



Servicio de Impuestos Internos

CUENTA PUBLICA 2005

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”

Índice

I. PROLOGO DEL DIRECTOR	7
1.1. PROLOGO	8
II. PLAN ESTRATEGICO DEL SII	13
2.1. MISION	14
2.2. VISION	15
2.3. PRINCIPIOS Y VALORES	17
2.4. MODELO DE GESTION	20
2.4.1. Líneas de negocios	21
2.4.2. Principales áreas de apoyo o soporte	22
2.5. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	25
III. EL SII 2005 EN CIFRAS	27
3.1. INFRAESTRUCTURA Y RECURSOS	28
3.1.1. Red de Oficinas y Dotación del SII	28
3.1.2. Computadores personales y Vehículos del SII	31
3.1.3. Presupuesto del SII	32
3.2. LOS REGISTROS / CATASTROS	34
3.2.1. El Registro de Contribuyentes	34
3.2.2. El Catastro de Bienes Raíces	38
3.2.3. El Registro de Tasación de Vehículos	41
3.3. LAS ACTUACIONES	42
3.3.1. Obligaciones Tributarias	42
3.3.2. Peticiones Administrativas	48
IV. RESULTADOS DE LA GESTION 2005.....	52
4.1. CONTRIBUYENDO A LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y AL DESARROLLO ECONÓMICO DE CHILE	53
4.1.1. Financiamiento del Estado y de programas de desarrollo	53
4.1.2. Aporte a la Modernización del Estado	61
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	71
4.2.1. Asistencia al Contribuyente y Educación Tributaria	72
4.2.2. Soluciones Internet para facilitar el cumplimiento tributario	81
4.2.3. Operación Renta	94
4.2.4. Operación IVA	97
4.2.5. Presencia Fiscalizadora	99

4.2.6. Administración del Impuesto Territorial	102
4.3. MINIMIZANDO LA EVASIÓN Y PROPICIANDO ACCIONES TENDIENTES A REDUCIR LA ELUSIÓN TRIBUTARIA	110
4.3.1. Auditorías tributarias	110
4.3.2. Administración de Justicia	111
4.3.3. Combate y sanción al fraude Fiscal	114
4.4. PROFUNDIZANDO LA EXCELENCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL SERVICIO	117
4.4.1. Gestión de las dotaciones	117
4.4.2. Gestión del área de RRHH	118
4.4.3. Carrera funcionaria y desarrollo profesional y técnico	119
4.4.4. Desarrollo de las dimensiones valóricas, relacionales y físicas de las personas	122
4.4.5. Desvinculación Asistida	125
4.4.6. Estilos de trabajo, liderazgo y clima laboral	126
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	127
4.5.1. Mejoramiento de los procesos	127
4.5.2. Organización y Gestión Corporativa	130
 V. HECHOS RELEVANTES 2005.....	145
5.1. LANZAMIENTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRONICA DEL PORTAL TRIBUTARIO MIPYME	146
5.2. CONSOLIDACIÓN DEL CONVENIO POR INCREMENTO DEL DESEMPEÑO COLECTIVO	147
5.3. ESTUDIO DE IMAGEN	148
5.4. PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2004	151
5.5. INCORPORACIÓN DEL SII AL COMITÉ DE ASUNTOS FISCALES (OECD)	152
5.6. RECONOCIMIENTOS 2005	153

I. PROLOGO DEL DIRECTOR

1.1. PROLOGO

Ha terminado el año 2005 y el Director, los directivos y funcionarios del Servicio de Impuestos Internos de Chile nos sentimos orgullosos de haber obtenido una serie de importantes logros, inéditos en la gestión de la recaudación tributaria del país y haber alcanzado un nivel de desarrollo y modernización del Servicio compatible con la Visión que se había definido en el Plan Estratégico Institucional para el período 2003-2006.

En efecto, es necesario destacar entre los logros del 2005, en primer lugar, la contribución del Servicio al aumento global de los ingresos tributarios del Fisco, incremento que alcanzó a un 19,1%, y que constituye un récord de recaudación tributaria en los últimos 15 años. Descontando el impacto del crecimiento económico, del elevado precio del cobre y de tributos extraordinarios pagados por parte de las empresas mineras en la recaudación, nos da un crecimiento de 8,6% que refleja el esfuerzo especial realizado por la administración tributaria dicho año.

En segundo lugar, también en el 2005 se dio término al Plan de Lucha contra la Evasión, que como se recordará, fue sancionado en la ley N° 19.738 de 2000 aprobada en el Parlamento, la que entregaba nuevas facultades y recursos a la administración tributaria, sobre la base de un compromiso de elevar la recaudación tributaria anual, progresivamente, en el período 2001-2005, hasta alcanzar una reducción en el nivel de evasión en el año 2005, en comparación al año base 2000, de 800 millones de dólares anuales. Al término de dicho período, con satisfacción el SII puede mostrar al país, que se cumplieron, y excedieron, todas y cada una de las metas parciales anuales y, con mayor razón, la meta final al 2005. Una estimación preliminar permite concluir que se ha recaudado en el período una cifra acumulada cercana a los 3.000 millones de dólares por este Plan, superando en un 30% aproximadamente a los recursos comprometidos en el año 2000 por el Presidente al Congreso, en el mensaje con que envió la señalada ley.

En otras materias, hay resultados igualmente notables, que no es del caso detallar en esta introducción pero que han sido reconocidos por la sociedad y se consignan en las diferentes partes de esta Cuenta Pública.

Es importante precisar que estos logros no son el producto de los efectos de una situación coyuntural, en un año favorable para los negocios y para la situación económica del país, sino que son el producto del esfuerzo consciente y permanente por proyectar el Servicio como una institución de excelencia, no solamente en el ámbito nacional, sino también en el ámbito de las mejores administraciones tributarias del mundo.

Lo anterior forma parte de una Visión moderna y audaz del Servicio impulsada por la actual Dirección, y que quedó plasmada en la definición de la Misión y de los grandes Objetivos en el actual Plan Estratégico del SII, para el período 2003-2006, definiciones que incorporaron nuevos aspectos y distinciones a los enfoques tradicionales de las administraciones tributarias.

En efecto, revisando estas nuevas orientaciones, es posible constatar, que en la elaboración y contenidos de dicho Plan se prestó especial atención a las dos características fundamentales del sistema tributario chileno – que, por una parte, fija en el contribuyente la responsabilidad de autocumplir sus obligaciones tributarias y, por otra, establece una íntima relación entre los tributos y la actividad económica -, bases desde las cuales surgió una reestructuración natural de la gestión (de negocios) en torno a tres ejes centrales: la facilitación del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, el fortalecimiento del control fiscalizador y el hacer administración tributaria apuntando a impactar positivamente el desarrollo económico del país.

En torno a los dos primeros ejes, se asociaron estrategias y acciones para facilitar y maximizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y planes y programas de fiscalización para reducir la evasión y elusión de los tributos, los que ciertamente han permitido obtener incrementos positivos de la recaudación total y la reducción progresiva de los niveles de evasión tributaria.

Primeramente, se han diseñado nuevas estrategias, para promover asistencia y educación tributaria al contribuyente. Así se han multiplicado las acciones relevantes en este ámbito e implementado canales y puntos de acceso a la información y operación:

- La creación de más de 70 Centros de Atención al Contribuyente (CENAC) concebidos como la puerta de entrada a las unidades del SII.
- La impresión y distribución masiva de folletería tributaria especializada para educar y asistir con lenguaje didáctico.
- Educación Tributaria en Medios de Prensa como Asistencia Tributaria Especializada de Impacto Masivo.
- Articulación de una red nacional de Infocentros donde realizar Trámites Tributarios con el concepto de que el Cumplimiento Tributario acorta la Brecha Digital.
- Asistencia Tributaria On-Line: atención al Contribuyente por Segmento y Principales Trámites.
- Preguntas Frecuentes: resolución Automatizada de Dudas Recurrentes.
- Mesa de Ayuda Telefónica: Canal Personalizado de Atención al Contribuyente.

Seguidamente, el SII ha continuado consolidando y potenciando como línea fundamental el fortalecimiento del control fiscalizador. Para ello, se han potenciando 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 han destacado los procesos de fiscalización masiva y selectiva, así como también los procesos contenciosos a cargo de los Tribunales Tributarios.

Pero, sin duda, fue la explicitación y despliegue del último eje de gestión, el de contribuir al desarrollo económico de Chile, lo que permitió al SII tener una nueva mirada, más amplia, y reorientar su accionar, desde una perspectiva eminentemente centrada en la fiscalización, a una acción orientada al ciudadano-contribuyente-agente económico, hacer una mejor segmentación de los mismos a partir de las características específicas de cada grupo y, a partir de ellas, introducir innovaciones en los productos y servicios ofrecidos o rediseñando los existentes, entre las cuales se puede citar:

- Factura Electrónica: Productividad y Competitividad para la Economía Chilena.
- Factura de Exportación Electrónica: Aumenta Competitividad Internacional de los exportadores.
- Factura con Mérito Ejecutivo: Pago Eficaz, Financiamiento Seguro.
- Portal Tributario MYPIME: Cumplimiento Tributario On-Line potencia los negocios de Mipymes.
- Cartola Tributaria y Estado de Situación Tributaria del Contribuyente: Transparencia del Cumplimiento.
- Declaración y Pago de Impuestos On-Line: Catalizador del uso de TIC en Chile
- Contabilidad Electrónica: Hacia la Digitalización de las Transacciones y de su Registro Contable.
- Ciclo de Vida Tributario 100% On-Line: Inicio de Actividades y Término Giro para Empresas a modalidad On-Line.

Todo lo anterior ha contribuido a minimizar el costo de cumplimiento del contribuyente, vale decir, que las labores de consumir sus obligaciones tributarias constituyan un proceso fácil, expedito, y en definitiva, “barato”.

La maduración de esta visión innovadora se materializó, durante 2005, en la concreción del Ciclo de Cumplimiento Tributario 100% Internet, que persigue apoyar el desarrollo de la actividad económica y los negocios, aprovechando la similitud entre el ciclo de los negocios y las etapas del cumplimiento tributario del contribuyente. Así, se apunta a que el Ciclo de Vida Tributario en modalidad on-line apoye y potencie el ciclo de negocios, por la vía de lograr un cumplimiento tributario que propicie mejoras de productividad y eficiencia en el desarrollo de los mismos. Ello porque se reduce el costo y se simplifica el cumplimiento permanentemente, se incentiva el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) aplicadas a las operaciones comerciales y se gane competitividad; y en definitiva se promueve la eficiencia del ciclo de

negocios a través de un cumplimiento tributario enteramente on-line, desde el Inicio de Actividades hasta el Término de Giro.

Todo lo anterior representa los objetivos, compromisos y énfasis estratégicos que orientan y han enmarcado el accionar del SII. No obstante, bajo esta administración se ha procurado potenciar y concretar 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, que en gran medida han contribuido a que la institución haya alcanzado el sitial destacado de desempeño que actualmente presenta. En efecto, una institución de la naturaleza del SII requiere estar en permanente innovación, buscando el mejoramiento continuo de su actuación a través de una mayor eficiencia y eficacia en la ejecución de su negocio, y cumpliendo de manera creciente las condiciones de satisfacción de los contribuyentes a través de servicios de calidad, confiables y oportunos. El desarrollo de este aspecto se ha plasmado a través de la focalización de un conjunto de acciones en torno a: el desarrollo de las personas, es decir, los funcionarios de la institución; el mejoramiento progresivo de la gestión interna; y la incorporación racional y efectiva de la tecnología de información de punta. Todo lo anterior, llevado a cabo de manera integral y coherente, y enmarcado en un contexto de prioridades estratégicas claramente definidas, ha permitido asegurar la continuidad de la operación del SII, y a la vez, poder plantearse y alcanzar mejoramientos sustantivos de su desempeño, tanto cuantitativos como cualitativos; y en último término, a situar al SII como un actor relevante en la modernización del Estado y a aspirar a constituirlo en un modelo de Administración Tributaria en el mundo.

Todo este esfuerzo institucional por llevar a cabo iniciativas innovadoras para incrementar el cumplimiento de su misión, y continuar avanzando hacia la cristalización de su visión estratégica, se ha visto coronado y reflejado el mejoramiento progresivo de la percepción con que los contribuyentes-ciudadanos—agentes económicos evalúan el desempeño y la imagen del SII.

En efecto, un estudio de imagen del Servicio de Impuestos Internos (SII) concluye que entre 2000 y 2005 avanzó sustancialmente la evaluación que los contribuyentes-ciudadanos-agentes económicos hacen de la administración tributaria, calificándola con notas entre 6 y 7 en porcentajes que superan el 63% de las personas y empresas consultadas.

El estudio fue realizado por Adimark, firma especializada en investigación de mercado y estudios de opinión pública, que realizó 718 entrevistas a una muestra ponderada de contribuyentes de los segmentos empresas (grandes, medianas y pequeñas) y personas naturales profesionales y no profesionales (hombres y mujeres laboralmente activos de los estratos socioeconómicos ABC1, C2, C3 y D).

La evaluación general obtenida por el SII indica que un 63,5% de los contribuyentes consultados le asigna nota entre 6 y 7; entre las empresas, el 64,4% le coloca nota entre 6 y 7; a nivel del comercio el 62,5% califica al SII con nota entre 6 y 7; y a nivel de personas naturales profesionales el 63,1% asigna nota entre 6 y 7.

Como se puede apreciar estas cifras confirman la positiva evolución en la imagen que los agentes económicos tienen del Servicio de Impuestos Internos.

Lo anterior se visto refrendado al obtener el SII el Premio Nacional a la Calidad versión 2004, en la categoría Servicios Públicos de alcance Nacional, entre otros reconocimientos, otorgados por Instituciones Nacionales y Extranjeras, en que se reconoce el enorme aporte del Servicio de Impuestos Internos a la Modernización de los Servicios Públicos en Chile.

En consecuencia, esta Cuenta Pública del año 2005, representa un 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 año 2005. Esperamos que cumpla con el propósito fundamental de 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.

A handwritten signature in black ink that reads "Juan Toro". The signature is written in a cursive style with a horizontal line underneath the name.

Juan Toro Rivera
DIRECTOR



CÓMO LEER LA CUENTA PÚBLICA

La Cuenta Pública 2005 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 2005 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 2005 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 escala 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, desde el punto de vista de su estructura organizativa, 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 con la función de fiscalización– una serie de actividades relacionadas que si bien demandaban un conjunto importante de recursos, no podían asociarse a resultados de la gestión directa de la función. Es el caso de actividades relacionadas con facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, especialmente, bajando su costo monetario y el tiempo demandado para el contribuyente.

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

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

2.4.1. Líneas de negocios

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

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

- **Control del cumplimiento tributario.**

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

- **Fiscalización y Sanción del Incumplimiento Tributario**

Esta área tiene por objeto detectar el incumplimiento de las obligaciones tributarias, tales como determinar y girar los impuestos no declarados o no enterados y aplicar las sanciones que correspondan. Naturalmente, esta fiscalización abarca todos los tipos de impuestos; dando lugar al igual que en el caso anterior a sublíneas de negocio tales como Auditorías Tributarias, entre otros.

- **Combate y Sanción al Fraude Fiscal**

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

- **Administración de Justicia Tributaria**

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

- **Interpretación Administrativa de las Leyes Tributarias**

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

- **Servicios de Información Tributaria**

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

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

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

- **Asesoramiento en Cambios Legislativos-Tributarios.**

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 querellas que interpongan los contribuyentes u otras personas.

- **Administrativo y Financiero**

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

- **Comunicaciones**

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

- **Control de Gestión**

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

- **Auditoría Interna**

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

- **Contraloría Interna**

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

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

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

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.

Esta segmentación se ha ido abriendo a nuevas categorías de contribuyentes, mediante la creación del Portal MIPYMES y del Portal del Inversionista Extranjero en el sitio Web del SII.

Como se explica más adelante en este documento, en el Portal MIPYMES junto con entregar información relevante, se da la opción de realizar gran cantidad de trámites a estas empresas, entre los que se incluyen la posibilidad de emitir facturas electrónicas.

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 con 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 en el ámbito 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 2005 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 69 oficinas a lo largo del país. Estas oficinas se componen de la Dirección Nacional, la Dirección de Grandes Contribuyentes, 16 Direcciones Regionales y 51 Unidades, cuya dotación correspondiente se distribuye de acuerdo al siguiente cuadro:

Cuadro N° 1: CARACTERISTICAS REGIONALES DEL SII AÑO 2005

Región	Nombre Regional SII	Regionales y Unidades	Dotación ²	Población ³	Población / Dotación
I	Iquique	2	111	428.594	3.896
II	Antofagasta	4	98	493.984	4.990
III	Copiapó	3	65	254.336	3.974
IV	La Serena	4	106	603.210	5.745
V	Valparaíso	8	279	1.539.852	5.599
VI	Rancagua	5	123	780.627	6.347
VII	Talca	6	159	908.097	5.821
VIII	Concepción	6	275	1.861.562	6.745
IX	Temuco	4	134	869.535	6.587
X	Puerto Montt	9	175	1.073.135	6.097
XI	Coyhaique	3	34	91.492	2.614
XII	Punta Arenas	3	57	150.826	2.693
XIII	R. Metropolitana ⁴	12	1.999	6.061.185	2.993
Total		69	3.615	15.116.435	4.162

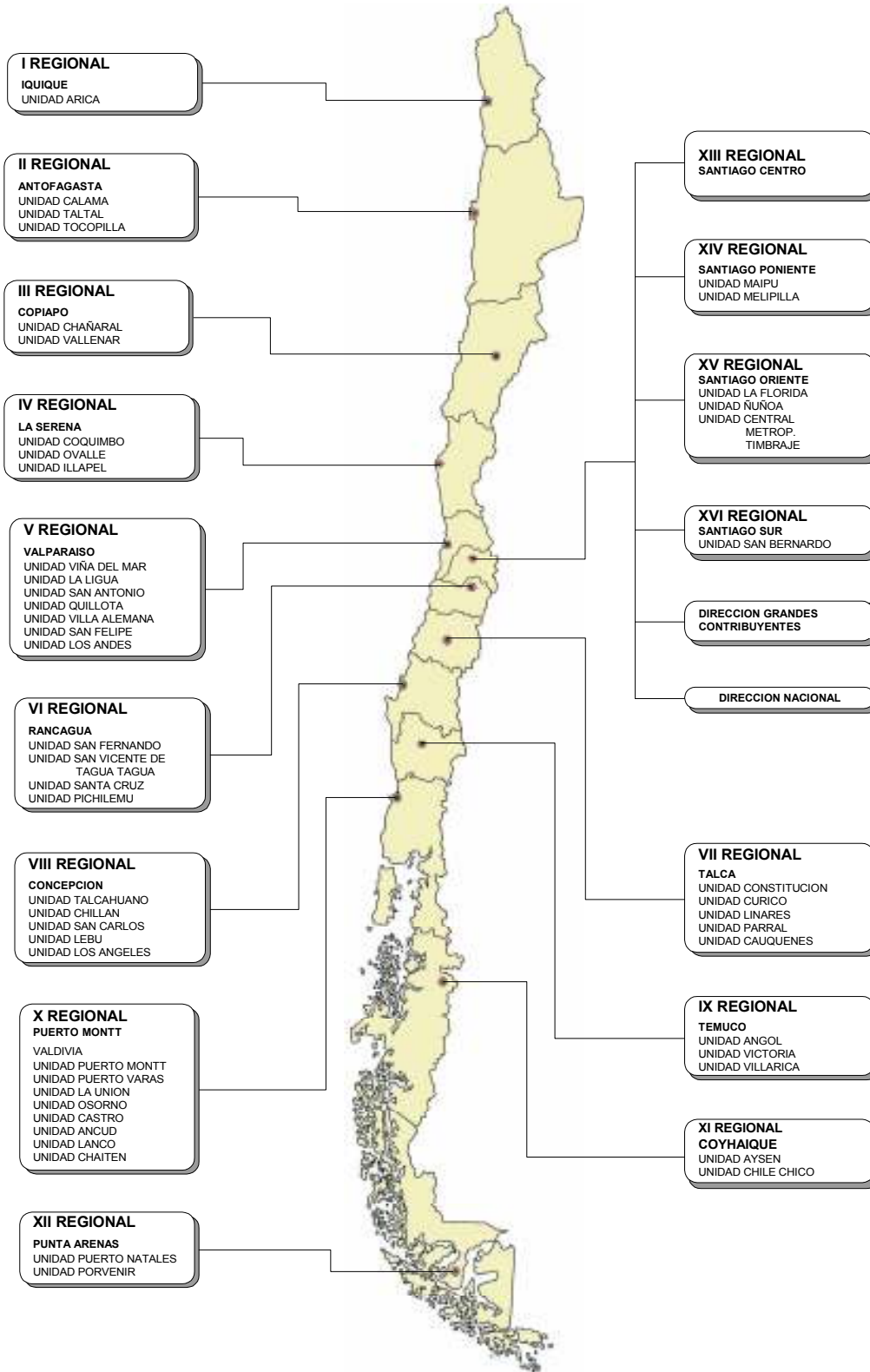
Del Total de Unidades del SII (69), sólo un 17% se concentra en la Región Metropolitana, lo que indica la presencia proporcional en cuanto a cobertura que posee el Servicio a escala nacional.

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

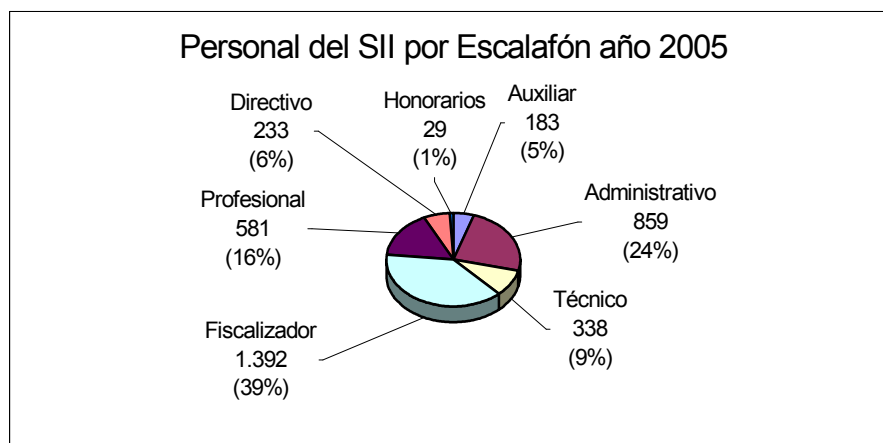
³ Según Censo 2002

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

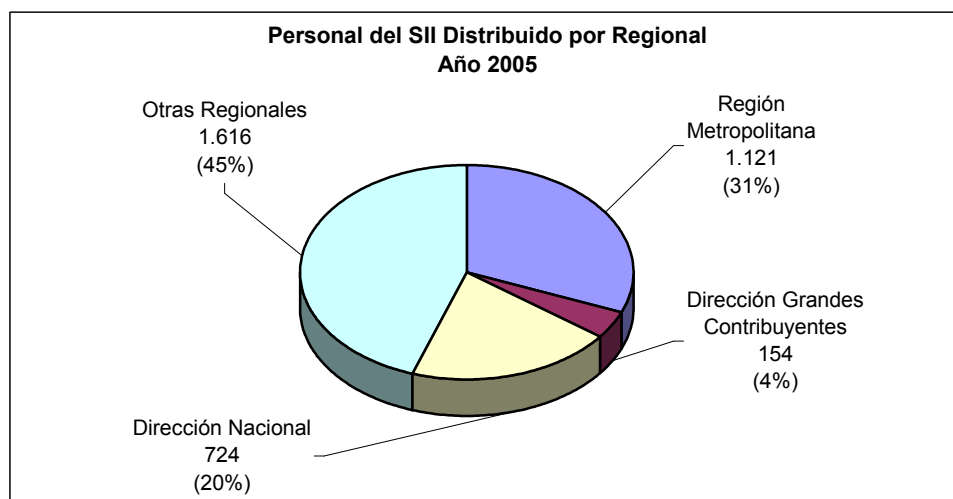
OFICINAS DEL SII



En el gráfico siguiente se muestra la distribución del Personal por Escalafón. Existe un elevado nivel de profesionalización del Personal del SII, alcanzando a un 71% de los funcionarios⁵ del Servicio de Impuestos Internos.



