcionarios del SII.

**Cuadro N° 55 : RECLAMOS INGRESADOS A LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS**

Tipo Reclamo	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Liquidación	1.286	1.184	1.455	902	-7,9%	22,9%	-38,0%
Denuncio	887	721	941	764	-18,7%	30,5%	-18,8%
Acta denuncia	1.718	1.848	1.904	2.162	7,6%	3,0%	13,6%
Resolución	60	115	186	382	91,7%	61,7%	105,4%
Avalúo	219	271	255	537	23,7%	-5,9%	110,6%
Giro	177	176	284	273	-0,6%	61,4%	-3,9%
<b>Total</b>	<b>4.347</b>	<b>4.315</b>	<b>5.025</b>	<b>5.020</b>	<b>-0,7%</b>	<b>16,5%</b>	<b>-0,1%</b>



## Resultados de los Tribunales Tributarios

**Cuadro N° 56 : NÚMERO DE RECLAMOS FALLADOS**

Fallo Tribunal Tributario	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Ha Lugar	1.100	1.001	762	835	-9,0%	-23,9%	9,6%
No ha Lugar	2.553	2.927	3.292	4.235	14,6%	12,5%	28,6%
Ha lugar en parte	417	435	355	316	4,3%	-18,4%	-11,0%
Inadmisibles <sup>16</sup>	571	651	800	896	14,0%	22,9%	12,0%
<b>Total</b>	<b>4.641</b>	<b>5.014</b>	<b>5.209</b>	<b>6.282</b>	<b>8,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>20,6%</b>

Se aprecia que en los últimos 4 años los Tribunales Tributarios han fallado total o parcialmente a favor del contribuyente en aproximadamente el 30% de los casos.

<sup>16</sup> Los casos inadmisibles corresponden al total de casos terminados por improcedentes, extemporáneos, desistidos, y acumulados que si bien ingresan al Tribunal Tributario no es posible contabilizarlos en las otras categorías de fallos



**Cuadro N° 57 : MONTOS<sup>(1)</sup> RECLAMOS FALLADOS E INADMISIBLES**

Fallo Tribunal Tributario	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Ha Lugar	25.575	23.435	12.850	28.654	-8,4%	-45,2%	123,0%
No ha Lugar	26.553	59.874	88.782	127.042	125,5%	48,3%	43,1%
Ha lugar en parte	23.230	96.316	52.653	84.988	314,6%	-45,3%	61,4%
Inadmisibles	22.271	21.163	37.953	50.452	-5,0%	79,3%	32,9%
<b>Total</b>	<b>97.629</b>	<b>200.788</b>	<b>192.238</b>	<b>291.136</b>	<b>105,7%</b>	<b>-4,3%</b>	<b>51,4%</b>

(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° 58 : RECLAMOS INGRESADOS CORTES DE APELACIONES**

Tipo de Reclamo	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
Liquidación	357	458	739	610	28,3%	61,4%	-17,5%
Denuncio	80	108	101	122	35,0%	-6,5%	20,8%
Acta denuncia	117	122	216	183	4,3%	77,0%	-15,3%
Resolución	10	14	24	37	40,0%	71,4%	54,2%
Avalúo	17	38	18	31	123,5%	-52,6%	72,2%
Giro	9	21	44	50	133,3%	109,5%	13,6%
<b>Total</b>	<b>590</b>	<b>761</b>	<b>1142</b>	<b>1033</b>	<b>29,0%</b>	<b>50,1%</b>	<b>-9,5%</b>

Es posible afirmar que en gran medida los contribuyentes acatan lo resuelto por los Tribunales Tributarios. Es decir, el porcentaje promedio en los últimos cuatro 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 27 %, es decir aproximadamente 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° 59 : PORCENTAJE DE CASOS INGRESADOS A LA CORTE DE APELACIONES SOBRE EL TOTAL DE CASOS FALLADOS NO HA LUGAR EN LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS <sup>17</sup>**

2001	2002	2003	2004	Variación 2001-2002	Variación 2002-2003	Variación 2003-2004
23,11%	26,00%	34,69%	24,39%	2,89%	8,69%	-10,30%