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, descontando la Dirección Nacional, un 35,3% de la dotación se encuentra localizada en la Región Metropolitana. Esto se explica, si se considera que un volumen significativo de la actividad económico tributaria se concentra en esta Región. Si se incluye la Dirección Nacional, este porcentaje alcanza a un 55,3%, lo que se explica por la importancia que ha llegado a tener el uso de la Oficina Virtual del SII en Internet, cuya administración se encuentra a cargo de ella.



Al establecer relaciones entre el tamaño de la dotación actual respecto de algunos parámetros de actividad del SII y hacer comparaciones con los mismos indicadores de administraciones tributarias europeas y de Norteamérica, se ve que para la Administración Tributaria Chilena presentan valores significativamente menores. A modo de ejemplo, el indicador de habitantes por funcionario en Chile es de 3.348⁶ (en el año 2005), en tanto que en países desarrollados dicho indicador por lo general no supera los 1.200.

⁵ Se considera profesional a todo funcionario perteneciente los escalafones: Directivo, Profesional, Fiscalizador y Técnico.

⁶ Se considera la población de Chile según censo del 2002 de 15.116.435 habitantes (fuente: INE) y para el personal de la Administración Tributaria se consideró un total de 4.516 funcionarios (100 % del personal del SII más el 70 % del personal de la Tesorería).

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	113	1,06	4	2	6
II	Antofagasta	95	1,03	4	2	6
III	Copiapó	65	1,04	3	1	4
IV	La Serena	103	1,01	5	2	7
V	Valparaíso	265	1,003	8	3	11
VI	Rancagua	116	1,02	4	3	7
VII	Talca	150	0,98	6	3	9
VIII	Concepción	261	1,00	9	3	12
IX	Temuco	127	1,00	6	3	9
X	Puerto Montt	167	0,99	8	2	10
XI	Coyhaique	39	1,25	2	1	3
XII	Punta Arenas	62	1,16	3	1	4
XIII	R. Metropolitana ⁷	2.009	1,02	25	12	37
Total		3.572	1,01	87	38	125

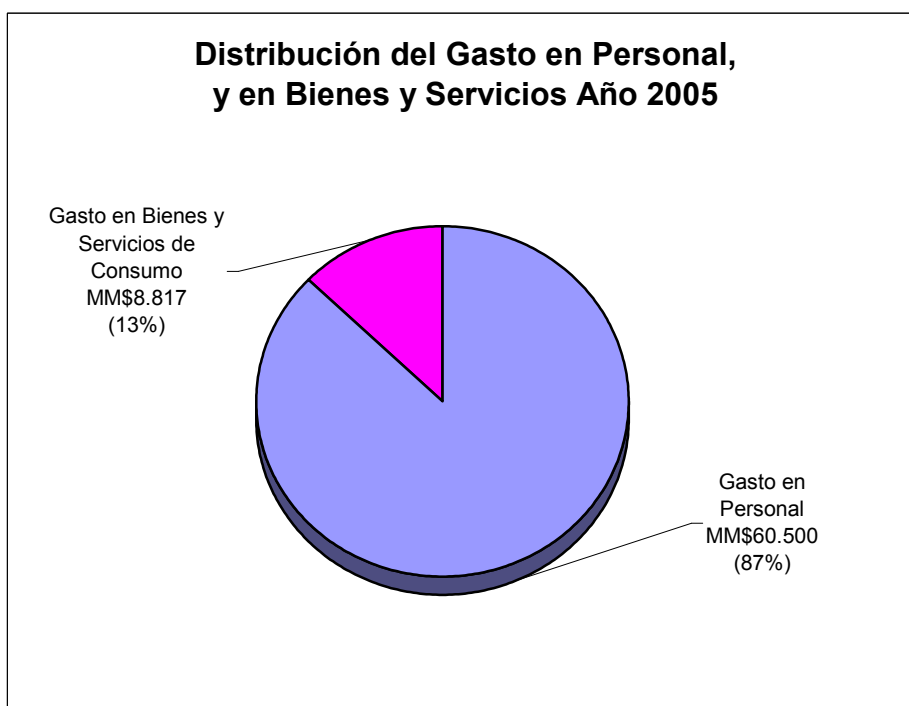
⁷ Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes. Además, la Dirección de Grandes Contribuyentes y la Dirección Nacional cuya cobertura es a nivel del país.

3.1.3. Presupuesto del SII

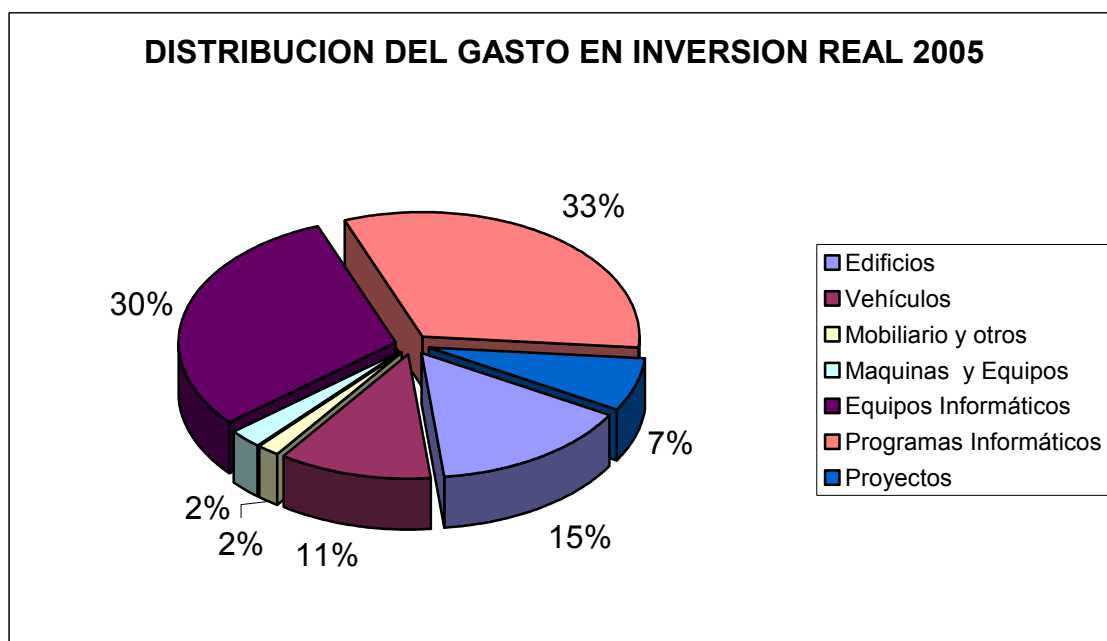
En el cuadro siguiente se presentan las cifras respecto a los gastos derivados del ejercicio presupuestario institucional de los cinco últimos años.

Cuadro N° 3: Gastos Pagados					
	2001	2002	2003	2004	2005
	[MM\$]	[MM\$]	[MM\$]	[MM\$]	[MM\$]
Gasto en Personal	42.301	52.673	55.916	59.829	60.500
Bienes y Servicios de Consumo	10.075	9.650	8.675	7.858	8.817
Gastos Varios	12	843	5.405	621	
Prestaciones de Seguridad Social					272
Transferencias corrientes	1.498	993	774	1.208	340
Inversión real	8.379	6.377	2.421	4.165	
Integros al Fisco					13
Adquisición de Activos no Financieros					4.630
Iniciativas de Inversión					348
Otros compromisos pendientes	475	456	291	843	
Servicio de la Deuda					1
Total	62.740	70.993	73.482	74.523	74.921

Pesos de diciembre de 2005



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, e 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 (63% de la inversión real total de 2005), con el fin de asegurar los estándares de desempeño requeridos, para proporcionar productos y servicios de calidad, al creciente volumen de contribuyentes que utilizan éste 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.

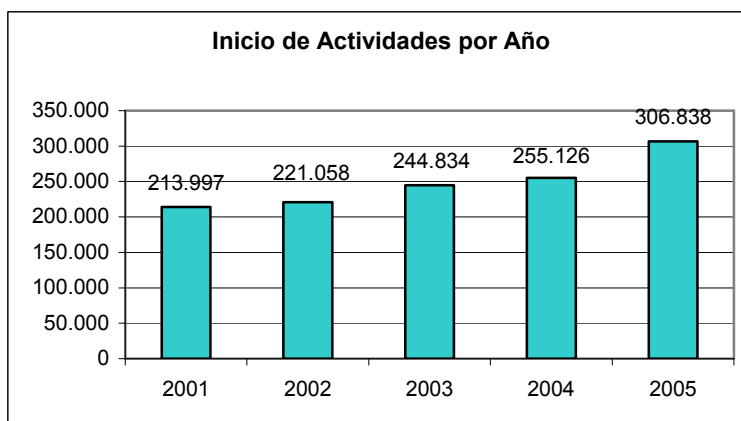
Existen tres grandes grupos de contribuyentes: personas naturales, personas naturales extranjeras y personas jurídicas. Las personas jurídicas comprenden todos los tipos de sociedades, las sucesiones, comunidades, corporaciones e instituciones fiscales.

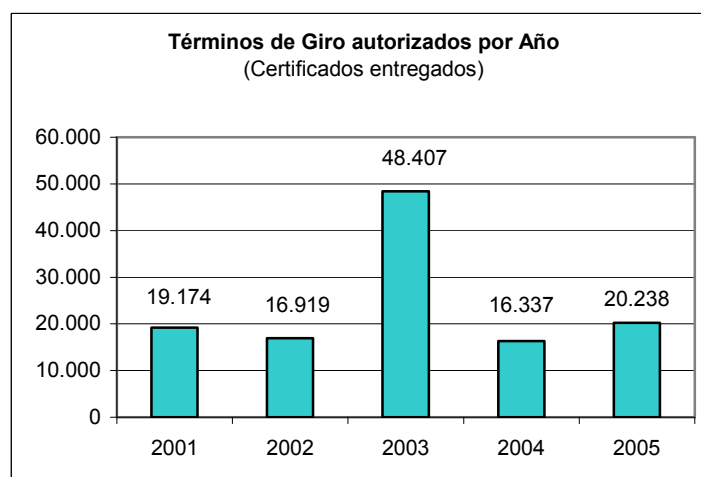
El registro de contribuyentes del SII agrupa dos tipos de contribuyentes. El primero se refiere a una clasificación de contribuyente eventual, y dice relación con aquel contribuyente que, debido a circunstancias no permanentes, está obligado a declarar impuestos para un determinado período tributario, 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 2005.





Cuadro N° 4: Ingresos Netos al Registro de Contribuyentes

	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Inicios de Actividades	213.997	221.058	244.834	255.126	120.452
Inicios de Actividades por Internet					186.386
Términos de Giro	19.174	16.919	48.407	16.337	20.238
Ingreso neto al Registro de Contribuyentes (aumento del número de contribuyentes)	194.823	204.139	196.427	238.789	286.600

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, sin embargo, el año 2005 se produce un fuerte incremento de este tipo de transacciones, registrándose una cantidad de 410.696 solicitudes, 229.872 de las cuales se hicieron por Internet.

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.

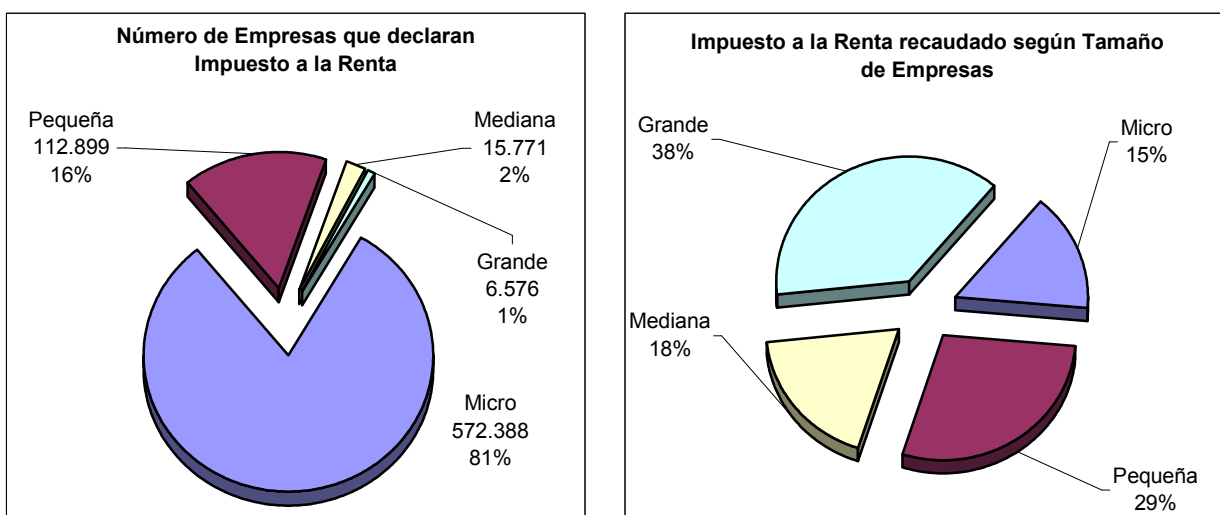
Una de las variables de segmentación más empleada por las administraciones tributarias corresponde al volumen de operaciones de los contribuyentes. De acuerdo con estándares definidos por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), las empresas se clasifican en microempresas, pequeñas, medianas 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 CON 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 1.500 mayores empresas del país, listadas en una nómina.

En los gráficos siguientes, se aprecia cómo las grandes empresas, que representan un 1% del total, aportaron a una recaudación de un 38% del Impuesto de Renta total en el Año Tributario 2005.



Los Contribuyentes y la Internet

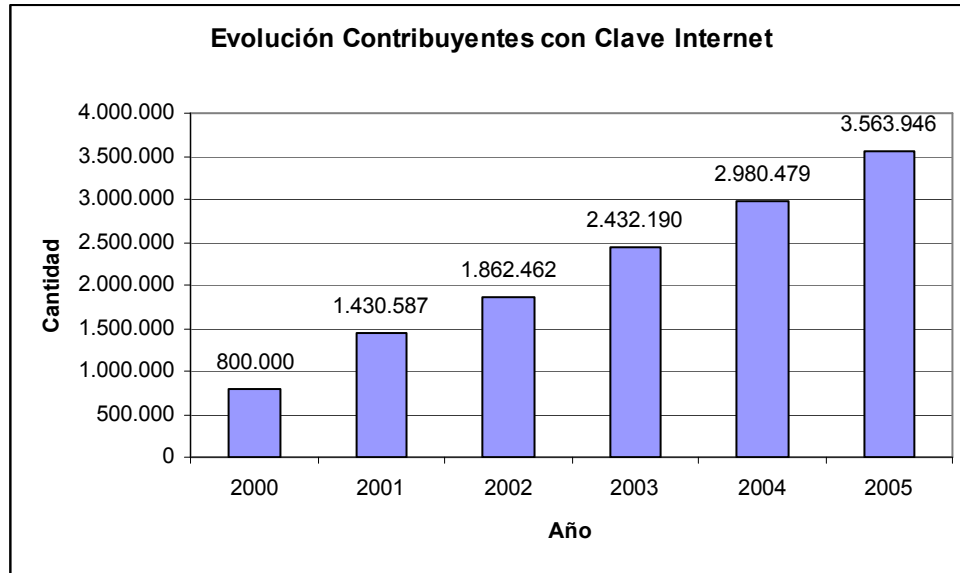
Para cumplir con sus obligaciones tributarias, los contribuyentes se relacionan e interactúan con el SII de múltiples formas. En este contexto, se le ha dado especial importancia al desarrollo de Internet como mecanismo de vinculación fundamental, para lo cual se han desarrollado una serie de servicios y aplicaciones electrónicas que facilitan las acciones que deben realizar los contribuyentes ante el SII. Todas estas aplicaciones cuentan con sistemas de seguridad y verificación, que aseguran 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°]	2005 [N°]
Usuarios con clave	800.000	1.430.587	1.862.462	2.432.190	2.980.479	3.563.946

Como se observa en el gráfico siguiente, durante los últimos 5 años se ha mantenido una tasa de obtención de claves más o menos estable del orden de unos 500.000 a 600.000 contribuyentes por año. Esto refuerza la idea de que los contribuyentes valoran positivamente la posibilidad que ofrece el SII, de realizar los trámites por Internet.



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 con 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.*

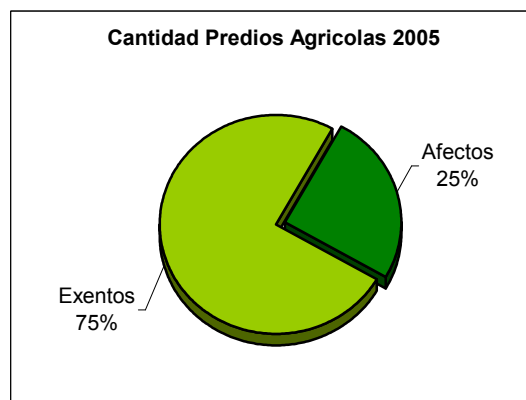
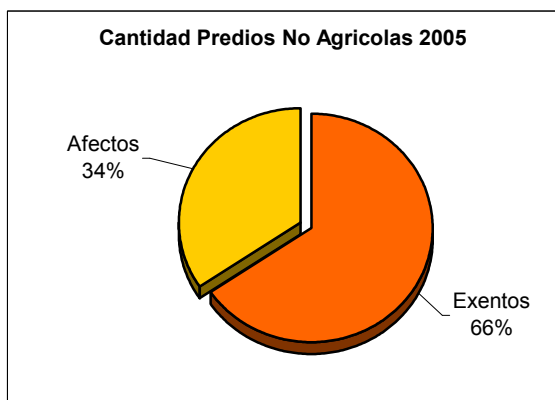
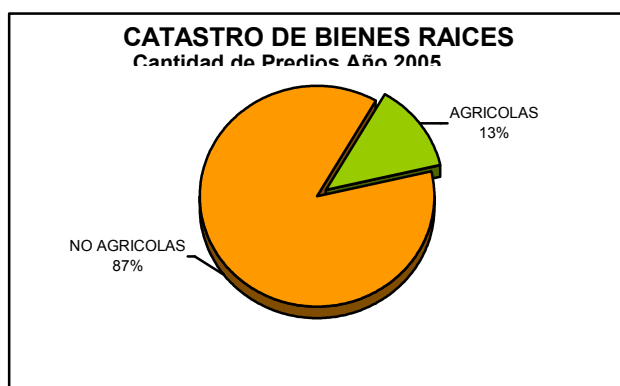
El catastro de bienes raíces corresponde al conjunto de datos, antecedentes y descripciones de los bienes raíces agrícolas y no agrícolas, referidos a ubicación, propietario, superficie, características de terreno y construcciones, y otras circunstancias físicas, económicas y jurídicas, que permitan 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°]	2005 [N°]	Variación 2001-2005 [%]
Agrícola	Exentos	431.287	453.346	477.039	486.894	504.897	17,07%
	Afectos	163.622	164.538	165.250	167.062	170.872	4,43%
	Total	594.909	617.884	642.289	653.956	675.769	13,59%
No Agrícola	Exentos	2.560.162	2.653.272	2.742.284	2.830.481	2.921.000	14,09%
	Afectos	1.273.699	1.346.058	1.411.476	1.463.342	1.530.174	20,14%
	Total	3.833.861	3.999.330	4.153.760	4.293.823	4.451.174	16,10%
TOTAL		4.428.770	4.617.214	4.796.049	4.947.779	5.126.943	15,76%

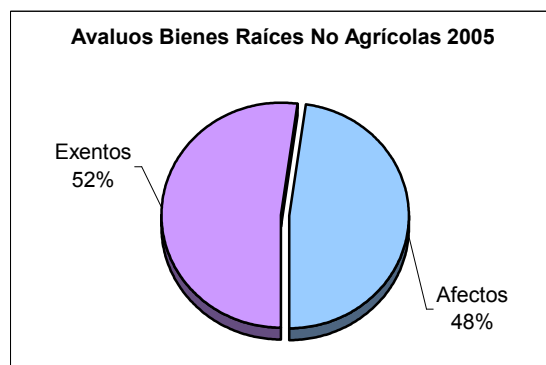
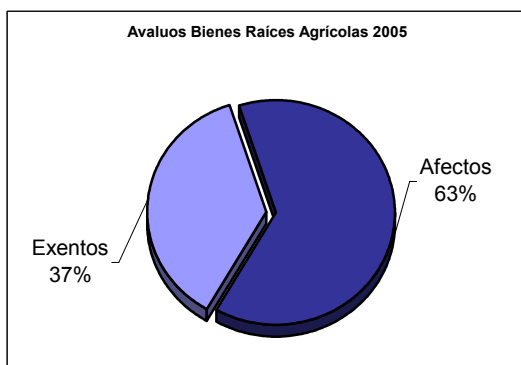


Cuadro N° 8: AVALUOS DE BIENES RAICES

Tipo predio		2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	2005 [MM\$]	Variación 2001-2005 [%]
Agrícola	Exentos	853.713	878.935	892.145	2.308.972	2.343.059	174,46%
	Afectos	1.854.407	1.853.038	1.822.371	4.077.235	4.028.549	117,24%
	Total	2.708.119	2.731.972	2.714.516	6.386.207	6.371.608	135,28%
No Agrícola	Exentos	25.732.546	26.769.410	27.721.632	28.599.495	29.555.317	14,86%
	Afectos	23.350.391	24.272.821	25.221.279	26.006.566	26.941.209	15,38%
	Total	49.082.938	51.042.231	52.942.911	54.606.061	56.496.526	15,10%
TOTAL		51.791.057	53.774.203	55.657.427	60.992.268	62.868.134	21,39%

Pesos de 01/01/2006

En el cuadro anterior se aprecia que el avalúo de los bienes agrícolas para el año 2005 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 propiedades destinadas a la habitación o morada de una persona física o familia, constituyendo el lugar o sede de su vida doméstica.
- **No habitacionales:** entre las propiedades con destino no habitacional, se pueden mencionar aquellas cuyo destino es Administración Pública; Defensa; Bodega y Almacenaje; Comercio; Culto; Deporte y Recreación; Educación y Cultura; Forestal; Hotel- Motel; Industria; Minería; Oficina; Salud; Transporte y Telecomunicaciones.

Incorporaciones y modificaciones

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

Cuadro N° 9a: CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INGRESADOS AL SISTEMA DE BIENES RAICES POR FUENTE DE REQUERIMIENTO AÑO 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 ⁸	72.319	0	180.843	160	253.322	28,41%
Modificación Catastro Legal ⁹	67.608	34.003	259.660		361.271	40,52%
Eliminación	5.829	0	8.352	16	14.197	1,59%
Total	192.732	34.003	664.673	178	891.586	100,00%

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 ⁷	47.901		137.883	117	185.901	24,87%
Modificación Catastro Legal ⁸	36.718	29.364	332.722		398.804	53,35%
Eliminación	4.474		4.487	2	8.963	1,20%
Total	122.759	29.364	595.319	122	747.564	100,00%

Cuadro N° 9c: CANTIDAD DE MOVIMIENTOS INGRESADOS AL SISTEMA DE BIENES RAICES POR FUENTE DE REQUERIMIENTO AÑO 2005

Tipo Movimiento	Oficina [N°]	Internet [N°]	Gestión SII [N°]	Tribunal Tributario [N°]	Total	
					[N°]	[%]
Inclusión	41.324		144.788	6	186.118	25,9%
Modificación Catastro Físico ⁷	48.097		123.879	185	172.161	23,9%
Modificación Catastro Legal ⁸	21.395	28.215	302.507	8	352.125	48,9%
Eliminación	4.423		51.09	3	9.535	1,3%
Total	115.239	28.215	576.283	202	719.939	100,0%

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		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Modelos Nuevos	1.313	4,6%	1.542	5,1%	1.674	5,3%	1.744	5,2%	1.822	5,2%
Modelos Antiguos	27.299	95,4%	28.611	94,9%	30.145	94,7%	31.814	94,8%	33.537	94,8%
Total modelos Vehículos	28.612	100,0%	30.153	100,0%	31.819	100,0%	33.558	100,0%	35.359	100,0%

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

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

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		2005	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Con Pago	154.722	501.272	144.963	411.206	144.777	478.457	163.603	752.682
Calzadas	412.713		355.546		285.989		277.839	
Con Solicitud de Devolución	1.491.776	897.899	1.541.404	963.608	1.574.342	1.132.787	1.619.230	986.252
TOTAL	2.059.211		2.041.913		2.005.108		2.060.672	

Cuadro N° 12: DECLARACIONES EN FORMULARIO 22

	2002		2003		2004		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Internet	1.132.933	55,02%	1.403.193	68,72%	1.663.720	82,97%	1.984.383	96,30%
Papel	926.278	45,98%	638.720	31,28%	341.388	17,03%	76.289	3,70%
Total	2.059.211	100,00%	2.041.913	100,00%	2.005.108	100,00%	2.060.672	100,00%

Cuadro N° 13: MONTOS POR DECLARACIONES EN FORMULARIO 22

	2002		2003		2004		2005	
	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$	Monto Pagado MM\$	Monto Solicitado Devolución MM\$
Internet	12.526	744.804	131.424	880.774	286.001	1.103.061	606.813	986.226
Papel	488.746	153.097	279.781	82.835	192.455	29.726	145.869	26
Total	501.272	897.900	411.205	963.609	478.457	1.132.787	752.682	986.252

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 93,3% del total de las presentadas el año 2005.

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 99,99% el año 2005. Un factor que ha contribuido a este hecho, es el conjunto de 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 2005, los tipos de Declaraciones Juradas alcanzaron la cantidad de 52. 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° 14: DECLARACIONES JURADAS

	2002	2003	2004	2004	2005
	[N°]	[N°]	[N°]	[N°]	[N°]
Total de Declaraciones Juradas	826.775	843.298	877.750	877.750	869.194
Total de Registros Informados	34.104.195	26.115.952	50.288.261	50.288.261	47.356.464

A contar del año 2004, el 100% de las declaraciones juradas se presentan por medios electrónicos a través de la Oficina Virtual del SII, hecho que constituye una claro reflejo del esfuerzo realizado para 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, junto con el pago del IVA Neto, si ello corresponde, o por Internet, utilizando la página Web del SII. Para esto, se emplea el documento oficial denominado *Formulario 29* (F29 declaración y pago simultaneo mensual), disponible tanto en papel como en forma electrónica.

Declaraciones de IVA

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

Cuadro N° 15: DECLARACIONES F29 PRESENTADAS

	2002*		2003*		2004		2005	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Con movimiento y con pago	6.840.767	5.333.988	6.981.736	5.705.111	7.165.462	6.509.824	7.304.061	7.218.990
Con movimiento y sin pago	1.563.793		1.269.782		1.193.556		991.769	
Sin movimiento	4.007.635		3.307.668		2.560.269		2.537.539	
Total	12.412.195	5.333.988	11.559.186	5.705.111	10.919.287	6.509.824	10.833.369	7.218.990

(*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades Pesos de diciembre 2005

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° 16: DECLARACIONES F29 PRESENTADAS POR INTERNET*

	2002		2003		2004		2005	
	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]	[N°]	[MM\$]
Por Internet	1.259.460	616.659	1.910.706	3.523.808	4.119.509	5.117.610	4.753.113	5.785.276
En papel	11.189.686	4.717.330	9.648.479	2.181.302	6.672.081	1.392.213	6.080.256	1.433.714
Total	12.449.146	5.333.988	11.559.185	5.705.111	10.791.590	6.509.824	10.833.369	7.218.990

(*) No se incluye las declaraciones presentadas en Unidades. Pesos de diciembre 2005

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° 17: DECLARACIONES F50 PRESENTADAS EN PESOS

	2002	2003	2004	2005
Cantidad declaraciones	111.797	124.571	116.854	114.751
Monto declaraciones [MM\$]	1.464.994	1.617.111	1.470.754	1.656.869

Pesos de diciembre 2005

Cuadro N° 18: DECLARACIONES F50 PRESENTADAS EN DOLARES

	2003	2004	2005
Cantidad declaraciones	73	77	82
Monto en dólares [MMUS\$]	51,6	307,9	344,2
Monto declaraciones [MM\$]	36.437	199.209	192.468

Monto nominal en dólares y pesos de diciembre 2005, no incluye las declaraciones de Codelco

Cuadro N° 19: DECLARACIONES F50 DE CODELCO

	2003	2004	2005
Cantidad declaraciones	16	21	28
Monto en dólares [MMUS\$]	298,9	1.102,40	1.449,92

Monto nominal en dólares

Cuadro N° 20: RECTIFICATORIAS F50*

	2004	2005
Cantidad de rectificatorias	88	1.324
Monto declaraciones [MM\$]	1.421	97.765

(*) Las rectificatorias F50 se inician a contar de octubre 2004

Pesos de diciembre 2005

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° 21: GIROS PAGADOS

Tipo de Giro	2004 Monto pagado [MM\$]	2005 Monto pagado [MM\$]
Giro 21	148.800	225.222
Giro 45	63.452	36.609
Total	212.253	261.831

Pesos de diciembre 2005

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.

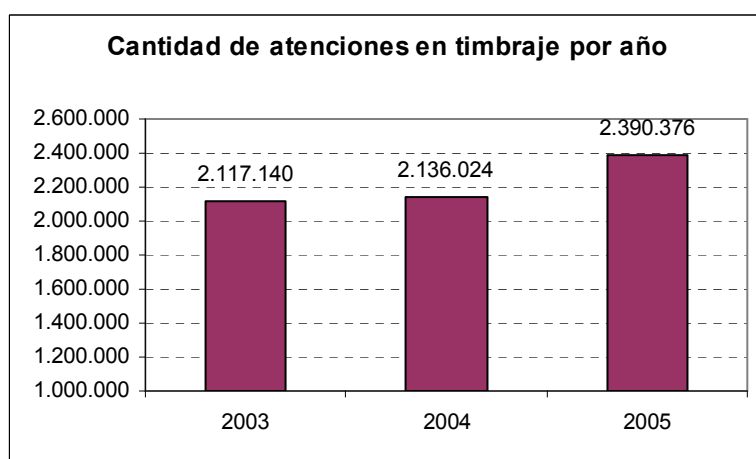
El Timbraje de Documentos

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, 2004 y 2005.



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 2005 alcanzó la cifra de **34,6 millones** de documentos, con un promedio mensual de emisión de **2,9 millones** de documentos, lo que representa algo más del 5% de la facturación total mensual a nivel país.

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° 22: CUOTAS ANUALES DE CONTRIBUCIONES

	2002	2003	2004	2005	Variación 2000-2005
Cantidad Cuotas	6.063.345	6.323.285	6.540.960	6.814.961	12,40%

Estimación sobre la base de la cantidad de giros emitidos (normales + suplementarios)

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° 23: CONDONACIONES DEL SII AÑO 2002-2005*

	2002		2003		2004		2005	
Giros Pagados de multas e intereses penales	[MM\$]	[% c/r Total]	[MM\$]	[% c/r Total]	[MM\$]	[% c/r Total]	[MM\$]	[% c/r Total]
Montos de multas e intereses Condonados	11.053	39,0%	20.844	49,1%	22.618	46,8%	49.514	60,4%
Montos de multas e intereses No Condonados	17.298	61,0%	21.592	50,9%	25.688	53,2%	32.429	39,6%
Total de multas e intereses	28.351	100,0%	42.436	100,0%	48.306	100,0%	81.943	100,0%

(*) Giros emitidos por el SII y pagados en Bancos
Pesos de diciembre 2005

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° 24, de la página siguiente, considerando la totalidad de las Autorizaciones de IVA Diferido vigentes a diciembre de 2005:

Cuadro N° 24: CASO PRIMERA VENTA: MONTOS FACTURADOS E IVA DIFERIDO¹⁰

Región	Regional	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	70	3.366.146.710	613.795.790
VII	Talca	48	1.570.393.856	457.648.796
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	131.579.600	23.684.328
XII	Punta Arenas	12	685.842.042	123.451.568
XIII	R. Metropolitana ¹¹	1.111	57.676.834.282	9.939.369.927
Total		2.267	109.353.332.386	19.529.583.773

Cifras Nominales

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 en los años 2002-2005, donde el 79,8% de ellas fueron resueltas dentro del plazo estándar convenido con los contribuyentes el año 2005.

¹⁰ Cifras monetarias nominales a Diciembre de 2005

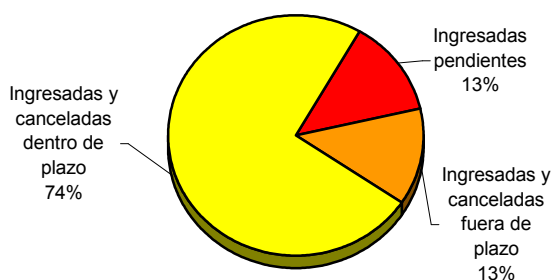
¹¹ Se incluyen las Regionales Santiago Centro, Santiago Poniente, Santiago Sur, Santiago Oriente y todas las Unidades correspondientes.

Cuadro N° 25: PETICIONES ADMINISTRATIVAS DE AVALUACIONES

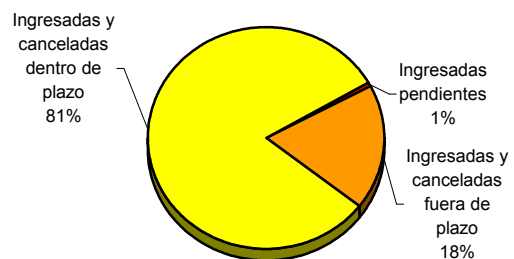
	2002		2003		2004		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Pendientes	18.002	13,2%	815	0,6%	18.340	15,0%	1.228	1,1%
Canceladas fuera de plazo	17.539	12,8%	26.237	18,4%	18.235	15,0%	20.977	19,1%
Canceladas dentro de plazo	101.049	74,0%	115.435	81,0%	85.366	70,0%	87.530	79,8%
Total	136.590	100,0%	142.487	100,0%	121.941	100,0%	109.735	100,0%

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

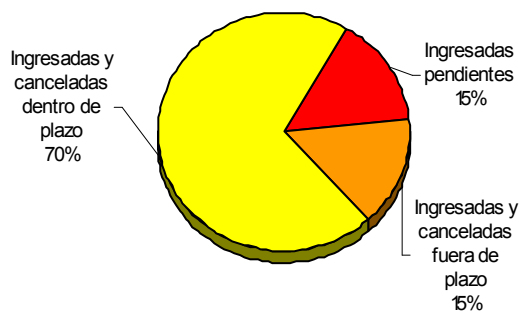
**Ingreso y cancelación de Peticiones
Administrativas Año 2002**



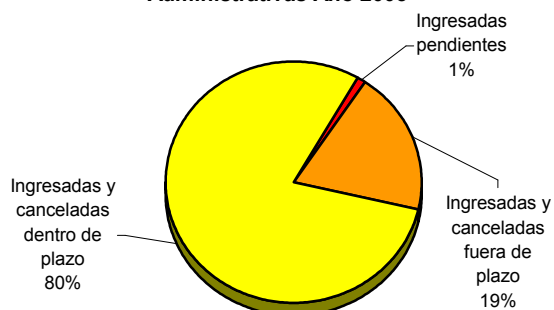
**Ingreso y cancelación de Peticiones
Administrativas Año 2003**



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



**Ingreso y cancelación de Peticiones
Administrativas Año 2005**



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:**
Es un derecho del contribuyente, quien puede solicitar en cualquier momento la revisión administrativa del avalúo de un bien raíz de su propiedad, excepto en los casos que el avalúo haya sido fijado por sentencia judicial. Se pueden solicitar las revisiones de avalúos de bienes raíces agrícolas como de bienes raíces no agrícolas.
- **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 esto condición para la enajenación de los bienes.
- **Herencias:** Este trámite tiene como finalidad la obtención del Certificado de exención del Impuesto a las Herencias o Certificado de pago del Impuesto a las Herencias.

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 entrega 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 2005

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 2005.

Cuadro N° 26
Ingresos Tributarios del Gobierno Central – Año 2005

	Millones de \$ ^a	Millones de US\$ ^b	% del total	% del PIB ^c
Impuestos a la Renta	3.504.038	6.813	30,8	5,5
Impuestos	3.681.069	7.157	32,4	5,7
Primera Categoría	1.912.950	3.719	16,8	3,0
Segunda Categoría	712.307	1.385	6,3	1,1
Global Complementario	239.678	466	2,1	0,4
Adicional	699.053	1.359	6,1	1,1
Tasa 40%	80.057	156	0,7	0,1
Art. 21L.I.R.	34.406	67	0,3	0,1
Término de Giro	2.615	5	0,0	0,0
Sistema de Pago	-177.382	-345	-1,6	-0,3
Reajuste Imp. Declaración Anual	351	1	0,0	0,0
IVA	5.431.852	10.561	47,8	8,5
IVA Bruto	8.050.890	15.653	70,8	12,6
IVA Interno	2.291.502	4.455	20,2	3,6
IVA Importaciones	3.255.045	6.329	28,6	5,1
Tasas Especiales	157.252	306	1,4	0,2
Saldo Rem. y Reint. Devol.	2.347.091	4.563	20,6	3,7
Crédito Especial Emp. Constructoras	-191.002	-371	-1,7	-0,3
Devoluciones	-2.400.357	-4.667	-21,1	-3,8
Diferencia Pago IVA en Form 29	-27.679	-54	-0,2	0,0
Impuesto a Productos Específicos	1.139.013	2.215	10,0	1,8
Tabacos	388.835	756	3,4	0,6
Combustibles	750.177	1.459	6,6	1,2
Impuestos al Comercio Exterior	333.410	648	2,9	0,5
Otros^d	962.615	1.872	8,5	1,5
Total	11.370.928	22.108	100,0	17,8
Total Excluyendo Comercio Exterior	11.037.518	21.460	97,1	17,3

Fuente: Subdirección de Estudios del SII, sobre la base de los Informes de Ingresos Fiscales de la Tesorería General

Notas:

a Cifras en moneda de diciembre 2005

b Se emplea tipo de cambio de \$514,33/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2005.

c Se mide en moneda nominal. Se estima considerando cifra provisional de crecimiento del PIB nominal 2005/2004 de 9,7%.

d 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.

En el año 2005 se recaudaron unos \$11,4 billones, cifra que equivale a más de US\$22 mil millones. La carga o presión tributaria, que expresa el monto de recaudación como fracción porcentual del PIB, alcanzó a un 17,8% en el año 2005, de acuerdo con estimaciones preliminares para esa variable macroeconómica.

Al comparar la recaudación obtenida en el año 2005 respecto a la obtenida en años anteriores se aprecia un crecimiento significativamente elevado. En efecto, la recaudación obtenida en el año 2005 se incrementó en un 19,2% respecto a la obtenida en 2004, al considerar el total de los ingresos. Si se excluye el Comercio Exterior, el mismo índice evidencia un crecimiento de 19,9% respecto del año precedente.

Cuadro N° 27
Ingresos Tributarios del Gobierno Central – Evolución 2003-2005

	2003		2004		2005	
	Millones \$ ^a	Millones US\$ ^b	Millones \$ ^a	Millones US\$ ^b	Millones \$ ^a	Millones US\$ ^b
Impuestos a la Renta	2.356.623	4.582	2.473.900	4.810	3.504.038	6.813
IVA	4.443.908	8.640	5.020.766	9.762	5.431.852	10.561
Impuesto a Productos Específicos	1.040.288	2.023	1.044.055	2.030	1.139.013	2.215
Impuestos al Comercio Exterior	394.735	767	339.639	660	333.410	648
Otros ^a	352.885	686	664.726	1.292	962.615	1.872
Total	8.588.439	16.698	9.543.086	18.554	11.370.928	22.108
Total Excluyendo Comercio Exterior	8.193.703	15.931	9.203.447	17.894	11.037.518	21.460
Variación Anual:						
Total	-	-	11,1%	11,1%	19,2%	19,2%
Total Excluyendo Comercio Exterior	-	-	12,3%	12,3%	19,9%	19,9%

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

Notas:

a Cifras en moneda de diciembre 2005

b Se emplea tipo de cambio de \$514,33/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2005.

c 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.

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 (2005, en este caso) hubiese estado vigente en todo el período. A continuación en el Cuadro N° 27, se muestra la evolución de los ingresos tributarios normalizados.

Cuadro N° 28
Ingresos Tributarios Normalizados del Gobierno Central – 2004-2005

	2004		2005	
	Millones \$ ^a	Millones US\$ ^b	Millones \$ ^a	Millones US\$ ^b
Impuestos a la Renta	2.502.864	4.866	3.504.038	6.813
IVA	5.015.562	9.752	5.431.852	10.561
Impuesto a Productos Específicos	1.044.055	2.030	1.139.013	2.215
Impuestos al Comercio Exterior	339.639	660	333.410	648
Otros ^c	664.726	1.292	962.615	1.872
Total	9.566.846	18.601	11.370.928	22.108
Total Excluyendo Comercio Exterior	9.227.207	17.940	11.037.518	21.460
Variación Anual:				
Total	-	-	18,9%	18,9%
Total Excluyendo Comercio Exterior	-	-	19,6%	19,6%

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

Notas:

a Cifras en moneda de diciembre 2005

b Se emplea tipo de cambio de \$514,33/US\$ correspondiente al promedio observado en diciembre 2005.

c 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.

Las cifras anteriores evidencian que, excluidas todas las diferencias legales, la recaudación en el año 2005 mantiene el incremento extraordinariamente alto en relación con el año precedente. Tal es así que la recaudación *normalizada* 2005 anota una variación de 19,6%, al excluir impuestos al comercio exterior, lo que no es demasiado diferente de la cifra sin normalizar. No obstante lo anterior, se ha estimado necesario incorporar, en esta oportunidad, un factor de ajuste adicional que se refiere al efecto de las utilidades supranormales que mostraron en el año 2004 las empresas afectas al impuesto a la renta y que incide sobre los ingresos tributarios de 2005. De acuerdo con las estimaciones, el efecto cíclico asociado a este factor representa del orden de \$623 mil millones de recaudación, de los cuales casi un 50% se explica por las rentas sobrenormales de las empresas del sector minería privada. Si se excluye este efecto, la recaudación normalizada mostraría un incremento de 12,9% en el año 2005.

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 ese rendimiento.

Cumplimiento de las metas del Plan de Lucha Contra la Evasión (PLCE 2001-2005)

La Ley Contra la Evasión constituyó un eje en torno al cual se organizaron las acciones de la administración tributaria chilena para promover un mayor nivel de cumplimiento tributario. La Ley estableció compromisos explícitos de mayor recaudación entre el año 2001 y 2005. 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 con el informe financiero de sus disposiciones, la Ley estableció como compromiso de fiscalización y cobranza, mayores ingresos tributarios internos por \$87.223 millones en el año 2001, \$243.198 millones en el año 2002, \$335.164 millones en el año 2003, \$404.464 millones en el año 2004, y \$421.074 millones en el año 2005¹².

¹²

Las cifras se expresan en pesos de diciembre de 2005 usando variación de IPC.

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 2005, incluido el efecto de las modificaciones misceláneas de IVA y Renta contenidas en la propia Ley Contra la Evasión. Se ha incluido en esta estimación, el descuento al que hizo referencia más arriba, en relación con el efecto recaudatorio de las utilidades supranormales en los ingresos tributarios de 2005. Con las cifras de recaudación así normalizadas, 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 -aquellos 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.

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

Millones de \$ nominales	2000	2001	2002p	2003p	2004p	2005p ^(c)
Recaudación Efectiva, norm. y sin com. ext. ^(a)	6.305.445	6.873.813	7.414.031	7.943.798	8.812.366	10.251.844
Diferencia c/r a año 2000		568.368	1.108.587	1.638.353	2.506.921	3.946.399
Efecto Crecimiento		457.508	837.053	1.376.012	1.990.509	2.786.720
Residuo o menor evasión		110.860	271.533	262.341	516.412	1.159.680
Compromiso LCE ^(b)		78.900	220.725	316.859	387.834	416.103
% de cumplimiento		140,5%	123,0%	82,8%	133,2%	278,7%
Monto sobrecumplimiento		31.960	50.808	-54.518	128.578	743.577

Notas:

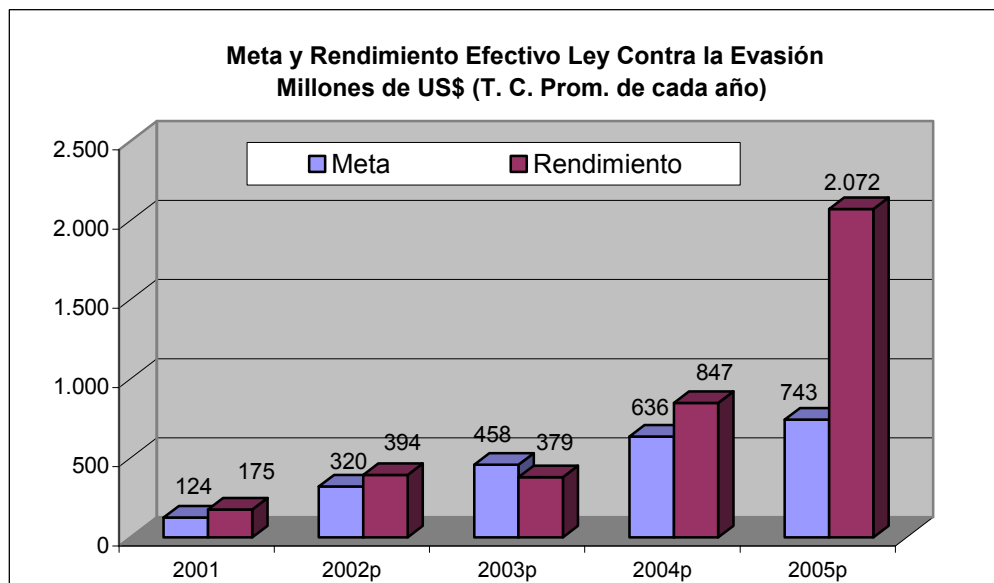
(a) Cifras de recaudación excluyen ingresos no-tributarios.

(b) Nominalizado con IPC semestral a partir de cifras originales expresadas en moneda promedio de 2000.

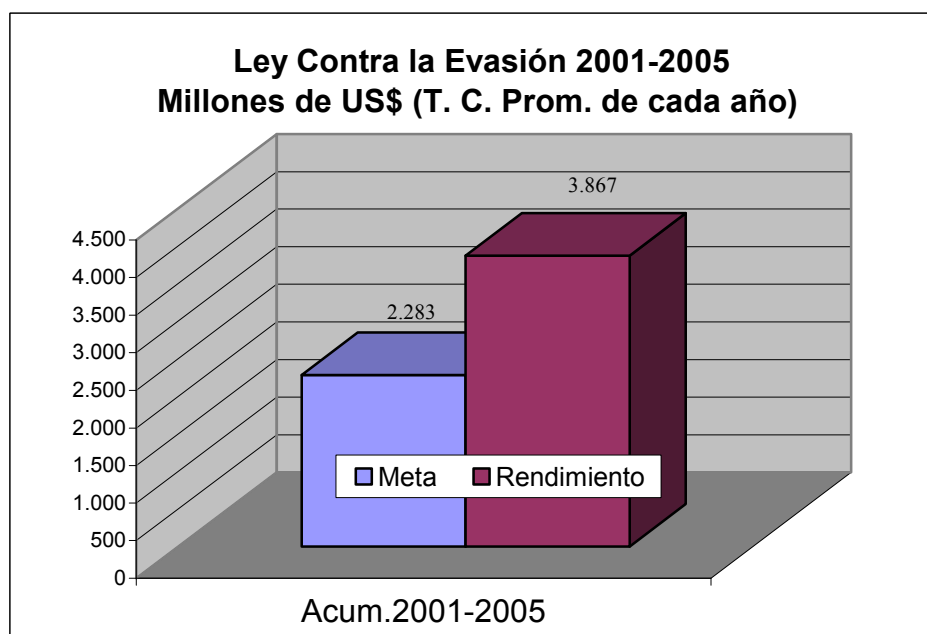
(c) Excluye recaudación cíclica estimada por utilidades supranormales de unos \$623 mil millones

p: cifras provisionales

Los resultados de esta estimación arrojan grados de cumplimiento por encima del 100% en todos los años de la Ley, salvo en el año 2003, donde el rendimiento estimado aparece por debajo del compromiso del año. En el año 2005 se evidencia el mejor rendimiento, ya que el retorno efectivo más que duplica la meta preestablecida para ese año. A continuación, en el gráfico siguiente se muestran los rendimientos estimados de la Ley en sus distintos años de aplicación y la meta correspondiente de cada año en dólares.