### 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 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.

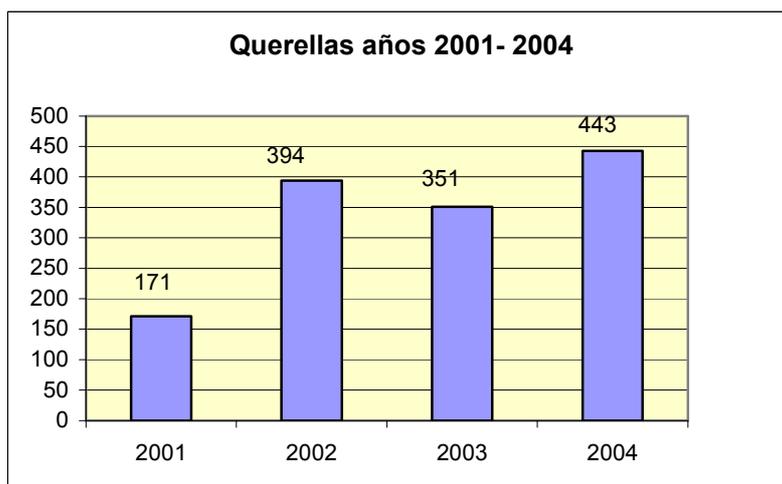
<sup>17</sup> Los casos ingresados a la Corte en un año determinado pueden no corresponder a los casos fallados en el mismo año por el Tribunal Tributario

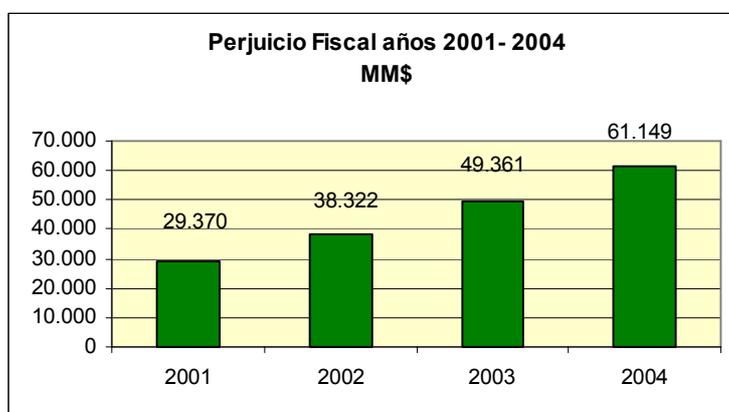
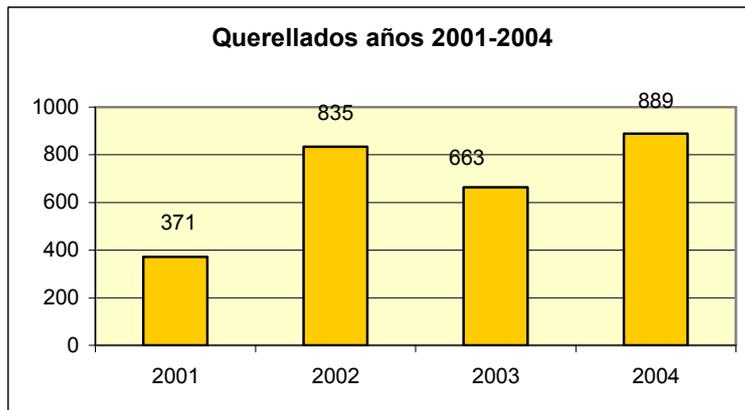
Adicionalmente y con el fin de reforzar esta política, se creó en el año 2002 la Fiscalía Contra el Comercio Clandestino cuya labor es establecer las responsabilidades criminales de quienes actúan en el comercio o industria al margen de la legislación vigente, alterando las reglas de la libre competencia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

**Cuadro N° 60 : COMBATE AL FRAUDE FISCAL**

		2001	2002	2003	2004	Variación 2001-2002 [%]	Variación 2002-2003 [%]	Variación 2003-2004 [%]
<b>Cantidad Querellas</b>	Defensa Judicial	79	135	135	146	70,9%	0,0%	8,15%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	92	213	142	173	131,5%	-33,3%	21,83%
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	46	74	124	-	60,9%	67,57%
	<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>394</b>	<b>351</b>	<b>443</b>	<b>130,4%</b>	<b>-10,9%</b>	<b>26,21%</b>
<b>Cantidad Querellados</b>	Defensa Judicial	216	263	243	237	21,8%	-7,6%	-2,47%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	155	386	244	284	149,0%	-36,8%	16,39%
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	186	176	368	-	-5,4%	109,09%
	<b>Total</b>	<b>371</b>	<b>835</b>	<b>663</b>	<b>889</b>	<b>125,1%</b>	<b>-20,6%</b>	<b>34,09%</b>
<b>Monto Perjuicio Fiscal [MM\$]</b>	Defensa Judicial	28.145	32.242	36.334	51.807	14,6%	12,7%	42,59%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	1.225	2.736	4.591	6.342	123,3%	67,8%	38,14%
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	3.344	8.436	3.000	-	152,3%	-64,44%
	<b>Total</b>	<b>29.370</b>	<b>38.322</b>	<b>49.361</b>	<b>61.149</b>	<b>30,5%</b>	<b>28,8%</b>	<b>23,88%</b>