Evaluación integral de la Ley Contra la Evasión en sus 5 años de aplicación



Al evaluar el conjunto de lo que fueron sus 5 años de aplicación, se aprecia que la Ley Contra la Evasión produjo unos US\$3.867 millones de recaudación adicional. En comparación con la meta que comprometió durante ese mismo lapso de 5 años, unos US\$2.283 millones. De lo anterior, se puede llegar a concluir que, integralmente, la Ley reportó un cumplimiento integral de más de 160%¹³ de la meta que se había previsto cuando se impulsó esta ley en 2001.

¹³ Al consolidar el rendimiento de los cinco años, medido en pesos nominales, el porcentaje de cumplimiento resultante es de 163%. Cuando las cifras en pesos nominales se aproximan a dólares mediante tipo de cambio promedio de cada año, esa aproximación genera una variación en dicho porcentaje, el cual resulta de 169%.

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 1996-2005. Esta serie ha sido construida empleando los datos anuales de los agregados de consumo, inversión y producto, publicadas en marzo de 2006 por parte del Banco Central.

Cuadro N° 30
Estimación de la evasión en el IVA – Base MIP 1996

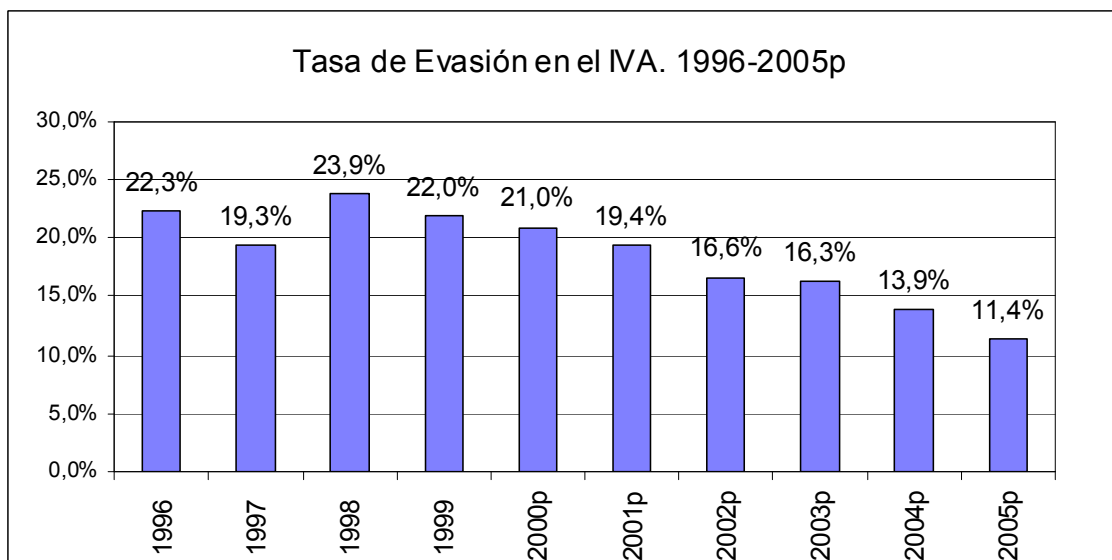
	1996	1997	1998	1999	2000 ^p	2001 ^p	2002 ^p	2003 ^p	2004 ^p	2005 ^p
Recaudación teórica	2.995	3.248	3.561	3.580	3.905	4.224	4.436	4.824	5.328	5.948
Recaudación efectiva	2.329	2.620	2.711	2.793	3.087	3.405	3.700	4.039	4.587	5.273
Monto evasión	667	628	850	787	819	819	736	785	740	675
Tasa de Evasión	22,3%	19,3%	23,9%	22,0%	21,0%	19,4%	16,6%	16,3%	13,9%	11,4%

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

Notas:

p Cifra provisional

De la estimación anterior se aprecia un importante descenso del incumplimiento en el IVA. En el año 2000 (el año previo a la aplicación de la Ley Contra la Evasión) ascendía a 21%. En el año 2005, que es el último año de la Ley, el mismo indicador se sitúa en torno a 11%. 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

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° 31
Índice de Productividad del IVA – Base MIP 1996

	1996	1997	1998	1999	2000 ^p	2001 ^p	2002 ^p	2003 ^p	2004 ^p	2005 ^p
IVA/ PIB (%)	7,5%	7,5%	7,4%	7,5%	7,6%	7,8%	8,0%	8,0%	8,0%	8,4%
IVA/Cons. Final (%)	11,8%	11,9%	11,4%	11,7%	11,9%	12,3%	12,7%	12,9%	13,9%	14,6%
Tasa Legal	18%	18%	18%	18%	18%	18%	18%	18,25% ^(a)	19%	19%
Productividad-PIB:										
Valor índice	0,414	0,419	0,412	0,418	0,423	0,434	0,444	0,436	0,421	0,441
Valor Base 100=1996	100,00	101,22	99,53	100,90	102,05	104,91	107,12	105,35	101,64	106,48
Productividad-C.F.:										
Valor índice	0,654	0,662	0,635	0,649	0,662	0,681	0,703	0,709	0,729	0,766
Valor Base 100=1996	100,00	101,31	97,17	99,19	101,27	104,17	107,52	108,39	111,56	117,12

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

Notas:

p Cifra provisional. Considera estimaciones de cuentas nacionales para el PIB y el Consumo Final disponibles a marzo de 2006.

a Tasa promedio ponderada por meses de vigencia en el año 2003 (tasa 18% por 9 meses y tasa 19% por los restantes 3 meses).

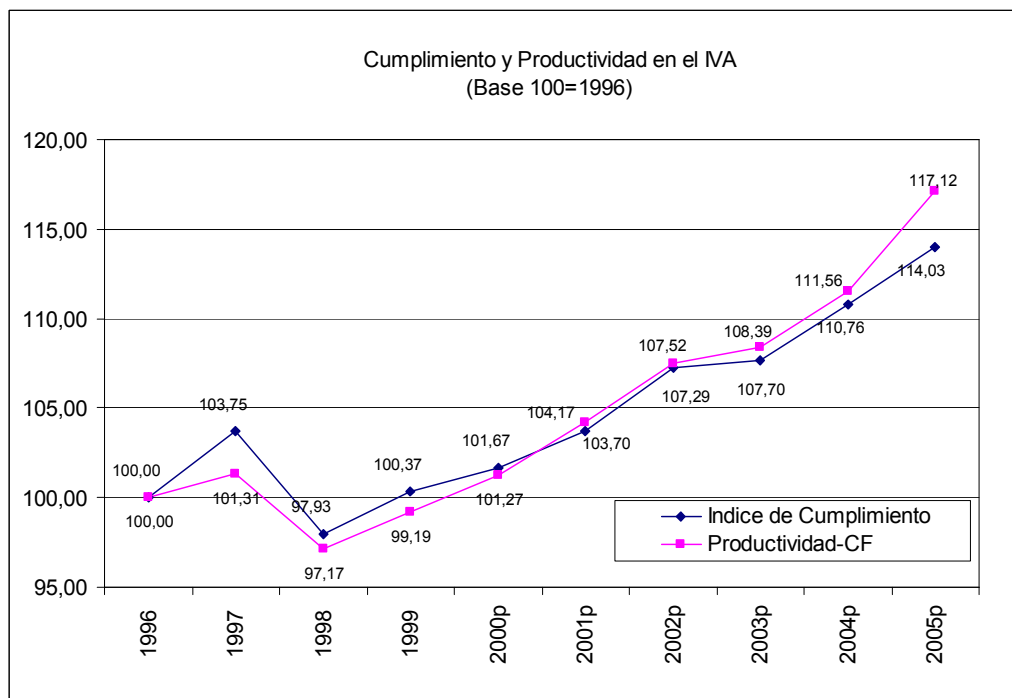
Si se considera el índice de productividad-PIB, éste muestra un ascenso importante desde 1996 hasta 2002, al elevarse desde un valor base 100 hasta un valor sobre 107,1. En los años 2003 y 2004, sin embargo, el índice muestra una disminución al pasar a valores de 105,4 y 101,6. La razón para esta disminución 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 PIB¹⁴. En el 2005, el índice vuelve a elevarse hasta un valor de 106,5.

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 117 en 2005. 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).

¹⁴ 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.

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.



4.1.2. Aporte a la Modernización del Estado

La Modernización del Estado ha sido una de las tareas prioritarias de los Gobiernos de la Concertación, 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 **96,3%** durante el año 2005. Adicionalmente se ha producido un aumento significativo de los pagos de impuesto a la renta realizados por medios electrónicos, pasando de un 2,5% el año 2002 a un **99,9%** el año 2005. 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.

Hoy en día, el SII cuenta con 95 trámites implementados en Internet y, además, ha incorporado soluciones innovadoras, como el uso de mensajes de texto (SMS) para realizar declaraciones de renta a través de teléfonos celulares. Es destacable los incentivos diseñados para el uso de la oficina virtual del Servicio y las constantes capacitaciones a usuarios, que han contribuido notoriamente a los niveles de masificación de sus trámites electrónicos. El pago de contribuciones fue evaluado como el más usable de los trámites en línea de Gobierno.

Actualmente, los contribuyentes pueden Iniciar y hacer Término de Giro en www.sii.cl, primera y última etapas del Ciclo de Cumplimiento Tributario, que se suman a más iniciativas como la emisión de documentación tributaria electrónica (facturas, guías de despacho, boletas de servicios periódicos, etc.), declaración y pago de impuestos on-line, entrega de información de terceros y actualización de información del registro de contribuyentes vía Internet, contabilidad electrónica y pago de multas, llevando el ciclo a la modalidad electrónica, lo que evita concurrir a las oficinas físicas del SII, con los ahorros de costos que ello significa.

El “Ciclo de Cumplimiento Tributario - 100% Internet” favorece la competitividad, eficiencia y productividad, especialmente de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME), por la simplificación, facilitación y disminución de costos de cumplimiento de los trámites tributarios.

Más importante aún, fortalece la actividad productiva del país al traducir y volcar la eficiencia del ciclo tributario al ciclo de negocios, aportando a una eficiencia global de la economía por la agregación de eficiencia que ganan todos los Ciudadanos-Contribuyentes-Agentes económicos y por la disminución de costos de transacción general en el desarrollo de negocios.

Se constituye con el Ciclo de Cumplimiento Tributario on-line una plataforma efectiva para fortalecer la inserción de las MIPYME en las redes formales de negocios del país y de los mercados internacionales, especialmente los que se abren con los Tratados de Libre Comercio (TLC).

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 realizaciones 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:

- *Facturación Electrónica:* Este sistema otorga validez legal tributaria a la factura electrónica como medio de respaldo de las operaciones comerciales entre contribuyentes y reemplazar con ella las facturas de papel que obliga a utilizar la actual normativa.
- *Boleta de Honorarios Electrónica:* Los contribuyentes pueden emitir sus boletas de honorarios electrónicas mediante aplicación Web. Además, pueden consultar boletas emitidas o autorizar a uno o varios representantes para que las emitan.
- *Inicio de Actividades:* Esta aplicación Web permite a los contribuyentes afectos a impuestos de 2ª categoría de la Ley de la Renta (profesionales) dar aviso de inicio de actividades por Internet, sin tener que presentarse en las Unidades del Servicio a este trámite.
- *Autorización de rollos a máquinas registradoras:* Esta opción permite a los contribuyentes enviar una solicitud de Timbraje de Rollos para utilizar rangos de numeración de rollos, en máquinas registradoras autorizadas para emitir documentos por medios mecanizados.
- *Portal Mipyme:* Sitio dedicado a entregar información y diversas aplicaciones en línea a las micro, pequeñas y medianas empresas.
- *Portal del Inversionista Extranjero:* Sitio dedicado a entregar información y facilitar la realización de trámites en línea a los inversionistas extranjeros.
- *Contabilidad Electrónica:* Las empresas que registran su contabilidad en libros de papel podrán acceder a este sistema, si cumplen los requisitos que establece la normativa dictada por el SII.
- *Sistema de atención de denuncias y condonaciones:* Los contribuyentes pueden acceder a las opciones relacionadas con la atención por Internet de las denuncias por infracción tributarias que le hayan sido notificadas. Además, obtener condonaciones si reconoce la infracción y paga la multa impuesta en línea.
- *Término de Actividades por Internet:* Esta opción el contribuyente puede dar aviso y declarar el Término de Giro a través de Internet.
- *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, sobre la base de criterios de calificación objetiva.
- *Licitaciones del SII vía Internet:* Se transparentan los procedimientos de compras a través de licitaciones electrónicas
- *Servicios de Información General:* Se ha puesto a disposición pública toda la normativa vigente, leyes, reglamentos, circulares, valores y fechas tributarias, estudios, etc.
- *Rediseño del Sitio Web:* Se ofrece una nueva atención segmentada por tipo de contribuyentes, entregando guías “paso a paso” para la realización de trámites por vía electrónica (Véase sitio www.sii.cl)

Factura Electrónica: la “revolución tecnológica”

El SII 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.

En abril de 2005, mediante Decreto N°93 del Ministerio de Hacienda, se reglamenta la Cesión de Facturas Electrónicas, el Archivo Electrónico de Cesión (AEC), el Registro Público Electrónico de Cesión de e-Facturas y la Notificación por Registro. Además, se norma los estándares técnicos del registro que la ley encomienda administrar al SII.

En agosto de 2005, se informa que se ha establecido la acreditación de “Prestador de servicios tributarios electrónicos”, a la cual podrán aplicar los proveedores de soluciones de facturación electrónica que cumplan con los requisitos. Esta acreditación faculta a los prestadores de servicios tributarios electrónicos para gestionar, ante el SII, la incorporación expedita de sus clientes en el sistema de facturación electrónica. Al crear dicha acreditación, el SII da un nuevo paso tendiente a facilitar la masificación de la factura electrónica, herramienta tecnológica que posibilita una profunda reingeniería de negocios en las empresas, proporcionando ganancias de productividad y competitividad a los agentes económicos.

El 1 de septiembre de 2005 se incorpora al Portal Tributario MIPYME en www.sii.cl, este sistema de facturación electrónica especialmente concebido y diseñado para micro y pequeñas empresas que tienen un bajo volumen de emisión de documentos tributarios.

Factura de Exportación Electrónica

Este documento tributario permite el hacer seguimiento a lo que se conoce como “trazabilidad documentaria”, es decir, el manejo de antecedentes acerca del origen, procesamiento, distribución y entrega de las mercancías exportadas, datos que pueden ser requeridos por el cliente importador de las mercancías chilenas y que hay que mantener disponibles.

La factura de exportación electrónica será una plataforma estándar para las empresas exportadoras chilenas, ya que los importadores de mercancías chilenas tendrán acceso a un documento estandarizado y

verificable en la administración tributaria local, avalando la autenticidad de la operación y la seriedad de Chile como socio comercial.

La Factura de Exportación Electrónica aporta ventajas de eficiencia y productividad al ciclo de negocios exportador, toda vez que contribuye a agilizarlo a partir de que estandariza la comunicación entre los diversos agentes que intervienen en dicho proceso. En efecto, el agente de aduanas, el organismo que certifica el origen de la exportación, el Servicio Agrícola y Ganadero, el SII, el Servicio Nacional de Aduanas y el cliente en el exterior, pueden recibir el documento tributario electrónico con información uniforme.

Adicionalmente, posee las siguientes ventajas:

- Desaparece el riesgo de pérdida del documento cuando la factura en papel va junto al embarque.
- En la relación entre el exportador y el Servicio Nacional de Aduanas, la factura de exportación electrónica y especialmente la guía de despacho electrónica, agilizarán el ingreso de las mercaderías al puerto.
- Los organismos que certifican el origen de las exportaciones (Sociedad de Fomento Fabril –Sofofa-, Comisión Chilena del Cobre –Cochilco, etc.) podrán reducir los plazos para otorgarlo, ya que podrán realizar el trámite on line.
- Los exportadores chilenos podrán diferenciarse a partir del uso factura de exportación electrónica, otorgando valor a su marca, fortaleciendo su posición competitiva, mejorando su ciclo de negocios, abriendo nuevas oportunidades de mercados y posicionando la imagen país de Chile en el mundo.

Boleta de Honorarios Electrónica

La Boleta de Honorarios Electrónica produce los mismos efectos legales y reglamentarios de una boleta de honorarios emitida en forma manual. Se caracteriza por poseer un código de barra generado por el sistema computacional que guarda en forma encriptada los datos más relevantes de la BHE, este código será único e irreplicable para cada boleta. La boleta lleva impreso el nombre completo del profesional o contribuyente que la otorga, RUT, dirección, comuna, profesión o actividad y podrá incluir también teléfono y/o fax. El sistema calcula en forma automática el valor total de los honorarios pagados y luego procesa el total que se retendrá como Impuesto de la Renta. Su numeración es de forma correlativa, desde uno en adelante. Esta boleta puede ser emitida con fecha superior o inferior a 6 meses a la fecha real de emisión. El contribuyente puede anular Boletas de Honorarios Electrónica bajo ciertas condiciones de antigüedad (6 meses de la fecha de emisión de la boleta).

Ventajas de usar Boletas de Honorarios Electrónicas:

1. Las BHE son independientes de las Boletas de Honorarios en papel, esto significa que quien use Boletas Electrónicas también puede usar sus Boletas en papel si lo requiere. Del mismo modo, aquel que use Boletas de Honorarios en papel, puede usar en cualquier momento Boletas Electrónicas. El número correlativo de ambos tipos de boletas es único e independiente.
2. No es necesaria la impresión de talonarios de boletas de honorarios en papel.
3. No necesita acudir a las unidades del Servicio de Impuestos Internos para autorizar sus documentos, por lo tanto, hay ahorro de tiempo, costos de traslado y preimpresión de talonarios que ello involucra.
4. No es obligatorio entregar una copia impresa al receptor de la boleta, pues la información está disponible en Internet.
5. Se puede enviar la Boleta de Honorarios Electrónica a través del correo electrónico o e-mail, en formato pdf al receptor de la boleta.
6. Se puede autorizar a una tercera persona para emitir BHE a su nombre.
7. Tanto emisores como receptores de las BHE no estarán obligados a guardar los ejemplares de Boletas emitidas y recibidas respectivamente, ya sea en forma impresa en papel o en forma de archivo electrónico, pues dispondrán de ellos permanentemente en la Oficina Virtual en Internet del Servicio de Impuestos Internos.
8. En general, las empresas y receptores que sólo reciban Boletas de Honorarios Electrónica no tendrán que presentar su Declaración Jurada anual de retención de segunda categoría (F 1879).

Portal MIPYME

El Portal Mipyme se creó como una alianza público-privada entre el SII, Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile (CONFEDECH) y Confederación Nacional Unidad de la Pequeña Industria y Artesanado (CONUPIA) con financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Esta iniciativa es parte de un proyecto que busca potenciar tanto la gestión de negocios de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) como su cumplimiento tributario, ello a partir de constatar que existe completa armonía y complementación entre ambos aspectos.

El Portal ha permitido contribuir a una mayor competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), asimismo, transferir nuevas capacidades gerenciales y técnicas para que la Mipyme logre aprovechar las TIC en favor de su gestión tributaria y de negocios. Otras ventajas que ha permitido el portal:

- Su suscripción y uso les otorga una mejor inserción en el mercado “formal”, facilitando el acceso al crédito, mejorando su relación con los acreedores y potenciando su negocio.
- Reducción de costos en todo el proceso administrativo y tributario, por ejemplo, mediante el uso de la factura electrónica.
- La participación activa de las Mipyme en el Portal permite fortalecer la asociatividad de los gremios.
- El Portal se convierte en un “ordenador” de la administración del negocio para las Mipyme, facilitando su transparencia, y permitiendo que la labor del contador asociada a las Mipyme tenga mayor valor agregado.
- Como consecuencia de lo anterior, se logra mayor armonía entre el Cumplimiento Tributario y el Desarrollo del Negocio.

Como aspecto fundamental de esta iniciativa es que el cumplimiento tributario ayuda a ordenar los negocios de la Mipyme, toda vez que: es armónico a la administración de sus negocios, porque el ciclo de cumplimiento tributario de una Mipyme es equivalente a su ciclo negocios; porque la documentación asociada a la determinación de los resultados de la empresa Mipyme, son los mismos que se utilizan para el cumplimiento tributario; y porque el cumplimiento tributario de las Mipyme estará disponible para ser consultado en el Portal Mipyme.

El cumplimiento tributario para el sector de empresas Mipyme es tremendamente armónico al cumplimiento y al desarrollo de los negocios. Chile es el único lugar en el mundo donde se desarrolla una alianza estratégica de este estilo y donde especialmente se aporta a desarrollar herramientas para el cumplimiento tributario on-line en armonía con el desarrollo de los negocios para este segmento de contribuyentes tan importantes en un país, como que aporta con el mayor porcentaje del empleo y el número de empresas.

Durante el 2005, se incorporaron nuevas funcionalidades al portal como la Cartola Tributaria del Contribuyente y la Facturación Electrónica a través del Portal, estas funcionalidades se suman al Módulo de Asistencia al Contribuyente creado en el año 2004 y próximamente entrará en funcionamiento el módulo de Contabilidad Tributaria Simplificada. Además se crearon 14 infocentros destinadas al uso de las Mipymes en Chile. Sin lugar a dudas, el Portal Mipyme fortalece y potencia el desarrollo de los negocios.

Portal del Inversionista Extranjero

Con la creación del Portal del Inversionista Extranjero se consolida un modelo integral de asistencia tributaria al Inversionista Extranjero, que permite entender el cumplimiento tributario en Chile y a la vez facilitarlo, desde el momento que incursiona en nuestro país hasta que ponga término a sus actividades. De esta manera, el Portal entrega información relativa a legislación y normativa, explicación y realización de trámites tributarios.

Contabilidad Electrónica

El Servicio de Impuestos Internos (SII) puso a disposición el sistema de contabilidad electrónica, para todas las empresas de Chile. Su adopción significa que, para fines de cumplimiento tributario, estarán exentas de

llevar registros contables en papel, libros u hojas sueltas en el caso de las empresas autorizadas a llevar contabilidad computacional, soportes físicos que debían ser timbrados por el SII previo a su uso. En efecto, la Resolución 150, del 29 de diciembre de 2005 y vigente a partir del 01 de enero de 2006, establece que “para todos los efectos tributarios, los Libros Contables Electrónicos de los contribuyentes autorizados, reemplazarán a los libros que el contribuyente deba mantener de acuerdo a la ley, y a los libros adicionales o auxiliares que el Servicio haya establecido”.

Dicha resolución define a la contabilidad electrónica como un “modelo de operación en el cual los libros o informes contables con fines tributarios, son generados y almacenados en un formato digital establecido por el Servicio de Impuestos Internos”.

La Resolución 150 permite el reemplazo por archivos digitales de los siguientes libros: Diario, Mayor, Balance y de Compras y Ventas, que son los principales libros contables y tributarios de las empresas. El SII seguirá trabajando para completar la digitalización de la contabilidad de las empresas, de modo que se minimice el uso de registros en papel y se elimine por completo el timbraje de libros contables y tributarios. Así, los contribuyentes que operan con libros contables en papel, al adoptar el nuevo sistema de contabilidad electrónica, no requerirán tener disponibles libros físicos para fines tributarios y, consecuentemente, se elimina el trámite de timbraje previo ante el SII para su uso. Igualmente, las empresas autorizadas a llevar contabilidad en hojas sueltas (en reemplazo de los libros contables) debido a que llevan su contabilidad en sistemas computacionales, se evitarán el timbraje de dichas hojas sueltas en papel prefoliado, y la necesidad de realizar dicho respaldo físico e imprimir los libros en las hojas sueltas timbradas.

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 se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado. En el ámbito 2 ha participado activamente, siendo una institución que ha contribuido de manera significativa en esta materia. Por su parte, en relación con el 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.

Factura de Mérito Ejecutivo

El 15 de Diciembre del 2004, se publicó en el Diario Oficial la ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a una copia de la factura, permitiendo a los contribuyentes contar con mayores y mejores herramientas para exigir su pago.

Desde la entrada en vigencia de la ley, establecida para el 15 de abril de 2005, la deuda insoluble que consta en la copia cuadruplicado de la factura, puede ser cobrada en un juicio ejecutivo, sin necesidad de un proceso previo en que se pruebe la existencia de la obligación. Además, el dominio sobre el saldo insoluble del crédito de que da cuenta dicha copia (cuadruplicado) podrá ser cedido (transferido) si el emisor de la factura desea hacer caja antes del vencimiento de las condiciones de pago de la factura, o bien, entregado en cobranza a un tercero, encontrándose la cesión traslativa de dominio, exenta del Impuesto de Timbres y Estampillas.

La ley establece, además, que sus normas serán aplicables a la factura electrónica y crea un Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, administrado por el Servicio de Impuestos Internos, en que se anotará la cesión del crédito contenido en una factura electrónica. Esta cesión así como su anotación en el Registro Público se encuentra normado por Decreto N° 93, del Ministerio de Hacienda, del 13 de Abril de 2005 y por Circular N° 23, del 14 de Abril de 2005.

Se puede ceder el saldo insoluble de los créditos de que da cuenta la copia cuadruplicado de: facturas, facturas de compra, facturas exentas y liquidaciones factura (sólo respecto de la parte correspondiente a factura), ya sea que se emitan en formato papel o en forma electrónica.

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)
- 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)
- Reino Unido (16 de febrero 2005)
- Dinamarca (10 de febrero 2005)
- Croacia (16 de febrero 2005)
- Polonia (27 marzo 2004)
- Suecia (4 de junio de 2004)

SUSCRITOS

(Fecha de suscripción)

- Nueva Zelanda (10 diciembre 2003)
- Francia (7 de Junio 2004)
- Malasia (3 de Septiembre 2004)
- Rusia (19 de Noviembre 2004)
- Irlanda (02 de junio de 2005)
- Portugal (7 de julio de 2005)
- Paraguay (30 de agosto de 2005)

NEGOCIACIÓN CONCLUIDA

- Sudáfrica
- Tailandia

EN NEGOCIACIÓN

- Australia
- Cuba
- Hungría
- Holanda
- Venezuela
- Suiza
- Estados Unidos
- Finlandia
- Italia
- República Checa
- China
- Bélgica
- Kuwait
- India

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 2002-2005, 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:

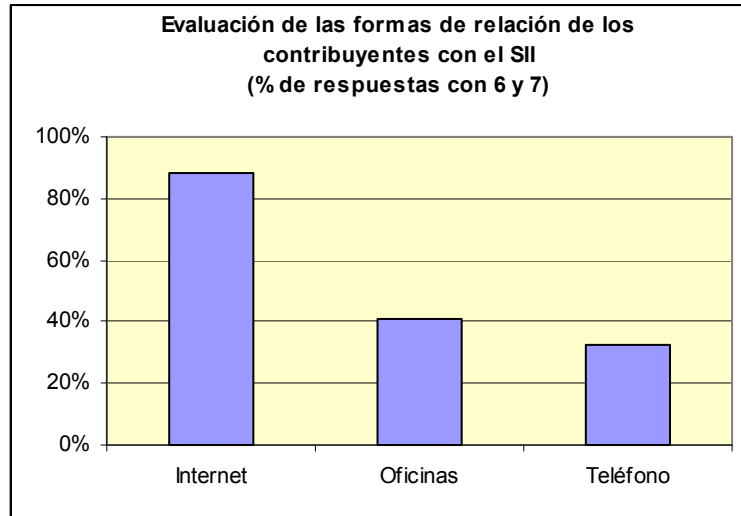
- *Entregar en forma clara y oportuna toda la información que requieran los contribuyentes para realizar sus trámites sin necesidad de incurrir en costos innecesarios y en el menor tiempo posible.*
- *Revisar de manera sistemática los procedimientos de Declaración y Pago de los Impuestos, con el fin 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

Consecuente con el interés de facilitar el cumplimiento voluntario, el SII encargó un estudio de imagen mediante entrevistas a los contribuyentes, el cual se desarrolló entre los meses de Octubre-Noviembre, uno de cuyos resultados se muestran en el siguiente gráfico.



Evaluación hecha entre quienes usan habitualmente cada forma, en una escala de 1 (muy malo) al 7 (excelente)

Dicho estudio mostró a la Internet como el medio de interacción con el contribuyente mejor evaluado, no obstante lo anterior, presenta como un desafío para los años venideros, el mejorar substancialmente la calidad de atención mediante oficina y teléfono.

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 posibiliten 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). 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, lo que se mantuvo el año 2005, y las Declaraciones de Renta por Internet registraron un gran incremento, pasando del 82,97% alcanzado el año 2004, al 96,3% el año 2005. Por otra parte, un 43,9% de las Declaraciones de IVA se recibieron por Internet el año 2005, incrementando el 38,2% alcanzado el año 2004. 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 2005, con lo que se mantuvo la misma tasa de resolución del 94% alcanzado en el año 2004. Con respecto a la tasa promedio de resolución, en el año 2005 se mantuvieron los valores registrados en el 2004, en cuya oportunidad se llegó a un 99%, esto a pesar de recibir un total de 526.000 llamadas, con un peak de 8.700 en un día.

A contar de Enero 2005, se incorpora una mesa bilingüe que permite atender al inversionista extranjero.

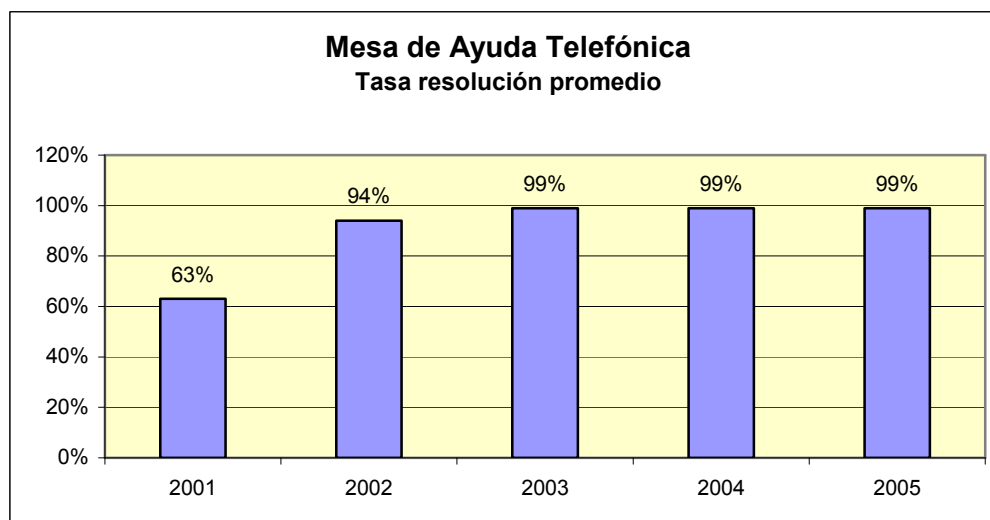
Mesa de Ayuda Telefónica:

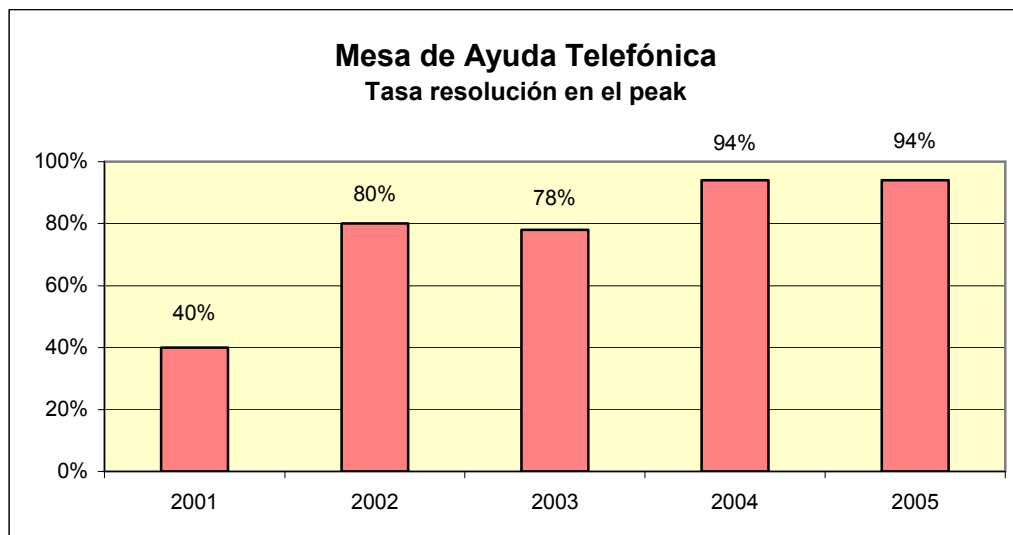
- *Atiende las consultas realizadas por los contribuyentes relacionadas con temas tributarios y de uso del Sitio Web del SII;*
- *Atiende las necesidades de soporte de los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos, en los problemas que se presenten en el uso de sus equipos computacionales o las 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.*
- *Respuestas en base a los 3.600 contenidos generados por el SII para los temas consultados.*
- *Atención 7 días por 24 horas para los temas más relevantes*

El período de mayor exigencia para esta Mesa de Ayuda es el correspondiente al período de declaración del Impuesto a la Renta y los períodos mensuales de pago de IVA. Se consigna que se mantienen los niveles de servicio:

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

- *respuesta a los 20 seg.,*
- *tasa de abandono 3 % (personas que encuentran la línea ocupada y desisten) y*
- *la tasa de resolución ha mejorado desde un 40% de capacidad de respuesta el año 2001, hasta un 94% el año 2004, que se ha mantenido en el año 2005 (personas atendidas y a las que se entrega una respuesta satisfactoria).*



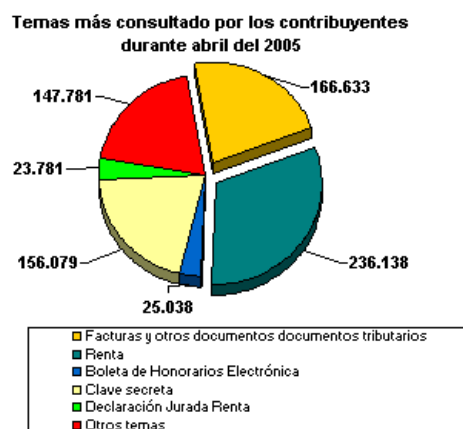


Un importante porcentaje de aceptación (71,8%) consiguió la Mesa de Ayuda Telefónica del SII, de acuerdo con un estudio solicitado a una consultora externa durante el año 2004. Este análisis, que se desprendió de una encuesta telefónica realizada entre abril y mayo del año 2004, en uno de los períodos 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 2003.

El “Opine de la Calidad de Servicio”, es el canal Web por medio del cual los contribuyentes pueden dar a conocer sus problemas, sugerencias y felicitaciones. Durante el año 2005 se recibieron 5.688 casos, de los cuales, el 32% correspondieron a reclamos; 10% a Consultas; 8% a Desinformados; 11% a Quejas; 10% a Sugerencias; 10% a Felicitaciones y el 19% Otros.

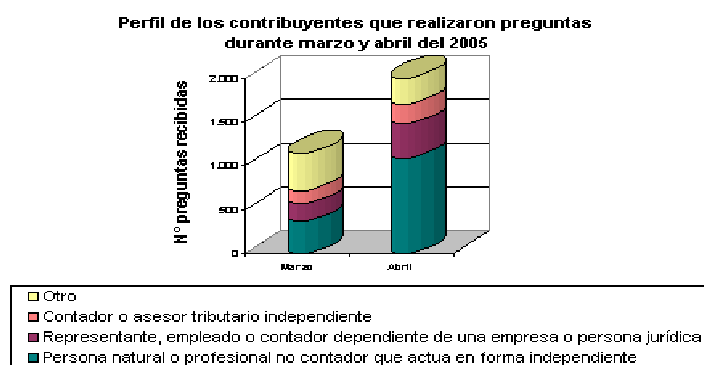
Respecto a los reclamos presentados a través de Organismos Externos y enviados a por el Gabinete del Director SII durante el año 2005, fueron 15 las presentaciones, de las cuales 3 se hicieron a través de e-mail. Todas respondidas dentro de los plazos convenidos, con excepción de aquellas que hubo que derivar a Regionales que se respondieron en un plazo mayor tanto por la complejidad del reclamo como por el tiempo implicado en cada derivación.

La capacidad del Servicio de Impuestos Internos (SII) de responder oportuna y adecuadamente a las consultas de decenas de miles de personas, fue satisfactoriamente puesta a prueba durante la reciente Operación Renta 2005 desarrollada en abril, período en que la Mesa de Ayuda Telefónica del SII atendió 142.300 llamadas al tiempo que en www.sii.cl los usuarios desplegaron 755.000 páginas de preguntas frecuentes. De esas páginas consultadas, 236.138 (31%) correspondieron a preguntas relacionadas con el tema de Renta, 166.633 (22,1%) a facturas, notas de débito y crédito, guías de despacho y otros documentos tributarios; y 156.079 (20,7%) estuvieron vinculadas directamente con aspectos relacionados con la obtención y/o recuperación de la Clave Secreta.



Efectividad de Preguntas Frecuentes:

Las cifras de abril sobre páginas de preguntas frecuentes visitadas, experimentaron un aumento de 250% con respecto el número de páginas de preguntas frecuentes consultadas en igual período de 2004, detalle que ratifica la calidad de autoasistencia que el SII ha dado a su Oficina Virtual en Internet, pues sólo durante abril se recibieron 2.100 consultas por Internet.

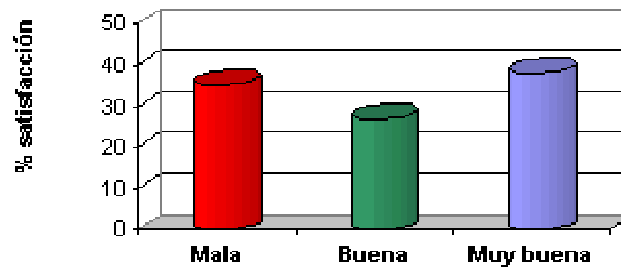


Otro aspecto relevante es que el 50% de las consultas cursadas en abril fueron hechas por personas naturales o profesionales no contadores, lo cual está en sintonía con el pilar de gestión estratégico del SII en cuanto a impulsar la facilitación del cumplimiento tributario.

En “Preguntas frecuentes” de la sección Contribuyentes de www.sii.cl, existe una opción en línea que permite a los contribuyentes canalizar sus dudas o interrogantes tributarias, las que son vistas por un comité de especialistas tributarios que las evalúa, desarrolla y resuelve, publicando en la misma sección para que la respuesta tenga un mayor alcance. Es este sistema de trabajo el que permite contar actualmente con 2.100 [preguntas frecuentes](#) publicadas en Internet, desglosadas en 27 temas de asistencia tributaria.

Por otro lado, el 38% de los contribuyentes que contestaron una encuesta publicada en Internet, evaluaron como “Muy buena” las Preguntas Frecuentes, y un 27% como “Buena”.

Evaluación de las Preguntas Frecuentes publicadas



Buena aceptación de Mesa de Ayuda Internet del SII

El estudio "Calidad del Servicio de la Mesa de Ayuda Telefónica del SII" arrojó que un 71,8% de los contribuyentes que recurrieron a ella se declaró mostró muy satisfecho con la calidad del servicio que obtuvieron, grado de satisfacción que, de acuerdo con el mismo estudio, es muy superior en comparación a dos centros de llamados de importantes empresas nacionales, que fueron tomados referencias.

Entre lo mejor evaluado resultaron los datos aportados y los tiempos de respuesta.

Un punto importante del estudio es que Internet es considerado como vínculo de interacción de primer orden por las personas que desean cursar alguna duda o solicitar asistencia técnica-tributaria, detalle que confirma la efectividad de la política de auto atención que ofrece el SII.

Al mismo tiempo, un porcentaje importante de contribuyentes recurre a la Mesa de Ayuda Internet del SII por razones de índole personal o autoasistencia (54,7%) y un porcentaje menor lo hace por la prestación de servicios de contabilidad (28,4%). Esto coincide con las estadísticas entregadas a través del número de páginas vistas de preguntas frecuentes, en que se concluye la mitad de los consultantes lo hizo por un interés personal.

Demostraciones de autoasistencia

Coincidente con la evaluación de las preguntas frecuentes y de llamadas atendidas por la Mesa de Ayuda Internet del SII, durante la Operación Renta 2005 se publicaron cinco demostraciones de autoasistencia que, en términos sencillos, son guías audiovisuales con imagen y voz que muestran cómo acceder y utilizar las distintas opciones en línea que ha dispuesto en SII en su Oficina Virtual en Internet.

En esta primera etapa se publicaron cinco demos, correspondientes a Clave Secreta (obtención y/o recuperación de Clave Secreta) y a la Declaración de Renta por Internet, que totalizaron 22.159 páginas vistas durante abril de 2005.

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.

Junto 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, y sus resultados pueden verse en la tabla siguiente, donde el porcentaje de cumplimiento llega a casi el 100% de los casos.

Cuadro N° 32: ESTADÍSTICAS DE ATENCIÓN DE CONTRIBUYENTES EN OFICINAS

Compromiso de Atención en 30 Minutos

	2001	2002	2003	2004*	2005*
Cantidad de Contribuyentes dentro del plazo	1.533.008	1.642.732	1.786.711	1.526.602	1.935.656
Cantidad de Contribuyentes fuera del plazo	8.682	16.533	25.029	37.605	6.835
Cantidad total de Contribuyentes atendidos	1.541.690	1.659.265	1.811.740	1.564.207	1.942.491

(*) Se consideró a todos los contribuyentes que concurrieron 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 67 Centros de Atención al Contribuyente (CENAC) los cuales cuentan con módulo de informaciones en entrada(s) principal(es), módulo de informaciones secundarios en áreas de proceso: Renta, IVA, Timbraje, RIAC y evaluaciones, y buzón. Además en los centros más importantes se instalaron 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 equipamientos 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 lo que disminuyen la posibilidad de que los contribuyentes no tengan toda la documentación necesaria o no cumplan con los requisitos.
- Durante el año 2005 se implementan 42 nuevos módulos de autoatención, totalizando 81 módulos en todas las oficinas del país. Además, se instala el primer Centro de Atención al Contribuyente por Internet en la comuna de Puente Alto, que consiste en una oficina con 4 módulos de autoatención atendida por 3 funcionarios y que atiende en promedio a 700 contribuyentes.

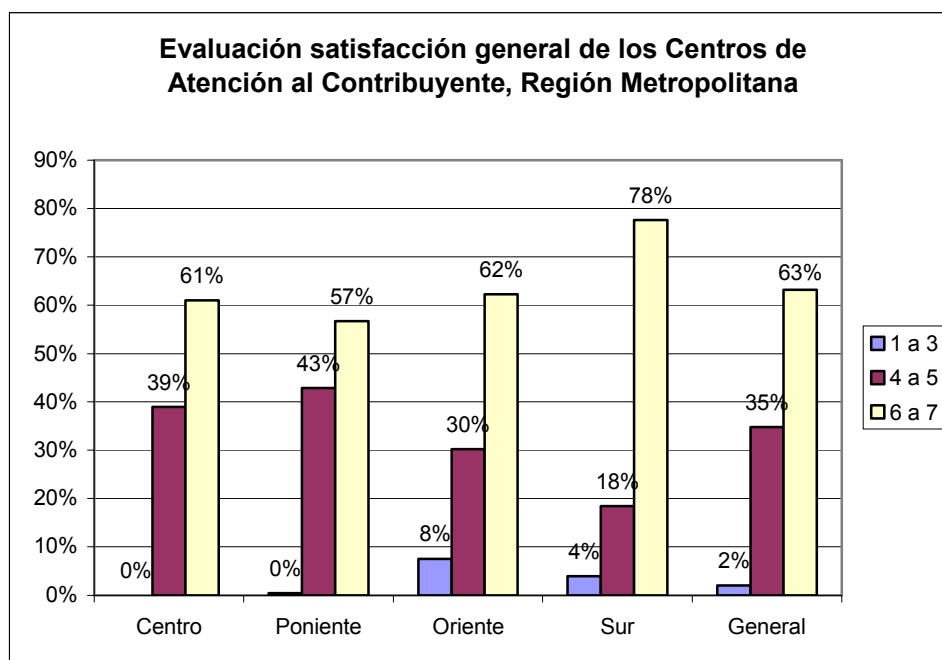
Cuadro N° 33: GRADO DE CUMPLIMIENTO COMPROMISO 30 MINUTOS

Compromiso de Atención en 30 Minutos

	2001	2002	2003	2004*	2005*
% de cumplimiento	99,40%	99,00%	98,60%	97,60%	99,65%
% de incumplimiento	0,60%	1,00%	1,40%	2,40%	0,35%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

(*) 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). Estos módulos se complementa con material gráfico de apoyo e información estándar destinada a orientar y educar a la comunidad. Al año 2003 ya se habían establecido 67 CENAC a lo largo del país, con 39 módulos de autoatención en 28 oficinas. En adelante, la cantidad de módulos de autoatención se ha ido incrementado, llegando el año 2005 a un total de 81 módulos en todas las oficinas del país, y 4 en una oficina de la comuna de Puente Alto, la cual atiende en promedio a 700 contribuyentes. 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 de acuerdo en 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

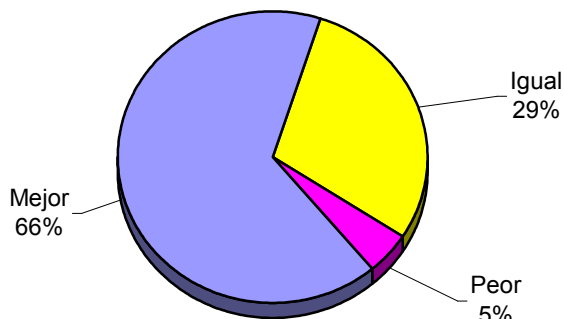
Hasta el año 1995, los contribuyentes debían asistir a las oficinas del SII para cumplir con sus obligaciones tributarias, utilizando para ello respaldos en papel. Todo ello redundaba en un encarecimiento de los costos del cumplimiento de las obligaciones tributarias para los contribuyentes, como asimismo,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

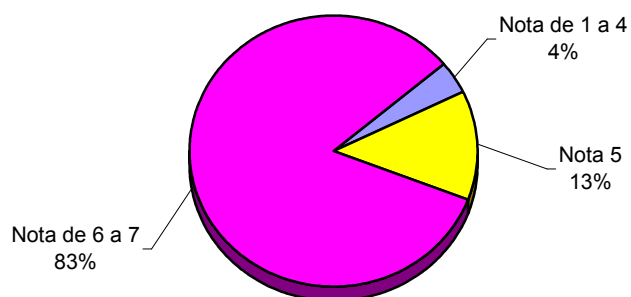
- 1995: Se crea la página Web del SII.
- 1997: Se habilita en el Sitio de Internet las consultas relativas a los resultados de la Operación Renta, entregando información personalizada a los contribuyentes.
- 1998: Se abre la posibilidad de hacer Declaraciones por Internet, entregando claves de acceso para quienes deseaban realizar sus declaraciones por esta vía, garantizando la privacidad y autenticidad de la información. Además, se realiza un plan piloto de Rectificadoras 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 (rectificadoras) 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. 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 amplía el pago por Internet con la opción de cargo en tarjetas de crédito. 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 micro, pequeñas y medianas empresas. Durante este año, se entrega la opción de que los contribuyentes de segunda categoría puedan hacer su aviso de inicio de actividades por Internet.
- 2005: Se entrega la Cartola Tributaria del Contribuyente por Internet, que entrega de manera detallada y confidencial, el estado de situación tributaria personal. Se añaden funcionalidades al Portal Tributario MIPYME, entregando la posibilidad de emitir facturas electrónicas desde el portal. Se entrega la posibilidad de realizar Inicios de Actividades de Primera Categoría y Términos de Giro por Internet, lo que lleva a que el Ciclo de Vida tributario de Contribuyente completo se pueda realizar por Internet. También se ha entregado a los contribuyentes la opción de acogerse al Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condenaciones por Internet (PASC online).

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.