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.





## 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 2004, 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 diciembre de 2004, se ha dado inicio en el SII a 164 querrelas. A la misma fecha, se ha dado término al 75% de los casos. De estos, el 47% han sido 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 a cuyo término se dicta sentencia; 12% con juicio oral; 31% con salidas alternativas y 10 % con otras formas de término.

## 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.

El Departamento de Personal y Servicio de Bienestar del SII proporciona 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 Área 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)**

Durante el 2002 empezó a operar el sistema desarrollado internamente, basado en el Estatuto Administrativo, en su modalidad centralizada, para el Departamento de Personal del SII. En esta primera etapa contempló las incorporaciones de funcionarios y las modificaciones de la calidad jurídica (escalafón y grado), ubicación física y en el organigrama 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, bienes, etc.

Durante el año 2003 y 2004 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, a los ya desarrollados para el Departamento de Personal. Además se incorporaron los subsistemas de capacitación y bienestar, los que también se construyeron basados en la autoatención a través de la Intranet, y en forma paulatina se han ido incorporando nuevos módulos a ellos. Cabe mencionar los módulos de: inscripción a cursos dictados por el departamento de Capacitación, de prestamos de Bienestar, solicitud de subsidios, becas y premios de educación, las aplicaciones para conocer el estado de sus solicitudes y el detalle de sus descuentos gestionados por Bienestar. Se continuará desarrollando durante el año 2005 incorporando nuevos módulos de gestión tanto para el funcionario como de utilidad departamental. Además se ha modernizado el Sistema de Contabilidad del Servicio de Bienestar a través de un proceso de automatización e integración con el Sistema de Gestión de Recursos Humanos.

### **Reclutamiento y Selección de personal**

Al igual que años anteriores todos los cargos que hubo que proveer durante el año 2003 y 2004 se llenaron mediante concursos con una metodología predefinida, en la que participaron comisiones de evaluación técnica y psicológica. 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). En el año 2004 se realizaron 118 concursos de selección, de los cuales 40 concursos internos para ascensos y 78 concursos para incorporar personal externo (en los que participaron cerca de 6.000 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 preferentemente 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.

Los siguientes principios se aplican al momento de establecer las políticas de capacitación del personal de manera de que los esfuerzos realizados sean concordantes con el fin perseguido:

- 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
- 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.

## Sistemas de Capacitación

El Departamento de Capacitación del SII cuenta con una dotación de 19 personas, dedicadas al desarrollo de cursos (Área de Desarrollo) y a su ejecución (Área de Operaciones). Durante el año 2004 hubo 12.479 participantes en la Escuela de Capacitación, tomando en promedio 3,5 cursos distintos cada funcionario en el año. Esto constituyó un total de 176.605 horas lectivas. Durante el año se realizaron un total de 571 eventos de capacitación en 137 temas distintos.

### **Propósitos de la política de capacitación**

- o *Detección de Necesidades de Capacitación: Identificar las principales áreas de fortaleza y necesidades de mejoramiento vinculadas al desempeño.*
- o *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.*
- o *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.*
- o *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.*
- o *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.*
- o *Uso de Recursos de Capacitación: Tiene como propósito establecer los mecanismos que favorezcan la administración eficiente de los recursos de capacitación.*
- o *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.*

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

El Servicio de Bienestar cuenta a Diciembre del 2004 con 3.145 Afiliados Activos de una dotación de 3.494 funcionarios a nivel nacional. Además cuenta con 145 Socios pasivos.