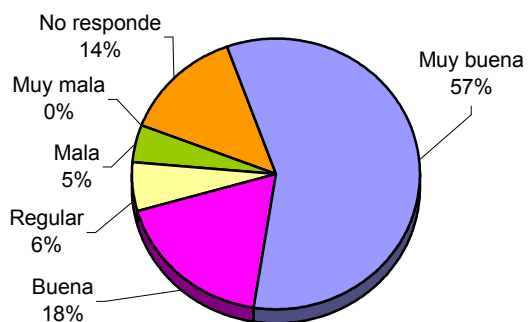
Declarar por Internet en el año 2002 respecto al anterior le pareció



¿Cómo evaluaría la declaración del Formulario 29 por Internet?



Como evaluaría la nueva opción de pago en línea



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.

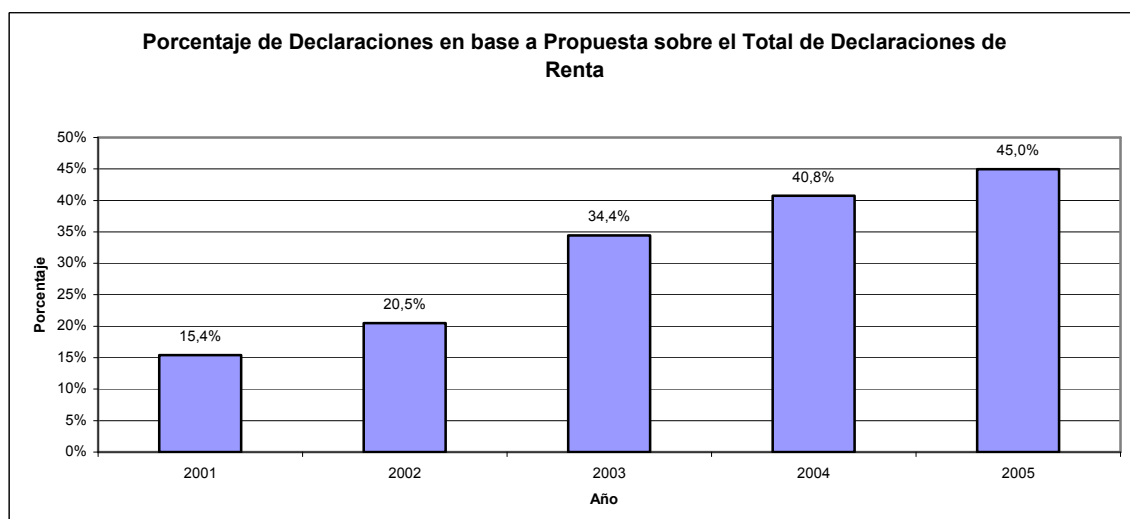
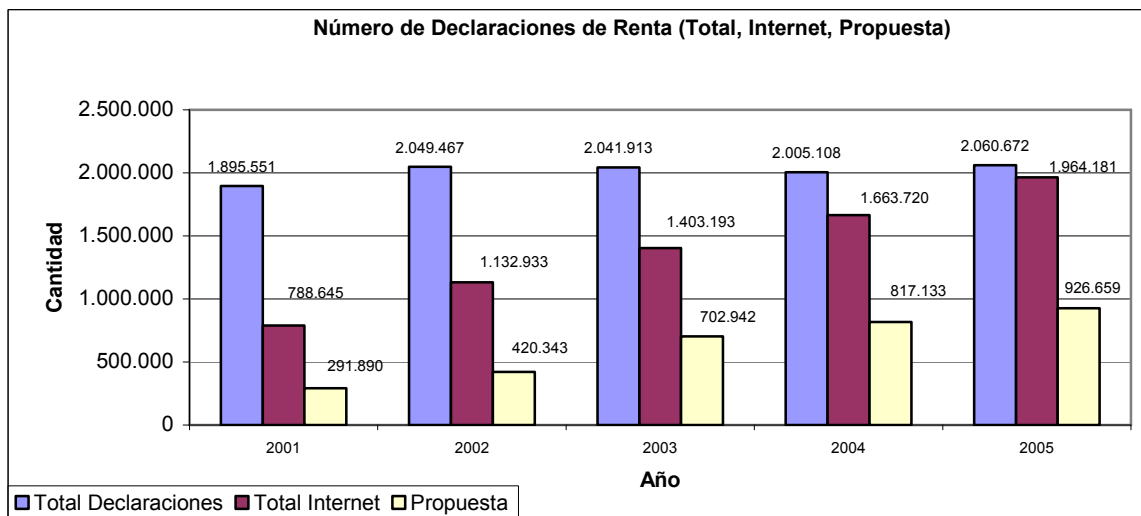
Finalmente, se presentan algunos servicios entregados por el SII mediante Internet que se traducen en los beneficios mencionados anteriormente:

- *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*
- *Modificación de antecedentes de propietario de bien raíz por Internet*
- *Obtención de Boletas de Honorarios Electrónicas*
- *Posibilidad de Realizar Inicio de Actividades en línea.*
- *Posibilidad de realizar Términos de Giro en línea.*
- *Posibilidad de acogerse al Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condenaciones por Internet (PASC online).*

A continuación se entregan cuadros con estadísticas de declaración de Impuesto a la Renta, según tipo de declaración y medio de envío.

Cuadro N° 34: Número de casos según Tipo de Declaración y Medio de Envío

Tipo de declaración	2001	2002	2003	2004	2005
Propuesta (Prehecha)	291.890	420.343	448.294	441.577	567.919
Formulario en Pantalla	172.767	489.108	470.426	599.998	707.262
Software	183.572	223.482	229.825	246.589	253.971
Software lighth	140.416	0	0	0	0
Papel	1.106.906	916.534	638.720	341.388	76.289
Códigos Certeros	0	0	63.532	77.217	96.491
Propuesta Modificada	0	0	191.116	169.949	196.811
Propuesta Condicionada	0	0	0	89.567	119.066
Propuesta Modificada Condicionada	0	0	0	38.823	42.529
Propuesta Teléfono Celular	0	0	0	0	334
Total	1.895.551	2.049.467	2.041.913	2.005.108	2.060.672



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.

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 <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 en el ámbito 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 2005, podemos destacar los siguientes:

- **Facturación Electrónica en el Portal tributario MIPYME.** Esto refuerza la orientación del SII para Contribuir al Desarrollo Económico del país y de sus empresas, uno de sus Pilares Estratégicos de Gestión. 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, (<http://www.sii.cl>) facilita el cumplimiento tributario y fomenta el uso de TIC en las MIPYMES

Rectifique su Declaración de Renta vía Internet. Al alcance de todos
OFICINA VIRTUAL SII

ACTUALIDAD TRIBUTARIA

Noticias

Nuevo director del SII, Ricardo Escobar Calderón, anunció paquete de medidas para facilitar proceso de reclamos por contribuciones
(20-marzo)

SII revisa 1.000 primeros reclamos por reavalúo y acoge integralmente 520
(17-marzo)

Avanza presentación de Declaraciones Juradas para Operación Renta 2006
(13-marzo)

OECD comunica oficialmente incorporación de Chile a su Comité de Asuntos Fiscales
(10-marzo)

Más noticias

SII en prensa

Infórmese y Colabore

Otros trámites con el Estado

Aprenda sobre los impuestos

- Presupuesto de gastos tributarios
- Carga tributaria
- Guías de ayuda tributaria
- Guía educativa escolar
- Presentaciones Director del SII
- Descripción de los impuestos
- Estudios del SII

Principales procesos tributarios

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

Sobre el SII

- Oficinas del SII
- Misión
- Objetivos
- Organigrama
- SII gana premio nacional a la calidad 2004, [...]

Lugares de acceso público a Internet

SII y agenda pro crecimiento

SII Internet, hacia un gobierno electrónico

Tratados de libre comercio y tratados para evitar la doble tributación



Registro de Contribuyentes

Obtención de clave secreta,
Recuperación de clave secreta,
Inicio de actividades,
Modificaciones y avisos,
Término de giro, [...]



Impuestos Mensuales

Resumen anual de IVA (F3323), **NUEVO**,
Declarar y pagar (IVA-F29, F50),
Declarar F29 sin movimiento,
Consultar estado de declaraciones,
Ver por terceros, [...]



Bienes Raíces

Reavalúo de bienes raíces no agrícolas 2006, **NUEVO**,
Copia de carta de reavalúo, **NUEVO**,
Pago de contribuciones,
Certificado de avalúo fiscal,
Modificar nombre de propietario,
Consultar estado de solicitud de cambio de nombre de propietario,
Formulario de reclamación, **NUEVO**, [...]



Declaraciones Juradas y Nóminas

Declaración formulario electrónico,
Bajar software gratuito,
Declaración mediante software,
Consultar estado de declaración,
Preguntas frecuentes, [...]



Renta

Corregir o rectificar declaración,
Consultar estado de declaración,
Información de sus ingresos,
Declarar utilizando propuesta,
Preguntas frecuentes, [...]



Factura Electrónica

Consultar contribuyentes autorizados,
Postulación factura electrónica,
Registro electrónico de cesión de créditos,
Verificar contenido de un documento,
Implementando mérito ejecutivo de factura,
Factura de exportación electrónica, **NUEVO**,
Preguntas frecuentes, [...]



Contabilidad Electrónica

Postulación, Modelo de solicitud,
Plan de cuentas SII, Información técnica y formatos de libros contables electrónicos, [...]



Boleta de Honorarios Electrónica

Emitir boleta por contribuyente,
Consultar boletas recibidas,
Consultar boletas emitidas,
Boletas de prestación de servicios de terceros electrónicas, **NUEVO**, [...]



Situación Tributaria

Cartola tributaria del contribuyente, **NUEVO**,
Conozca la nueva cartola, **NUEVO**,
Verificar contenido de una cartola, **NUEVO**,
Situación tributaria de terceros,
Consultar timbraje de documentos,
Certificados a presentar ante adm. tributarias extranjeras (English Version), [...]



Atención de Denuncias y Condonaciones

Ingresar denuncia, Cartola de denuncias y giros asociados,
Normativa aplicable, Preguntas frecuentes



Circulares y Legislación

Circulares, Resoluciones,
Legislación tributaria,
Jurisprudencia administrativa,
Jurisprudencia judicial,
Convenios internacionales, [...]



Valores y Fechas

Calendario de IVA (PPM),
UTM-UTA-IPC, UF, UTA,
Corrección monetaria,
Impuesto segunda categoría,
Impuesto global complementario, [...]

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE



Contribuyentes

Empresas por tamaño

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

Sistema de Facturación Electrónica

Empresas por sector

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

Contribuyentes individuales

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

Actividades sujetas a regímenes especiales y franquicias

Portal Tributario para Inversionistas Extranjeros



¿Cómo se hace para...?

- Obtener y recuperar Clave Secreta
- Iniciar actividades y obtener RUT
- Modificar y actualizar la información
- Timbrar documentos
- Declarar impuestos mensuales (IVA, PPM, retenciones)
- Declarar renta anual
- Declarar información de terceros (declaraciones juradas)
- Pagar impuestos por internet
- Reclamar giros, liquidaciones y avalúos
- Presentar peticiones administrativas (bienes raíces, IVA, renta y otros)
- Solicitar condonaciones
- Efectuar término de giro

Preguntas frecuentes

Diccionario básico tributario contable

Material de Apoyo Asistencia

Formularios



Opine de la calidad de servicio del SII

Servicios dados por Internet

Junto 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.

Ejemplos de servicios dados por Internet

TRANSACCIONALES

- *Declaraciones mensuales de otros impuestos (IVA F29, F50 y otros).*
- *Declaración de Renta*
- *Funcionalidades para postular y operar bajo la modalidad de Factura Electrónica y otros documentos electrónicos*
- *Funcionalidades para las Mipymes, para inscribirse y operar bajo la modalidad de Factura Electrónica y otros documentos electrónicos*
- *Recepción de Denuncias sobre Evasión*
- *Consulta y verificación de denuncias.*
- *Recepción de opiniones de los contribuyentes acerca de la calidad de servicio del SII.*
- *Administración de clave secreta por parte del usuario (obtención, modificación, recuperación).*
- *Modificaciones de datos relativos a un contribuyente específico (cambio de domicilio).*
- *Modificaciones de datos asociados a un Bien Raíz específico.*
- *Obtención de certificado de avalúo fiscal de un Bien Raíz.*
- *Pago de Contribuciones de BBRR por Internet*
- *Envío de Documentos Tributarios Electrónicos*
- *Solicitud de Timbraje Electrónico de Documentos*
- *Inicio de Actividades personas naturales*
- *Declaración de Termino de Giro*
- *Emisión y consulta de Boleta de Honorarios Electrónica*
- *Obtención de Boletas de Honorarios Electrónicas.*
- *Inicio de Actividades en la Web.*
- *Postulación a la modalidad de Contabilidad Electrónica*

INFORMATIVOS

- *Noticias actualizadas relacionadas con el SII y de interés para el contribuyente.*
- *Orientación al contribuyente para la realización de los principales trámites tributarios ("¿cómo se hace para?").*
- *Preguntas y respuestas frecuentes acerca de materias tributarias de interés público.*
- *Consultas acerca de circulares, aspectos legales y formativos.*
- *Consultas acerca de la situación tributaria de un determinado contribuyente, o del estado de un trámite específico realizado.*
- *Consultas de datos de un Bien Raíz específico.*
- *Verificación de Documentos Tributarios Electrónicos*
- *Consulta de Tasación de vehículos motorizados.*
- *Información de Certificado Digital*
- *Jurisprudencia administrativa y judicial de carácter tributario*
- *Guías audiovisuales y material gráfico de apoyo de asistencia tributaria*
- *Diccionario Tributario*

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 2005 para los contribuyentes, ciudadanos o agentes económicos.

REGISTRO DE CONTRIBUYENTES

Clave Secreta y Certificado digital

- ▶ Obtención de Clave Secreta
- ▶ Recuperación de Clave Secreta
- ▶ Cambio de clave y datos de Autenticación
- ▶ Administrar Representantes Electrónicos
- ▶ Representar a Contribuyentes

Inicio de Actividades

- ▶ Inicio de actividades en Segunda Categoría (para personas naturales)

Modificaciones y Avisos

- ▶ Cambio de Domicilio
- ▶ Cambio de email y/o teléfono móvil
- ▶ Modificación de Sucursales
- ▶ Cambio/Ampliación de Giro o Actividad Económica
- ▶ Dar aviso de pérdida y/o recuperación de Cédula de Identidad
- ▶ Solicitud de contabilidad computacional

IMPUESTOS MENSUALES (IVA-29, F50 y otros)

Declaraciones Mensuales (F29 y F50)

- ▶ Declarar y pagar (F29 y F50)
- ▶ Declarar F29 sin movimiento
- ▶ Corregir o rectificar declaraciones (F29 y F50)

Consulta y seguimiento a declaraciones (Formularios 29 y F50)

- ▶ Consultar estado de declaración
- ▶ Verificar declaración por terceros
- ▶ Consultar y pagar giros

Resumen anual de IVA de compras y ventas (Formulario 3323)

- ▶ Enviar o corregir declaraciones
- ▶ Consulta IVA informado por Terceros
- ▶ Consultar estado de declaraciones
- ▶ Software gratuito para generar Declaración Jurada Electrónica Resumen
- ▶ Documentación Técnica
- ▶ Software Validador
- ▶ Información y Ayuda
- ▶ Consulta Obligado

Software para declarar el Formulario 29

Otras aplicaciones

- ▶ Solicitud de contabilidad computacional
- ▶ Impresoras fiscales
- ▶ Declaración cambio de sujeto de contratistas de la construcción - Formulario 3222
- ▶ Software de validación de libros de compras y ventas para grandes contribuyentes
- ▶ Nómina de Agentes Retenedores

FACTURA ELECTRONICA

Verificación de Documentos Tributarios Electrónicos

- ▶ Consultar Contribuyentes Autorizados
- ▶ Verificar Contenido de un Documento
- ▶ Consultar Validez de un Documento

Registro Electrónico de cesión de créditos (Mérito Ejecutivo de las Facturas)

Facturación para Organismos Públicos

Postulación Factura Electrónica

- ▶ Postulación Factura Electrónica
- ▶ Documentación para Contribuyentes Postulantes
- ▶ Declarar Avance de la Postulación
- ▶ Ver Avance de la Postulación
- ▶ Declaración de Cumplimiento de Requisitos
- ▶ Generación de Nuevo Set de Pruebas
- ▶ Menú de Postulantes

Opciones para Contribuyentes Autorizados

- ▶ Envío de DTEs
- ▶ Consulta Estado de un Envío
- ▶ Consulta Estado Libros Electrónicos
- ▶ Historia de Envíos
- ▶ Solicitud de Timbraje Electrónico
- ▶ Anulación de Folios
- ▶ Reobtención de Folios
- ▶ Información de Timbrajes Históricos
- ▶ Consulta Folios Anulados
- ▶ Mantenión de Usuarios Autorizados
- ▶ Consulta entre Contribuyentes Autorizados
- ▶ Documentación para Contribuyentes Autorizados
- ▶ Actualización de Datos del Contribuyente

BIENES RAICES

Consulta y Certificados de Avalúo

- ▶ Buscar una propiedad asociada al RUT
- ▶ Consultar antecedentes de un bien raíz
- ▶ Certificados de Avalúo Fiscal
- ▶ Consultar Tabla Comunas

Solicitudes y Planes Especiales

- ▶ Modificar nombre de propietario de un bien raíz y/o cambio de Dirección Postal
- ▶ Consultar estado de solicitud de cambio de nombre de propietario de un bien raíz

Pago de Contribuciones

- ▶ Pago en Línea de Contribuciones
- ▶ Certificado de Información de Pagos Web SII
- ▶ Aviso Recibo de Contribuciones
- ▶ Listado de Propiedades para el Pago de Contribuciones

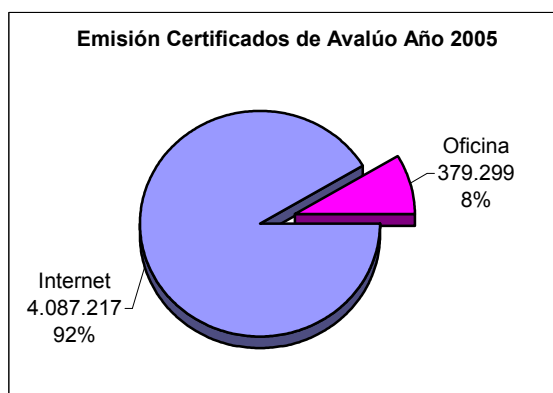
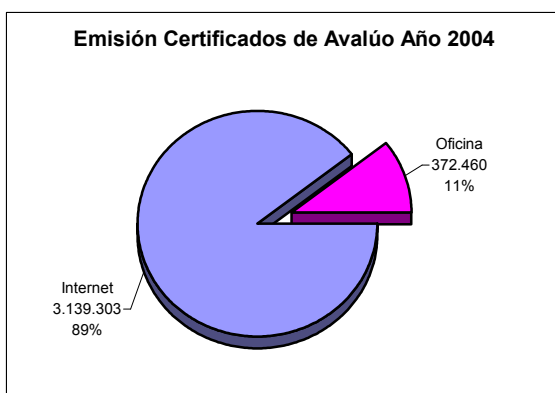
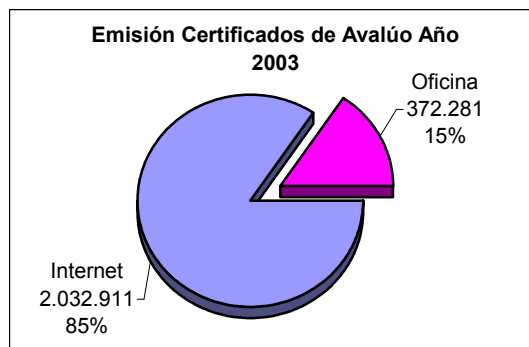
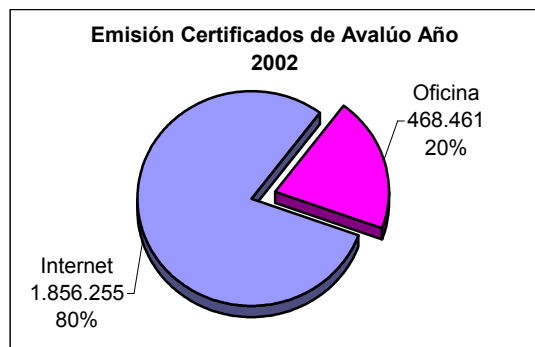
RENTA Declaración y corrección de Renta ▶ Corregir o rectificar declaración ▶ Declarar utilizando propuesta ▶ Declarar por formulario en pantalla o recuperar datos guardados ▶ Declarar utilizando software comercial Consulta y seguimiento de Renta ▶ Consultar estado de declaración de renta ▶ Información de sus ingresos, agentes retenedores y otros ▶ Verificar declaración por terceros ▶ Consulta planes especiales de años anteriores Software para declarar Renta por Internet ▶ Casas de software certificadas a la fecha ▶ Procedimientos de certificación de casas de software	BOLETA DE HONORARIOS ELECTRONICA Emitir boletas ▶ Por contribuyente ▶ Por contribuyente con datos usados anteriormente ▶ Por usuario autorizado ▶ Por usuario autorizado con datos usados anteriormente Consultas sobre boletas ▶ Consultar boletas emitidas ▶ Consultar boletas recibidas ▶ Consulta de boletas por Terceros Anulación de boletas emitidas ▶ Anular boletas emitidas ▶ Confirmar o rechazar anulación por receptor Delegar emisión a un usuario autorizado ▶ Autorizar o revocar a un usuario autorizado
DECLARACIONES JURADAS Declaración y corrección de Declaraciones Juradas ▶ Enviar o corregir Declaración Jurada por formulario electrónico ▶ Enviar o corregir Declaraciones Juradas mediante software ▶ Designar beneficiario de rebaja de impuestos por créditos hipotecarios ▶ Enviar o Anular Declaración Jurada Simple Ley N° 19.885 ▶ Enviar o Anular Declaración Jurada Boletas de Honorarios Electrónicas Software de Declaraciones Juradas ▶ Bajar software gratis para Declaraciones Juradas ▶ Casas de software certificadas Consulta y seguimiento Declaraciones Juradas ▶ Consultar estado Declaraciones Juradas ▶ Información de sus ingresos, agentes retenedores y otros Nóminas ▶ Nóminas que debe enviar el contribuyente ▶ Enviar nómina mediante archivo ▶ Consulta estado de recepción de nóminas	SITUACION TRIBUTARIA Consultas y solicitudes ▶ Cartola tributaria del contribuyente ▶ Verificar contenido de una cartola ▶ Consultar situación tributaria de terceros ▶ Consultar timbraje de documentos ▶ Solicitud de timbraje de rollos ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y CONDONACIONES <i>Consulta y Verificación de Denuncias</i> ▶ Ingresar Denuncia ▶ Cartola de Denuncias y Giros Asociados

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 valuaciones, 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° 35: SERVICIOS DE AVALUACIONES POR INTERNET EN 2002-2005

Tipo de Servicio	2003		2004		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Pago de Cuotas en línea ¹⁵	236.391	6,6%	563.701	9,5%	846.208	11,9%
Formulario de Pago de Contribuciones	507.285	14,1%	446.311	7,6%	457.955	6,5%
Certificados de Avalúo	2.032.911	56,4%	3.139.303	53,2%	4.087.217	57,7%
Consulta de Antecedentes de Inmuebles	286.358	7,9%	1.028.627	17,4%	824.300	11,6%
Cambio nombre de Propietario y de Dirección Postal (DJL) ¹⁶	33.778	0,9%	41.945	0,7%	47.594	0,7%
Consulta Estado DJL	77.875	2,2%	109.772	1,9%	144.146	2,0%
Búsqueda por RUT de roles	429.885	11,9%	572.654	9,7%	674.925	9,5%
Total	3.604.483	100,0%	5.902.313	100,0%	7.082.345	100,0%

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%, a un 11% para 2004, y a un 8% el año 2005, lo que muestra el alto grado de aceptación de este servicio en la modalidad de Internet, como se aprecia en los siguientes gráficos.



¹⁵ Se refiere al pago de cuotas en el sitio www.sii.cl. Puede que en una misma transacción aceptada se incluya más de una cuota

¹⁶ 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 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 2005 más que duplicaron a las emitidas en el año 2004, reflejando una alta receptividad por parte de las empresas que requieren timbrar un gran volumen de documentos.

Cuadro N° 36: FACTURA ELECTRÓNICA

	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Facturas Electrónicas Emitidas*	5.122.062	14.423.129	34.556.725
Empresas autorizadas como Emisores Electrónicos**	30	139	655
Empresas en proceso de postulación a Factura Electrónica	62	216	739

* 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 655 empresas que a Diciembre 2005 emiten factura electrónica, el 34% corresponde al sector de Comercio (mayorista y minorista), el 35% al sector de Finanzas, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios Técnicos y Profesionales, el 14% a las Industrias Manufactureras, así como el 9% al sector de Transporte, Almacenamiento y Comunicaciones, 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 2005, 80% de ellas se concentran en la Región Metropolitana. El 9% y 11% restante corresponde a la Zona Norte y Sur del país, principalmente la V y VIII región.

Por su parte, existen 425 Organismos Públicos que a Diciembre del 2005 están en condiciones de recibir facturas electrónicas, hecho que desde Julio del 2004 opera a través el portal ChileCompra, mediante el cual todos 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), pues de 108 empresas que postularon a él en el año 2004, la cifra casi se ha triplicado, alcanzado a 585 empresas a finales de 2005, cumpliendo con ello un total acumulado de 739 empresas postulantes a fines del 2005, con un promedio mensual de postulación de 30 empresas.

De manera especial, desde el 1 de septiembre de 2005 se incorpora al Portal Tributario MIPYME en www.sii.cl, un sistema de facturación electrónica especialmente concebido y diseñado para micro y pequeñas empresas que tienen un bajo volumen de emisión de documentos tributarios.

Este sistema permitirá a la MIPYME:

- Ser emisores y receptores autorizados de documentos tributarios electrónicos (DTE), es decir, podrán emitir y recibir facturas, notas de débito y crédito y guías de despacho electrónicas.

- Administrar y generar automáticamente el libro de compras y ventas, con toda la información de sus compras y ventas, tanto manual como electrónica.
- Ceder sus facturas electrónicas a terceros, de acuerdo a la ley que les otorgó Mérito Ejecutivo, para convertir el valor de éstas en flujo de caja inmediato, antes del vencimiento del pago.

Accederán así a una nueva oportunidad de conocer, aprender y beneficiarse de la reducción de costos, ordenamiento en la administración de los negocios y ganancias de eficiencia que se obtienen al introducir las tecnologías de la información al mundo productivo, en este caso a través del cumplimiento tributario. Esto es particularmente benéfico en el mundo de las MIPYMES, por la armonía que se da en este tipo de empresas entre cumplimiento tributario y desarrollo de negocios.

Se estima que aproximadamente 200.000 micro y pequeñas empresas son potenciales beneficiarios a usar este revolucionario sistema de facturación.

A diciembre del año 2005, se han inscrito 132 empresas MIPYMES y se han emitido 1.655 Facturas electrónicas a través del Portal.

Como se verá a continuación la gama de servicio dados por Internet se han ido extendiendo a otros segmentos del ciclo tributario del contribuyente, alcanzando los tramites de inicio de actividades y término de giro, y también al ámbito de condonaciones de ciertas infracciones tributarias.

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 que emitieron BHE correspondiendo aproximadamente al 14,6% de contribuyentes que emitieron boleta de honorarios. Estas cifras se incrementaron significativamente el año 2005, año en que **344.513** contribuyentes emitieron BHE, representando el 34,2% de contribuyentes que emitieron boleta de honorarios.

Cuadro N° 37: BOLETA DE HONORARIOS ELECTRÓNICA

	2004*		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Contribuyentes que emitieron BH por Internet	136.943	14,6%	344.513	34,2%
Contribuyentes que emitieron BH**	802.094	85,4%	661.706	65,8%
Total	939.037	100,0%	1.006.219	100,0%

* La componente Internet corresponde a resultados del II Semestre, periodo en el cual se masifico este servicio.

** Cifras obtenidas usando datos de la Operación Renta

Inicio de Actividades Electrónico

En el año 2004, la tasa de Inicio de Actividades por Internet alcanzo el 83.7%, cifra bastante significativa considerando que en dicho año se masifico este nuevo servicio. Para el año 2005, prácticamente la totalidad de los inicios de actividades se hizo por Internet alcanzando una tasa del 98%.

Cuadro N° 38: INICIO DE ACTIVIDADES 2ª CATEGORIA

	2004*		2005	
	[N°]	[%]	[N°]	[%]
Internet	65.571	83.7%	186.383	98,0%
Unidades**	12.777	16.3%	3.728	2.0%
Total	78.348	100,0%	190.111	100,0%

* La componente Internet corresponde a resultados del II Semestre, periodo en el cual se masifico este servicio.

** Cifras obtenidas usando datos de la Operación Renta

Término de Giro

El Término de Giro corresponde a un aviso con carácter formal que debe hacer ante el Servicio de Impuestos Internos toda persona natural o jurídica cuando pone término a su giro comercial o industrial, debiendo, a través de este acto, regularizar sus obligaciones tributarias pendientes, incluido el pago de impuestos que resulte de su balance de Término de Giro.

Desde fines del año 2005, este trámite puede ser realizado por medio de Internet, cerrando de esta manera el Ciclo tributario 100% On- Line.

Este nuevo trámite por Internet se suma a otras realizaciones como: emisión de documentación tributaria electrónica (facturas, guías de despacho, boletas de servicios periódicos, etc.), declaración y pago de impuestos on-line, entrega de información de terceros y actualización de información del registro de contribuyentes vía Internet, contabilidad electrónica y pago de multas, llevando el ciclo íntegramente a la modalidad electrónica, lo que evita concurrir a las oficinas físicas del SII, con los ahorros de costos que ello significa.

Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condonaciones por Internet (PASC online)

El PASC online es un sistema que permite acceder por Internet a condonaciones de multas por infracciones tributarias, para lo que se debe reconocer los hechos constitutivos de la infracción y pagar en línea el monto de la multa rebajada.

El beneficio que le concede al contribuyente al acceder por Internet al PASC online es que a las condonaciones de la Circular N°1 de 2004 se agrega una condonación adicional de un 15% sobre la base de la multa rebajada.

Además, el contribuyente no deberá concurrir a las oficinas del Servicio de Impuestos Internos, ni para acceder a los beneficios ni para acreditar el pago de la multa.

El sistema Pasc Online comenzó a mediados del año 2005, con **829** denuncias atendidas, y se espera que durante el 2006 se incremente su uso.

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.

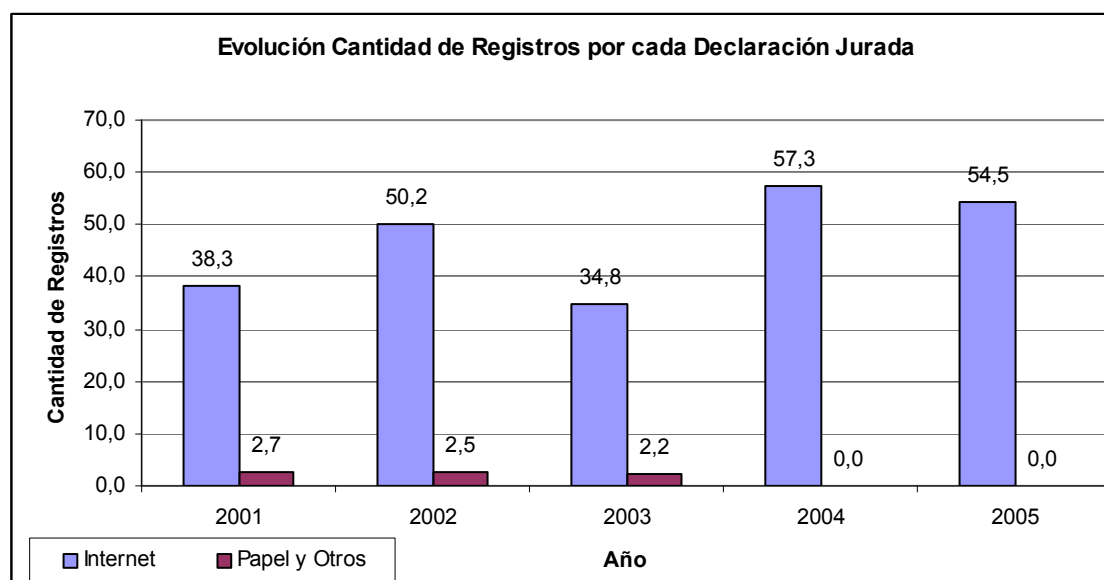
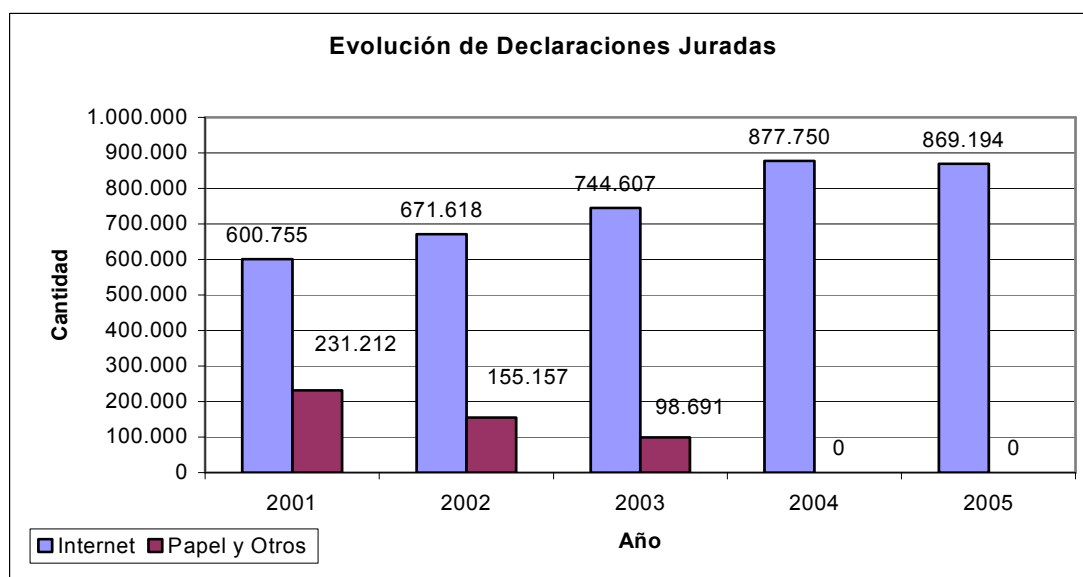
Fases del Proceso de Operación Renta

- **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.

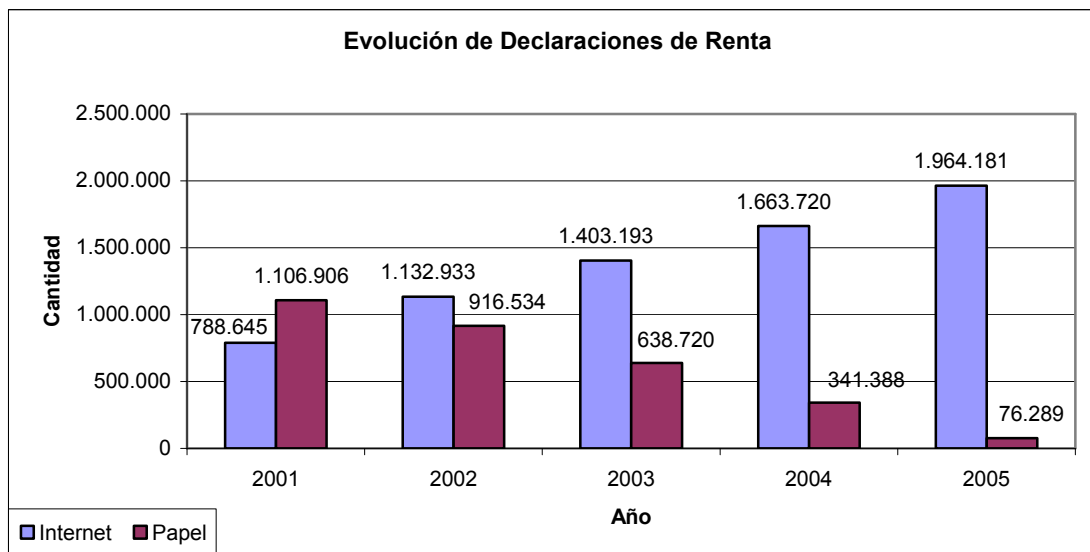
Cuadro N° 39: DECLARACIONES JURADAS RECIBIDAS ANUALMENTE

	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Declaraciones Juradas	831.967	826.775	843.298	877.750	869.194
Registros Informados	23.636.332	34.104.195	26.115.952	50.288.261	47.356.464



Cuadro N° 40: CANTIDAD DE DECLARACIONES RENTA RECIBIDAS ANUALMENTE

	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Con Pago	154.722	144.963	144.777	278.593
Calzadas	412.713	355.546	285.989	175.089
Con Solicitud de Devolución	1.491.776	1.541.404	1.574.342	1.640.143
TOTAL	2.059.211	2.041.913	2.005.108	2.093.825



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

	2001		2002		2003		2004		2005	
	[N°]	[% c/r Total]	[N°]	[% c/r Total]	[N°]	[% c/r Total]	[N°]	[% c/r Total]	[N°]	[% c/r Total]
Declaraciones Totales	1.895.551		2.059.211		2.041.913		2.005.108		2.060.672	
Impugnadas	196.493	10,40%	265.511	12,90%	339.770	16,64%	355.644	17,74%	241.679	11,73%

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 2005 se mantuvo la tendencia creciente del uso de Internet para hacer las declaraciones de F29 respecto a los años anteriores, y desde el 2004 se descontinúa el empleo de formularios en papel para las rectificatorias, 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

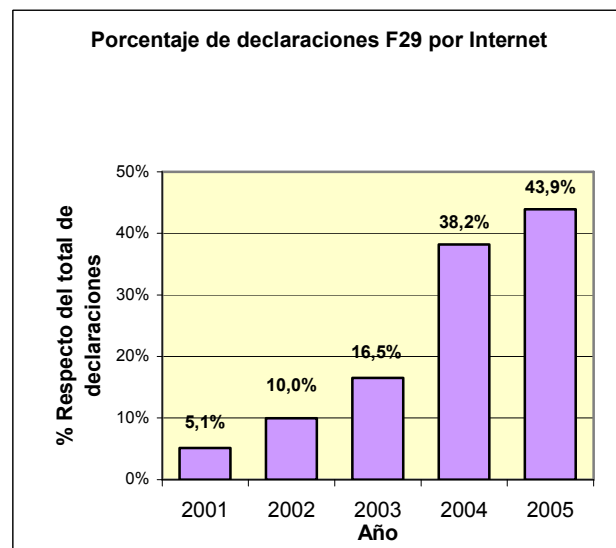
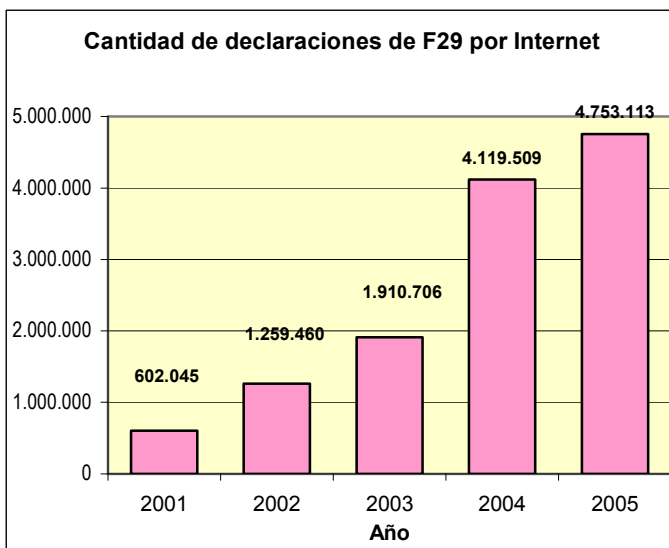
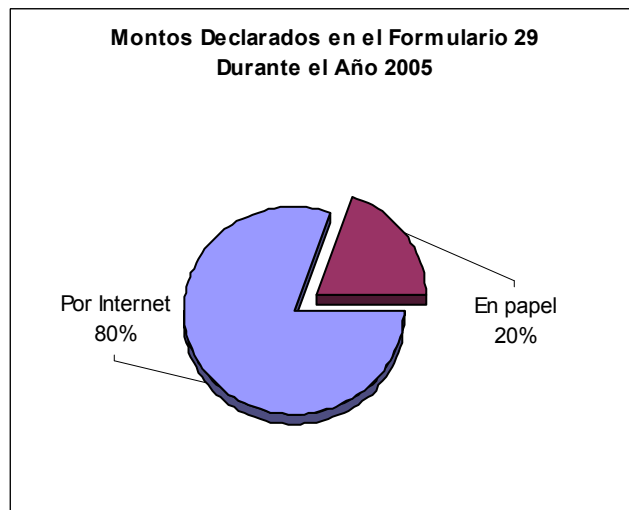
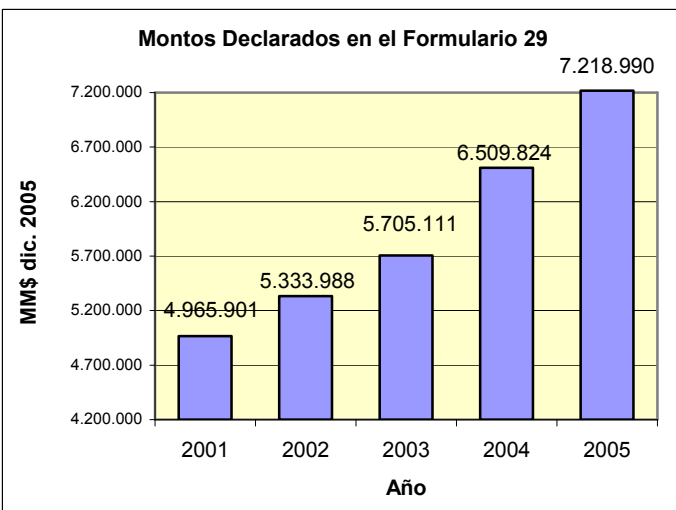
Número de declaraciones F29	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]	Variación 2001-2005 [%]
Por Internet	602.045	1.259.460	1.910.706	4.119.509	4.753.113	689,5%
En papel	11.163.445	11.189.686	9.648.479	6.672.081	6.080.256	-45,5%
Unidades*	138.492	156.772	149.345	127.697	1.983	-98,6%
Total	11.903.982	12.605.918	11.708.530	10.919.287	10.835.352	-9,0%

(*) 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°]	2005 [N°]	Variación 2001-2005 [%]
Por Intranet e Internet	318.082	394.475	364.608	365.146	325.824	2,43%
En papel	3.402	2.976	1.797	0	0	-100,00%
Total	321.484	397.451	366.405	365.146	325.824	1,35%

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



Cuadro N° 44: GIROS IVA EMITIDOS

Giros Emitidos	2001	2002	2003	2004	2005	Variación 2001-2005 [%]
Número de Giros	237.901	304.530	321.213	361.564	174.211	73,2%
Montos Girados (MM\$)	95.289	116.061	149.275	140.546	99.758	104,7%

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

Tipo acción	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Controles Comercio Establecido	161.606	209.992	248.976
Empadronamientos y Tasaciones	30.988	43.455	20.757
Controles Carreteros y de Terminales, Ferias Mayoristas y Otros	404.262	563.495	637.228
Máquinas Registradoras e Impresoras Fiscales	5.321	7.489	10.709
Total	602.177	824.431	917.670

Los efectos o situaciones derivadas de estos procedimientos de control pueden ser:

- a). Citaciones a la Unidad del SII,
- b). Registro de antecedentes para una segunda visita,
- c). Auditorías tributarias,
- d). 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	2005
Monto girado MM\$	3.103	3.933	4.543	4.424	2.886
Clausuras	4.838	5.902	8.984	7.649	6.906

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	2000 [N°]	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
97-6	4.098	2.268	2.544	3.349	3.275	2.893
97-7	2094	787	734	1.203	1.605	1.672
97-10	29.870	24.559	20.404	27.558	25.479	22.856
97-16	4.645	4.888	7.109	6.741	6.139	6.494
97-17	11.525	7.187	6.154	6.726	5.587	4.399
Resto	915	590	375	1.473	1.467	911
Total	53.147	40.279	37.320	47.050	43.552	39.225

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 2005 alcanzó un total de 22.856, que equivalen 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 procedimiento denominado Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condonaciones (PASC), mediante el cual accede a la condonación de parte de la multa y la clausura.

A partir del mes de julio del año 2005, el contribuyente puede acceder a este mecanismo de condonación a través del sitio web del SII (PASC Online), obteniendo una condonación de la multa mayor que la otorgada en oficina.

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

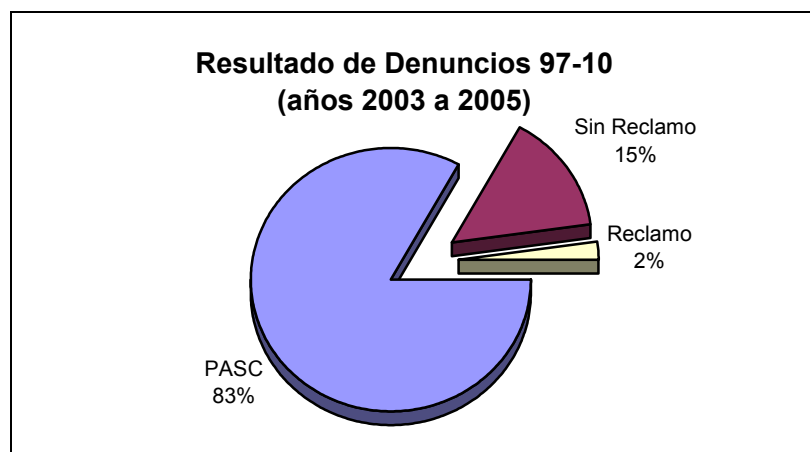
Sin Reclamo: El contribuyente no acepta que cometió la infracción, no viene el día de la citación o no puede acogerse y se le gira la multa completa.

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: DENUNCIAS POR INFRACCION 97-10
ACOGIDOS A PROCEDIMIENTO DE CONDONACION DE SANCIONES (PASC)**

		2003	2004	2005
Cantidad	Oficina	22.614	20.588	17.959
	Online	-	-	541
	Total	22.614	20.588	18.500
Monto	Oficina	1.170	1.238	1.064
	Online	-	-	12
	Total	1.170	1.238	1.076
N° Clausuras	Oficina	8.948	7.649	6.906
	Online	-	-	-
	Total	8.948	8.215	7.605



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 edificadas¹⁷ (Ley 19.388). Además existe un recargo adicional del 0,025% a beneficio fiscal¹⁸ (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\$]	2005 [MM\$]	Variación 2001-2005 [%]
Giro normal	37.166	36.972	36.541	36.225	37.068	-0,27%
Reemplazos (+)	1.851	1.563	1.680	1.564	1.706	-7,87%
Descargos (-)	3.062	3.084	3.107	2.814	3.978	29,91%
Suplementarios (+)	576	1.360	821	796	766	32,83%
Efecto neto	-633	-160	-605	-454	-1.507	137,91%
Giro Total	36.532	36.813	35.935	35.772	35.561	-2,66%

Pesos de Dic 2005

Cuadro N° 50: GIROS DE BIENES RAICES NO AGRICOLAS

Ítem	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	2005 [MM\$]	Variación 2001-2005 [%]
Giro normal	318.696	333.729	346.844	358.137	370.703	16,32%
Reemplazos (+)	16.805	12.095	13.605	10.947	11.037	-34,32%
Descargos (-)	27.196	26.479	26.043	18.730	17.642	-35,13%
Suplementarios (+)	20.502	26.286	18.902	16.506	15.246	-25,64%
Efecto neto	10.111	11.904	6.464	8.723	8.640	-14,55%
Giro Total	328.807	345.633	353.308	366.860	379.343	15,37%

Pesos de Dic 2005

Nota 1: El Giro Total de los predios No Agrícolas incluye el Giro Neto, Sobretasa¹⁷ a sitios no edificadas Ley 19.388 y Recargo Adicional 0,025%¹⁸

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.