Desde hace aproximadamente 4 años, el Servicio de Bienestar del SII ha desarrollado y consolidado un proceso de modernización de su gestión, que considera en su paradigma que el bienestar de las personas (físico, psicológico, social y ambiental) es el sustrato donde se origina la percepción de satisfacción personal, la motivación y la consiguiente valoración y compromiso con la institución, lo que impacta en el mejoramiento del desempeño profesional. Por lo tanto, al área tradicional de Beneficios, se ha agregado el área de Desarrollo de las personas, orientada a

generar Programas y Proyectos tendientes a la promoción y la prevención en el desarrollo de los funcionarios y sus familias integralmente, promoviendo el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de estilos de vida saludable.

El Servicio de Bienestar se divide en dos grandes áreas de acción:

#### 1) Desarrollo de las personas.

- a) **Actividades Sociales, Culturales y Artísticas:** Se orientan a la organización de actividades de encuentro entre los funcionarios como celebraciones de Fiestas Patrias, de Navidad, de Aniversario del Servicio; concursos literarios, de pintura, de fotografía; cursos artístico-culturales para el desarrollo de una habilidad artística; paseos que refuerzan las relaciones interpersonales en las que se incorpora a la familia; asistencia a exposiciones, conciertos, etc. En el año 2004, el número de participaciones en estas actividades (descontando la participación de los familiares) ascienden a 11.784, lo que supone un promedio de participación de los funcionarios afiliados en 3.7 actividades socioculturales cada uno. Lo anterior implica un aumento de un 21% de participación en actividades socioculturales en relación al año 2003.
- b) **Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas:** Se orientan a la organización de actividades de competición y recreativas, generalmente en cooperación con los respectivos Clubes Deportivos, tales como talleres de disciplinas deportivas, cicletadas, encuentros deportivos regionales, y/o con otros Servicios, etc. En el año 2004, el número de participaciones en estas actividades (descontando la participación de los familiares) ascendieron a 4.047, lo que supone un promedio de participación de los funcionarios en 1.3 actividades físico-deportivas cada uno. Lo anterior implica un aumento de participación de un 24% en relación al año 2003. Cabe considerar que la participación en este ítem se ve afectada por la edad de los funcionarios, su estado físico, y su estilo de vida, ya que son actividades en que participan funcionarios jóvenes o de hábitos menos sedentarios.
- c) **Programas de Prevención:** Se orientan a la implementación de Programas y Proyectos destinados a impedir en nuestra población laboral el avance de problemas psico-sociales detectados en otras poblaciones laborales.
  - i. Dentro de estos, uno de los mayores logros ha sido el '**Programa de Prevención del Consumo de Drogas** en los funcionarios del SII y sus familias', el cual se realizó desde el 2002 al 2004 en **co-financiamiento con Conace**, constituyéndose en Proyecto Piloto en este tema en toda la Administración Pública. Como resultados están el establecimiento de la primera Política de Prevención de consumo de drogas para un servicio público; realización de la sensibilización y profundización en los factores protectores del consumo en la comunidad laboral en talleres a los que asistieron durante el 2004 el **80%** de los funcionarios (2800 aprox.) de la población total del SII.
  - ii. **Campañas de Salud e informaciones Previsionales.** Durante el año 2004, los funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar, participaron en un total de 6.457 actividades relacionadas con campañas de salud, vacunación, charlas de difusión de sus beneficios de salud, exámenes preventivos de variada índole, que representan un promedio de 2 actividades por afiliado. Lo anterior representa un aumento de un 38% de participación de los afiliados en actividades relacionadas con su salud, autocuidado y su previsión.
  - iii. **Seguridad y Prevención de Riesgos.** Continuando con la política interna iniciada en el año 1996, el Servicio de Impuestos Internos mantiene la tarea de lograr mejores condiciones de seguridad para sus funcionarios. Ello implicó conformar Comités Paritarios en las Regionales y Unidades que tienen más de 25 trabajadores, como señalan las disposiciones legales y que se encuentran

en dependencias distintas de las Direcciones Regionales y de la Dirección Nacional. En virtud de lo anterior, se han constituido 22 Comités Paritarios de Arica a Punta Arenas. En concordancia con la Ley de seguro social de accidentes laborales y enfermedades profesionales, se mantienen los convenios con la Mutual de Seguridad de la Asociación Chilena de Seguridad (para las Direcciones Regionales II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, y Metropolitana) y con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (para la Dirección Regional I). Desde su creación, la labor de los Comités Paritarios, con el apoyo de los asesores expertos en Prevención de Riesgos de las mutuales, ha estado orientada a aplicar a la realidades locales las políticas generales de seguridad y prevención de riesgos.

- iv. Para poder desarrollar un plan de trabajo para los dos años de funcionamiento, el Comité Paritario realiza un pre-diagnóstico de su regional en términos de seguridad y prevención, considerando el informe de evaluación final del Comité del período anterior, si lo hay; o bien, toda la información sobre accidentes, medidas realizadas, siniestralidad y accidentes ocurridos. Esta información la maneja la Oficina de Bienestar y el experto de Seguridad asignado por la Mutual respectiva. El resultado de estas medidas preventivas ha significado mejorar los índices de accidentabilidad, respecto al año 1996, donde la cifra anual de lesionados era de 81 a nivel nacional, y el año 2003, sólo 58 accidentes de trabajo.

Además se han realizado simulacros de evacuación en gran parte de las Direcciones Regionales del país y Dirección Nacional.

- d) Programas de Promoción y Desarrollo: Se orientan a la implementación de Programas y Proyectos destinados a impulsar el desarrollo de una mejor calidad de vida. El proyecto más exitoso en esta área de la promoción de la salud física y mental de los funcionarios ha sido el **Proyecto Olimpiadas Nacionales SII**, el que ha sido posible desde el año 2002 gracias al **apoyo de Chiledeportes** a través de la asignación de Fondos Directos, como del Servicio de Bienestar y de los mismos funcionarios, a través de sus Clubes Deportivos. Esta instancia ha permitido que aprox. 1000 funcionarios cada año se encuentren participando activamente en esta instancia deportivo-recreativa, pero lo que es más importante, que muchos otros se motiven con la práctica deportiva de manera constante durante el resto del año, para lograr participar en las Olimpiadas representando a su equipo de trabajo. Además, se ha logrado fomentar y reforzar la organización deportiva, logrando que en la actualidad se hayan conformado 19 Clubes Deportivos a lo largo del país. En las Olimpiadas 2004 participaron (compitiendo) 1200 funcionarios en el total de las Olimpiadas: 680 en las competencias internas, y 521 funcionarios en las etapas zonales (4 eventos) y Final Nacional. Por tercer año consecutivo se postuló a Fondos de Asignación Directa de Chiledeportes, obteniéndose en el año 2004 \$10.000.000 de pesos, que correspondió al 33% del total de gastos. Tanto el Servicio de Bienestar como los Clubes Deportivos reunieron el 67% restante.
- e) Apoyo psicosocial individual y grupal: Realizado por la Psicóloga de Bienestar y Asistentes Sociales en las Regionales, se orienta a brindar apoyo y encauzar acciones desde las fortalezas y posibilidades del funcionario, para la resolución de problemas personales, familiares o de trabajo que lo estén afectando en la actualidad. Además de los apoyos personales, se han realizado en Santiago y regiones diversos talleres de apoyo familiar: Comunicación en la familia, Estilos de crianza, Psicosexualidad infantil y Autocuidado, etc.

## 2) Beneficios.

- a) Beneficios de afiliación: Representan aquellos beneficios a los que tienen acceso todos los afiliados a Bienestar, sin costo adicional. Estos son: **Subsidios Sociales** (matrimonio,

nacimiento, fallecimiento, educación y de Imprevistos); **Premios de Estudio** ('Educación Superior' y 'Premio al Mejor Alumno Básica y Media') para hijos cargas legales de los afiliados; **Becas de Discapacidad** (para hijos de funcionarios); **Reembolsos Gastos Médicos**, para lo cual se realizó la externalización a partir del año 2002 del servicio para los afiliados activos a través del Seguro Complementario de Salud Cruz del Sur, asignándose para este fin, un presupuesto mayor a partir de ese año a la fecha, lo que significó una mejora sustantiva de los reembolsos médicos. Además existen **Reembolsos por Gastos Odontológicos** tanto para Socios pasivos como para activos efectuados directamente por Bienestar, así como **Reembolsos Médicos para Socios pasivos**. Están vigentes 2 Convenios Colectivos de Salud (Colmena y Banmédica); además existe beneficio de Sala Cuna para las funcionarias; **Préstamos de Auxilio y Préstamos Médicos** los cuales son evaluados por la Asistente Social previamente para definir su pertinencia.

El Servicio de Bienestar hizo entrega en el año 2004 de 2.600 subsidios sociales por nacimiento(127), matrimonio(47), fallecimiento(3), educación e imprevistos(2.252), además de Premios de Educación Superior(20), Básica y Media(136), y Beca por Discapacidad(21).

Por otra parte, a partir del año 2002 se externalizó, para los afiliados activos, los reembolsos por concepto de salud a través de un convenio de Seguro Complementario de Salud con una Compañía de Seguros, la que efectuó 35.418 liquidaciones por prestaciones de salud en el año 2004. Para los afiliados pasivos, los reembolsos por prestaciones Médicas se continuó realizando a través del Servicio de Bienestar otorgándose 2.604 reembolsos. Los Beneficios Dentales continúan cancelándose centralizadamente a través del Servicio de Bienestar, entregándose 3.800 reembolsos en el año 2004, tanto para afiliados pasivos como para activos, y sus respectivas cargas legales.

- b) **Beneficios opcionales:** Representan los beneficios a los cuales los afiliados pueden voluntariamente optar o incorporarse, mediante un pago adicional: Centro recreativo Lican Ray; Jardín Infantil; Reembolsos Médicos (Servicio Médico de la Cámara Chilena); Atención Dental (Corporación de Salud Laboral de la C. Ch. C.); Seguro de Vida y Adicional Oncológico (Consortio Nacional de Seguros); Seguro Oncológico Fundación Arturo López Pérez; Convenios Regionales o Nacionales: Clínicas Dentales, Centros Médicos, Atención Médica Domiciliaria, Atención de Urgencia (Help, Unidad coronaria Móvil), y Colectivos Isapres. Gimnasios, Convenios con Casas Comerciales para cubrir primeras necesidades.

#### 4.4.5. Desvinculación

##### **Apoyo y orientación a los funcionarios en vías de jubilar.**

El Programa de apoyo y asistencia social para enfrentar el proceso de desvinculación, se basa en la necesidad de un acompañamiento técnico y afectivo directo con el funcionario que está en proceso de jubilación, asesorándolo individual y grupalmente para la elaboración de un Plan de Acción personal que considere el establecimiento de metas vitales post-jubilación. Estas favorecerían el tránsito a otro estilo de vida de una manera más positiva y protegida, apoyado además por el fortalecimiento de redes que les permitan la apertura a otras perspectivas, siempre inmersos en una colectividad.

Este Programa se orienta a aunar esfuerzos entre la Subdirección de RRHH y la Subdirección de Administración, para presentar a los funcionarios un solo canal de información, que contenga los servicios de apoyo disponibles por el SII en el tema de la Desvinculación, tanto financieros como personales a raíz de los beneficios de la Ley de Nuevo Trato Laboral.

Durante el año 2004, **45 funcionarios** del SII se acogieron a jubilación de acuerdo a los beneficios de esta Ley.

El Plan de desvinculación 2005 incluiría tres aspectos:

- Actualización permanente de conocimientos y de redes de apoyo institucionales por parte de los profesionales tanto de Bienestar, como de Finanzas y Personal que asesorarán a los funcionarios en temáticas económicas y previsionales.
- Seguimiento de un Plan de acción individualizado, dentro de la atención de caso realizada desde Bienestar con los funcionarios pronto a pensionarse.
- Realización de la Reunión- taller: “Tomando una decisión informada sobre el futuro”, que contendrá información tanto de las actividades que se desarrollarán para facilitar su decisión, como de los beneficios y derechos que tendrá una vez jubilado. Se coordinará encuentro con el Senama (Servicio Nacional del Adulto Mayor), y Vitrina de Cajas de Compensación.

#### **4.4.6. 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 2004 se desarrollaron talleres para los 300 jefes en liderazgo y trabajo en equipo, comunicación y control de gestión. También se terminó de desarrollar parte del sistema de evaluación de desempeño y del desarrollo de perfiles, implementado en la Intranet del SII.

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.

La siguiente encuesta de Clima Laboral está previsto realizarla durante el año 2005.

## **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**

Se ha establecido 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, los proyectos emblemáticos institucionales destacables, son los siguientes:

#### **Reestructuración organizacional**

La **reestructuración organizacional**, busca 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.
- c) Reestructuración de la Subdirección de Estudios: Creación de la Oficina de Planificación y Control de Gestión Institucional.

## 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.

A fines del año 2004, se creó la **Oficina de Planificación y Control de Gestión Institucional**, que concentrará todas las iniciativas presentes y futuras que se lleven a cabo en este ámbito y cuyas funciones se detallan en el recuadro siguiente.

### **Funciones de la Oficina de Planificación y Control de Gestión Institucional**

#### **Planificación Estratégica**

- *Desarrollar e implementar metodologías para llevar a cabo los procesos de planificación estratégica.*
- *Apoyar la elaboración de los planes estratégicos, sus revisiones y actualizaciones.*
- *Plantear y coordinar instancias de participación para la elaboración de los planes estratégicos.*
- *Efectuar el seguimiento del Plan Estratégico, esencialmente de las estrategias, los proyectos institucionales, y los planes y programas operativos.*
- *Coordinar y vincular el Plan Estratégico con los planes de acción operativos y los presupuestos anuales.*
- *Elaborar el modelo de gestión institucional y coordinar su vinculación con la acción operativa.*
- *Coordinar e integrar las propuestas de planes operativos de las líneas de negocio y las líneas de apoyo, y entre éstas.*
- *Editar las versiones oficiales del Plan Estratégico.*
- *Organizar acciones de difusión y capacitación en planificación estratégica.*

#### **Control de Gestión (CG)**

- *Definir, instalar, mantener y coordinar una red de Control de Gestión a nivel operativo e institucional.*
- *Elaborar e instaurar metodologías de control de gestión institucional.*
- *Asesorar a las instancias de control de gestión en el manejo de información para el control (datos; ámbitos de observación; criterios de agregaciones; diseño, aplicación y análisis de indicadores; normalización; entre otros).*
- *Participar en los estudios y análisis para la definición de metas y estándares de gestión institucionales.*
- *Asegurar la consistencia, coherencia y confiabilidad de la información acerca de la gestión institucional que se genera en las diversas instancias al interior del Servicio, tanto para uso interno como externo.*
- *Participar en la generación y definición de sistemas computacionales de control de gestión.*
- *Elaborar estados y reportes periódicos de control de las variables de actividad e indicadores de gestión institucionales.*
- *Mantener una comunicación e interacción expedita, periódica y oportuna con jefes directos y directivos superiores, respecto de los resultados de gestión, y apoyar el análisis de las desviaciones de los valores o metas esperados, y la adopción de medidas correctivas.*
- *Mantener comunicación e interacción periódica con instancias externas (DIPRES, SEGPRES, etc.), respecto de resultados e indicadores que son de interés para estas instituciones, y dar cuenta de los instrumentos de gestión respectivos que se establezcan.*

#### **Elaboración de productos especiales**

- *Elaborar la Cuenta Pública anual del Director del SII.*
- *Elaborar el Balance de Gestión Integral del SII (BGI).*
- *Elaborar programas, instrumentos y/o indicadores especiales del SII que son de interés para otras entidades de gobierno (Programación Gubernamental, indicadores de Participación Ciudadana, de Equidad de Género, etc.).*
- *Elaborar proyectos de Convenios de Desempeño, llevar a cabo su tramitación y su difusión.*

#### **Otras funciones**

- *Mantener un Registro histórico y actualizado de las cifras oficiales del Servicio, acerca de resultados de la gestión institucional y del comportamiento de los indicadores relevantes de gestión. Coordinar y asegurar la coherencia de las presentaciones públicas y publicaciones en Internet o en material escrito para uso externo, con este Registro.*
- *Llevar a cabo todas las acciones relativas a Planificación Estratégica o Control de Gestión Institucional que encomiende el Director.*

## **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 una nueva versión. De esta manera, esta Cuenta Pública 2004 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. Para el año 2004, la publicación y difusión de esta Cuenta Pública ha tenido 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.

### **Planificación Estratégica :**

A la luz de los nuevos y ampliados ámbitos de acción del SII, surge la necesidad de contar con un Plan Estratégico que refleje la esencia de los nuevos énfasis de gestión, como también, enmarque su quehacer y señale los horizontes estratégicos hacia los cuales la organización debe desempeñarse y orientar la consecución de sus resultados.

El Plan Estratégico institucional es el resultado de un fructífero período de reflexión y discusión acerca de la realidad actual del SII; las prioridades y énfasis que caracterizan su desempeño; el sello de la actual administración; y las circunstancias internas y externas en las que se desenvuelve, y que determinan las relaciones entre el Servicio y su entorno.

A principios de septiembre del 2004 se solicitó a todos los funcionarios del SII que contestaran una encuesta de retroalimentación respecto del Plan Estratégico de la institución, en la perspectiva de impulsar su participación y el intercambio de ideas en torno a lineamientos estratégicos de nuestra organización.

Como conclusión y cierre de este proceso, se perfeccionaron los contenidos del plan, cuyo resultado se expone en el capítulo 2 de esta Cuenta Pública 2004.

## **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**

Como ha sido señalado, 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:**

- **Eventos y seminarios de difusión a costo cero**

Dentro de los eventos y seminarios realizados en 2004 destacan los relacionados con Factura Electrónica, Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, Boleta de Honorarios Electrónica, Inversionistas Extranjeros, entre otros. Estas actividades se realizaron en conjunto con el sector privado o internamente con recursos propios. El objetivo central fue establecer una alianza estratégica de colaboración entre el sector privado y el público, con la idea de dar a conocer las principales materias tributarias contenidas en la Agenda Pro-Crecimiento.

- **Columnas de educación tributaria en prensa masiva a costo cero**

Se publicaron 60 columnas de educación tributaria (Nota: existe el detalle de los títulos de las columnas), donde se destaca la columna semanal en la sección de economía del diario Publímetro.

Dentro de las publicaciones con costo cero también se incluyen los cinco suplementos publicados por el diario El Mercurio:

- Suplemento de Tasación de Vehículos Pesados (250.000 ejemplares de circulación nacional y 2000 ejemplares gratuitos para el SII).
- Suplemento de Tasación de Vehículos Livianos (250.000 ejemplares de circulación nacional y 2000 ejemplares gratuitos para el SII).
- Suplemento Tributario sobre Instrucciones para realizar la Declaración de Impuestos Anuales a la Renta correspondientes al año tributario 2004 (185.000 ejemplares de circulación nacional y 2000 ejemplares gratuitos para el SII).
- Suplemento sobre Instrucciones para el llenado de la nueva Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos (Nuevo Formulario 29) (135.000 ejemplares de circulación nacional y 2200 ejemplares gratuitos para el SII).
- Suplemento sobre Emisión de Certificados y Declaraciones Juradas 2005 (250.000 ejemplares de circulación nacional y 2000 ejemplares gratuitos para el SII).

- **Entrevistas de asistencia del SII en medios masivos sin costo**

Este instrumento se utilizó como soporte de apoyo en las campañas educativas. Tal es el caso, por ejemplo, de la Factura Electrónica, Formulario 29, entre otros. Se pueden mencionar 7 entrevistas en televisión y 8 en radio.

- **Fascículos Institucionales de educación tributaria**

Este instrumento fue realizado y producido completamente por el SII y buscó dar cuenta de temas específicos, los que son entregados en seminarios o eventos donde el Servicio de Impuestos Internos es invitado.

- Donaciones políticas
- Ofertas de Gobierno Electrónico
- Inversionistas Extranjeros

- **Volantes informativos de los CENAC**

Se crearon o actualizaron 15 volantes informativos de los Centros de Atención al Contribuyente, los cuales se distribuyen tanto en las oficinas del SII como a través de la Oficina Virtual del SII en Internet.

- **Afiches temáticos vinculados a campañas**

Se produjeron internamente afiches temáticos vinculados a campañas específicas, tales como el Portal del Inversionista Extranjero, el nuevo Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo, la promoción del uso de la Boleta de Honorarios Electrónica, etc.

En total se imprimieron un total de 12.000 afiches.

- **Conferencias de prensa**

Existieron dos modalidades de Conferencias de Prensa:

- Conferencias de Prensa del Director: Expone el Director y es apoyada con un comunicado de prensa.
- Conferencias de prensa regionales del SII: Son reuniones con la prensa en que las Direcciones Regionales del SII replican el comunicado expuesto por el Director.

- **Stands de asistencia móvil SII**

En el contexto de campañas de asistencia, se desarrollaron diversas actividades orientadas a la entrega de un apoyo directo a los contribuyentes fuera de las oficinas del SII. Estas campañas fueron coordinadas por el Departamento de Asistencia al Contribuyente en la Región Metropolitana y por las Direcciones Regionales respectivas en cada región. En la Región Metropolitana se colocaron 4 stands en centros comerciales y 3 en calles y paseos.