Nota 4: Los valores de Reemplazos, Descargos y suplementarios corresponden a modificaciones efectuadas con posterioridad a la emisión de los giros normales

Nota 5: Efecto neto es el resultado de Reemplazos - Descargos + Suplementarios

Nota 6: Giro Total es el resultado de Giro Normal más Efecto Neto

¹⁷ Sobretasa de la Ley 19.388: Es una sobretasa aplicada a aquellas propiedades ubicadas en el área urbana que no se encuentran edificadas (sitios eriazos), que no están destinadas a ornato público y que tienen un avalúo superior a 0,3 UTM por metro cuadrado y superior a un 30% de la exención general habitacional.

¹⁸ Avalúo Afecto: Es el cargo o porcentaje a beneficio fiscal que se cobra sobre el avalúo afecto a todas las propiedades, con excepción de las habitacionales con avalúo interior a \$36.066.136 (pesos del 1 de Julio de 2001).

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 m2 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	21.284

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

Para las declaraciones se habilitaron tres opciones:

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

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

Este proceso, que se prolongó hasta marzo del 2004, y 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^{er} 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

	Propiedades [N°]	Propiedades [%]
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%
Total	14.894	100%

(*) 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 de Reevalúo 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°]	[%]
Permanecen Exentos	473.952	72,4%
Reducen o no varían su pago de contribuciones	75.099	11,5%
Pasan de afectos a exentos	13.607	2,1%
Reducen su pago de contribuciones	61.492	9,4%
Aumentan su pago de contribuciones	105.603	16,1%
Pasan a afectos ^{a/}	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%
Total	654.654	100,0%

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 de 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.

- **Proceso Reevalúo de Propiedades no Agrícolas**

Inicio de Vigencia: 01-01-2006

Propiedades no habitacionales:

La tasa del impuesto aplicable se ha rebajado de 1,4% a 1,2%

Propiedades de uso habitacional con un avalúo menor o igual a \$ 52.342.100:

La tasa se ha rebajado de 1,2% a 1,0%.

Propiedades de uso habitacional con un avalúo que supere los \$52.342.100:

Se aplicó la tasa del 1,0% hasta este monto y de un 1,2% a la parte que exceda esta cantidad.

Estas tasas también han sido rebajadas desde 1,2% y desde 1,4%, respectivamente.

Monto de avalúo exento para las propiedades de uso habitacional:

Se aumentó de \$11.273.673 a \$14.655.788.

Cuadro N° 54:
RESULTADOS OBTENIDOS AL APLICAR REBAJA DE TASAS DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA LEY N° 20.033.

	Situación Antes del Reavalúo	Reavalúo 2006	Variación \$	Variación %
Tasa Impuesto Anual	1,4%	1,2%		
Tasa Viviendas Avalúo < \$52.342.100	1,2%	1,0%		
Contribución Neta Semestral	182.130	200.150	18.020	9,89

Nota: Valores expresados en MM\$ del 01/01/06.

Respecto del giro del impuesto a nivel predial: Se establece para el primer semestre de 2006, un incremento máximo de contribuciones de hasta un 25%, respecto de las cuotas que debieron girarse al segundo semestre del 2005. En el caso de que las contribuciones aumenten más de un 25%, la ley establece un mecanismo de incremento gradual de éstas, de tal manera que la diferencia de impuesto por sobre el 25% señalado, se agregará en razón de un 10% semestral, en un máximo de 8 semestres, excluyendo el primero, hasta llegar a su contribución definitiva.

Producto de aplicar la ley N° 20.033 y la metodología de tasación de la ley N° 17.235 sobre Impuesto Territorial, los resultados del reevalúo son los siguientes:

Cuadro N° 55: RESULTADOS REAVALÚO URBANO 2006 A ESCALA NACIONAL

(Cantidades en \$ del 01/01/2006)

Materia	Situación Semestre 2005	2° Reavalúo Semestre 2006	1er. Variación \$	Variación %
Tasa anual	1,40	1,20		
Tasa viviendas avalúo < \$ 52.342.100	1,20	1,00		
Exención habitacional \$	11.273.673	14.655.788	3.382.115	30
TODAS LAS PROPIEDADES				
Avalúos	56.737.713	77.791.231	21.053.518	37
Contribución Neta MM\$	182.130	200.150	18.020	9,89
Cuota promedio \$	59.446	64.772	5.326	8,96
Total propiedades	4.471.282	4.471.282		
Total exentos	2.939.395	2.926.251	-13.144	-0,45
Total afectos	1.531.887	1.545.031	13.144	0,86
Total exentos a afectos		67.216		
Total afectos a exentos		54.072		
Propiedades con alza de contribuciones (1)	-	1.113.367		
Propiedades con baja de contribuciones	-	364.448		
PROPIEDADES HABITACIONALES				
Avalúos	33.716.161	43.943.151	10.226.990	30
Contribución Neta MM\$	71.579	77.042	5.463	7,6
Cuota promedio \$	50.239	53.618	3.379	6,73
Total propiedades	3.567.914	3.567.914		
Total exentos	2.855.518	2.849.478	-6.040	-0,21
Total afectos	712.396	718.436	6.040	0,85
Total exentos a afectos		59.796		
Total afectos a exentos		53.756		
Viviendas con alza de contribuciones	-	406.929		
Viviendas con baja de contribuciones	-	251.711		
PROPIEDADES NO HABITACIONALES				
Avalúos	23.021.552	33.848.080	10.826.528	47
Contribución Neta MM\$	110.551	123.108	12.557	11,36
Cuota promedio \$	67.451	74.467	7.016	10,4
Total propiedades	903.368	903.368		
Total exentos	83.877	76.773	-7.104	-8,45
Total afectos	819.491	826.595	7.104	0,87
Total exentos a afectos		7.420		
Total afectos a exentos		316		
Propiedades con alza de contribuciones		706.438		
Propiedades con baja de contribuciones		112.737		

Nota (1): El total de propiedades con alza de contribuciones, se desglosa de la siguiente forma:

Condición	N° de Casos	Totales	% Sobre Total de Predios
Aumentan hasta un 25%	-	564.538	12,6
Aumentan más de un 25% (2):	-	548.829	12,2
- Habitacionales	209.218		4,7
- No Habitacionales	339.611		7,6

Nota (2): Estas propiedades se acogen al beneficio de incremento gradual de contribuciones, cualquiera sea su destino o uso.

Reclamos de Avalúo:

El Servicio de Impuestos Internos diseñó un procedimiento de Reconsideración Administrativa y Reclamación Subsidiaria, con el fin de otorgar a los contribuyentes una mejor calidad de servicio. Esta modalidad de reclamo se caracteriza por ser más expedita y simple, agilizar y mejorar la atención a los contribuyentes, acortar el tiempo de proceso al corregir errores que son de rápida solución y no restringe el derecho a reclamar si es que la petición ha sido desechada en la instancia administrativa.

Asistencia para el proceso de reclamos

El SII ha dispuesto una red de asistencia a lo largo de todo el país para atender las consultas y recepción de reclamos por parte de los contribuyentes a través de su Oficina Virtual en Internet, los centros de atención al contribuyente (CENAC), módulos de auto atención y Oficinas de Avaluaciones.

Compromisos del SII:

Para los reclamos ingresados durante el mes de marzo, el SII se comunicará con los contribuyentes a más tardar el 30 de junio de 2006, para informarles del estado de su apelación. En el caso que el contribuyente cancele las cuotas del primer semestre de 2006 y se efectúe una rebaja al avalúo de su propiedad, Tesorería General de la República restituirá las diferencias al contribuyente.

Adicionalmente a contar del 1 de abril el contribuyente podrá consultar a través de Internet el estado actualizado de resolución de su reclamo

Extensión del plazo para reclamar -sólo por la vía administrativa- hasta el 30 de junio de 2006.

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), 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 2005, el rendimiento de las Auditorías Tributarias arrojó un resultado de MM\$ 579.621. Por otro lado, durante este año se ingresaron 12.819 casos para ser auditados, lo que equivale a un aumento del 6,5% con respecto al año 2004. 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° 57: CASOS DE AUDITORIAS TRIBUTARIAS

	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Casos al inicio del año	11.312	7.447	8.000
Casos ingresados en el año	9.881	12.039	12.819
Total casos activos	21.193	19.486	20.819
Casos del año terminados	5.433	6.494	
Casos antiguos terminados	8.312	5.348	
Total casos terminados	13.745	11.842	13.317
Casos pendientes	7.447	7.644	7.502

Las cifras para los años 2003 y 2004 no incluyen los casos auditados por Dirección de Grandes Contribuyentes.
Las cifras para el año 2005, incluyen los casos auditados por Dirección de Grandes Contribuyentes.

4.3.2. Administración de Justicia

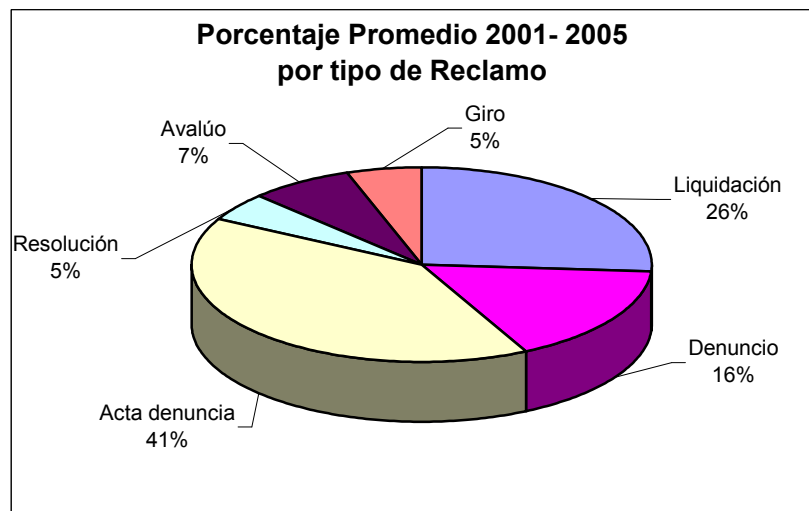
Reclamos a los Tribunales Tributarios

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 por infracciones a las leyes tributarias.

Cuadro N° 58: RECLAMOS INGRESADOS A LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS

Tipo Reclamo	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Liquidación	1.286	1.184	1.455	902	1.463
Denuncio	887	721	941	764	578
Acta denuncia	1.718	1.848	1.904	2.162	2.002
Resolución	60	115	186	382	441
Avalúo	219	271	255	537	448
Giro	177	176	284	273	324
Total	4.347	4.315	5.025	5.020	5.256

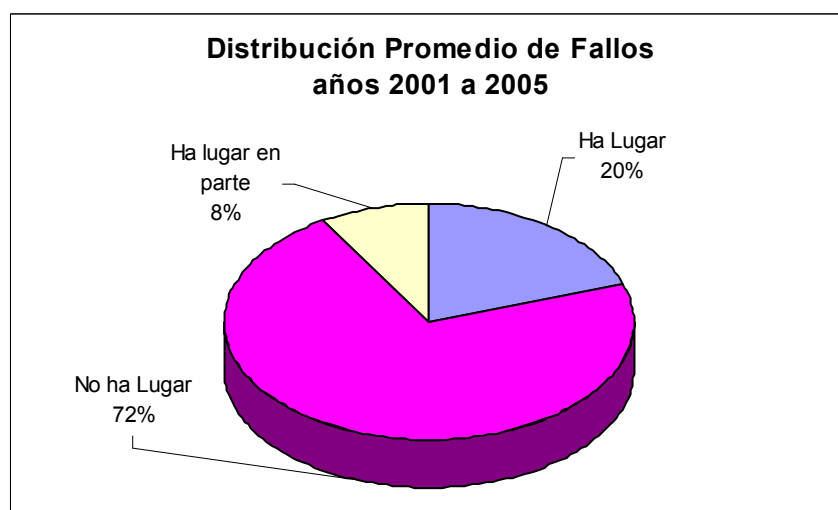


Resultados de los Tribunales Tributarios

Cuadro N° 59: NÚMERO DE RECLAMOS FALLADOS

Fallo Tribunal Tributario	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Ha Lugar	1.100	1.001	762	835	898
No ha Lugar	2.553	2.927	3.292	4.235	3.711
Ha lugar en parte	417	435	355	316	453
Inadmisibles ¹⁹	571	651	800	896	686
Total	4.641	5.014	5.209	6.282	5.748

De acuerdo con los datos del Cuadro anterior, es posible calcular que en los últimos 5 años los Tribunales Tributarios han fallado total o parcialmente a favor del contribuyente en aproximadamente el 28% de los casos.

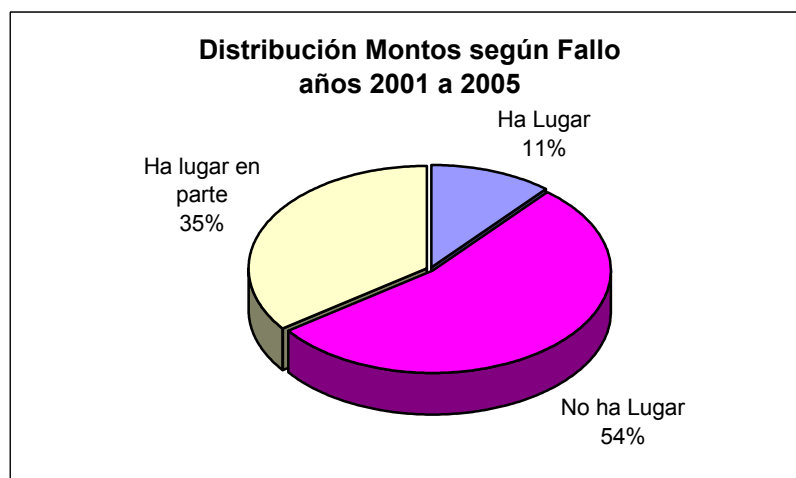


¹⁹ Los casos inadmisibles corresponden a la suma de casos terminados cuyo resultado fue inadmisible por improcedente, inadmisible por extemporáneo y desistido.

Cuadro N° 60: MONTOS^(*) RECLAMOS FALLADOS E INADMISIBLES

Fallo Tribunal Tributario	2001 [MM\$]	2002 [MM\$]	2003 [MM\$]	2004 [MM\$]	2005 [MM\$]
Ha Lugar	25.575	23.435	12.850	28.654	7.359
No ha Lugar	26.553	59.874	88.782	127.042	163.139
Ha lugar en parte	23.230	96.316	52.653	84.988	51.377
Inadmisibles	22.271	21.163	37.953	50.452	25.721
Total	97.629	200.788	192.238	291.136	247.596

(*)MM \$ nominales



Cortes de Apelaciones

En caso de 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° 61: RECLAMOS INGRESADOS A CORTES DE APELACIONES

Tipo de Reclamo	2001 [N°]	2002 [N°]	2003 [N°]	2004 [N°]	2005 [N°]
Liquidación	357	458	739	610	589
Denuncio	80	108	101	122	93
Acta denuncia	117	122	216	183	124
Resolución	10	14	24	37	61
Avalúo	17	38	18	31	34
Giro	9	21	44	50	65
Total	590	761	1.142	1.033	966

Es posible afirmar que, en la mayoría de los casos, los contribuyentes acatan lo resuelto por los Tribunales Tributarios. Es decir, el porcentaje promedio en los últimos cinco 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° 62: PORCENTAJE DE CASOS INGRESADOS A LA
CORTE DE APELACIONES SOBRE EL TOTAL DE CASOS
FALLADOS NO HA LUGAR EN LOS TRIBUNALES TRIBUTARIOS**

2001	2002	2003	2004	2005
23,11%	26,00%	34,69%	24,39%	29,80%

4.3.3. Combate y sanción al fraude Fiscal

Los delitos corresponden a acciones dolosas mediante las cuales una persona deja de pagar el impuesto que legalmente le corresponde o bien obtiene reembolsos indebidos de impuestos mediante simulaciones de operaciones tributarias ficticias 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.

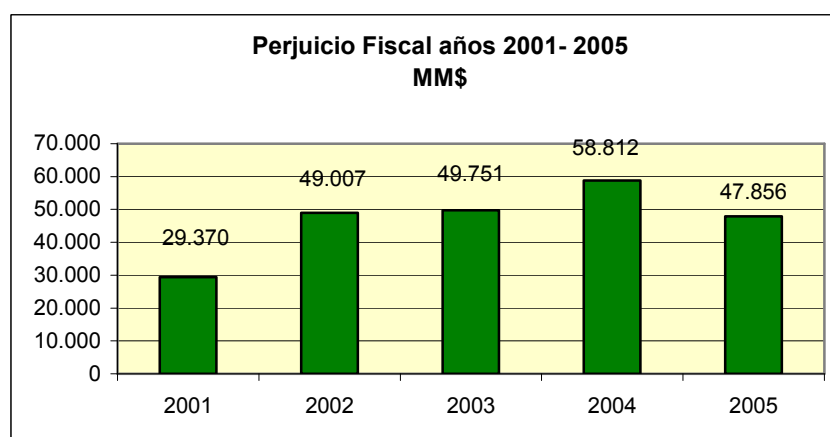
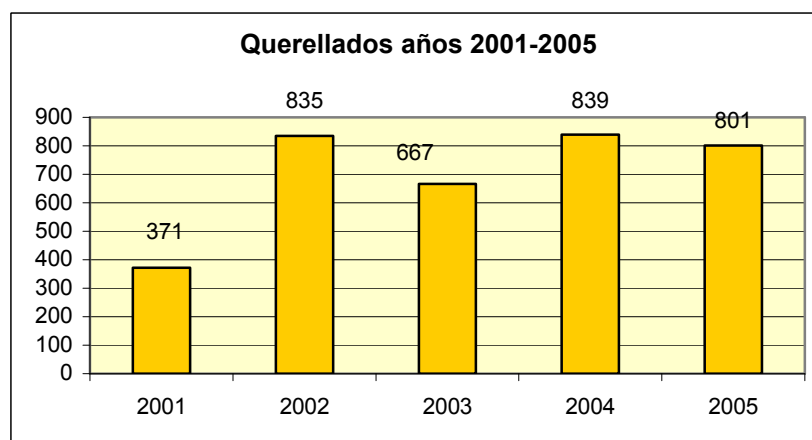
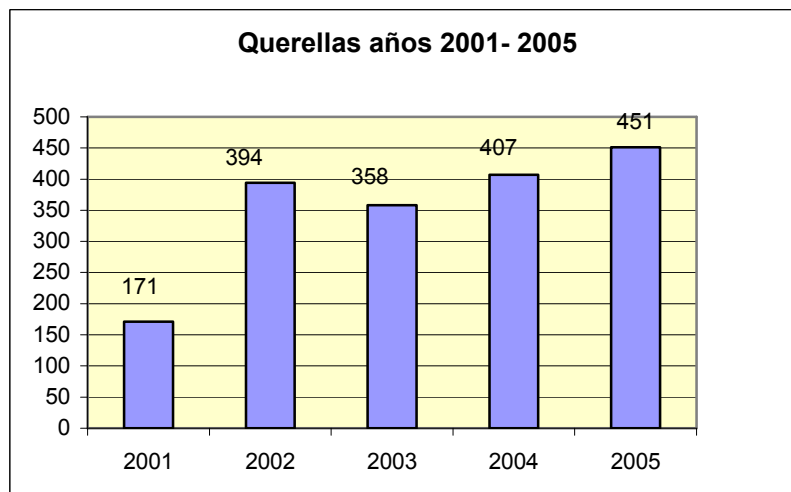
Aparte de los procedimientos en funcionamiento hasta el año 2000 que efectuaba el Departamento de Defensa Judicial, en el año 2001 se creó la Fiscalía Anti Facturas Falsas que interviene cuando en las acciones dolosas se recurre a crédito fiscal indebido amparado en la utilización de documentación falsa. 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 y llevarlos ante la justicia para que sean sancionados.

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° 63: COMBATE AL FRAUDE FISCAL

		2001	2002	2003	2004	2005
Cantidad Querellas	Defensa Judicial	79	135	135	146	126
	Fiscalía Antifacturas Falsas	92	213	149	137	168
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	46	74	124	157
	Total	171	394	358	407	451
Cantidad Querellados	Defensa Judicial	216	263	243	237	222
	Fiscalía Antifacturas Falsas	155	386	248	234	262
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	186	176	368	317
	Total	371	835	667	839	801
Monto Perjuicio Fiscal [MM\$]	Defensa Judicial	28.145	32.242	36.334	51.807	42.858
	Fiscalía Antifacturas Falsas	1.225	2.755	4.980	6.385	2.785
	Fiscalía Comercio Clandestino	-	1.410	8.437	620	2.213
	Total	29.370	49.007	49.751	58.812	47.856

En el cuadro anterior se aprecia que la incorporación de las dos Fiscalías especializadas ha generado un aumento significativo en el Número de Querellas, Querellados y en el Monto del Perjuicio Fiscal involucrado.



Reforma Procesal Penal

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

Al 31 de diciembre de 2005, ya se ha iniciado en todas las regiones del país.

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 querella por delito tributario.

Ya en el año 2005, más de la mitad de las querellas interpuestas por el SII ante los Tribunales se iniciaron bajo la modalidad de la Reforma Procesal Penal.

Año 2005		Sistema Antiguo (inquisitivo)	Reforma Procesal Penal
Cantidad Querellas	Defensa Judicial	75,4%	24,6%
	Fiscalía Antifacturas Falsas	50,0%	50,0%
	Fiscalía Comercio Clandestino	14,0%	86,0%
	Total	44,6%	55,4%

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, y que se ha traducido en la incorporación durante el año 2005 de 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 escala general, en los últimos años se ha manifestado una leve tendencia hacia una mayor participación de mujeres en la dotación global. Este hecho se puede asociar con los distintos beneficios implementados a lo largo del tiempo y que benefician a las madres, como el contar con Sala Cuna y Jardines Infantiles para dejar a sus hijos de hasta 5 años (3 más de los que exige la ley en esta materia) durante toda la jornada laboral.

Cabe destacar que la excelencia de los recursos humanos al interior de la Organización ha sido un trabajo de continuo de planificación y definición de estrategias y políticas que han convergido hacia la misión y objetivos del Servicio, y también hacia el bienestar de sus funcionarios. Entre ellas se puede mencionar:

- Las 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.
- La aplicación de la escala única de remuneraciones estrictamente de acuerdo al grado en que el funcionario está asignado.
- La modernización de los trámites propios del área de Recursos Humanos, aplicando el concepto de oficina sin papeles, lo que ha redundado en un aumento gradual de la eficiencia y en el uso de los recursos disponibles.
- El proporcionar orientación acerca de los derechos y beneficios legales que poseen las funcionarias a través del Servicio de Bienestar del SII, 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, programa de género en cumplimiento a compromiso ministerial en tema de Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres



4.4.2. Gestión del área de RRHH

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

La organización y sus funcionarios se han visto enfrentados a cambios cada vez más profundos producto del uso de tecnologías, nuevos procedimientos, desafíos estratégicos, mejoramientos continuos y nuevos servicios, por lo que ha sido necesario ir desarrollando ciertas capacidades y habilidades de funcionarios y jefes en materias técnicas, comunicacionales, y de trabajo en equipo. Para ello se han definido los objetivos, planes y políticas para abordar estos desarrollos de manera integral. Durante el año 2005 se internalizaron estas políticas en los planes y metodologías de capacitación; se realizaron talleres incorporando el enfoque metodológico de tipo activo-participativo, conducidos por monitores y moderadores especialmente entrenados en 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.

La modalidad de trabajo en equipo integra a todos los funcionarios involucrados y con ellos se define el diagnóstico, el que es hecho en terreno y con la colaboración de quienes desarrollan la operación en cada una de sus etapas, 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. Este mismo aspecto, el trabajo en equipo, se fortalece con la existencia de una Área de Desarrollo Organizacional, que supervisa y ofrece soluciones a aquellos equipos de trabajo que cuenten con dificultades para su coordinación, organización o que presenten dificultades en el ámbito interpersonal. Esta misma área, otorga capacitación a los equipos de trabajo, en formulas más eficientes de colaboración e interrelación.

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 y del Área de Desarrollo Organización, que busca el fortalecimiento de mejores practicas relacionales en el ámbito labora, sobretudo en la relación Jefatura-subordinado y desarrolla seguimiento al clima laboral en los distintos equipos de trabajo.

Sistema de Gestión de RRHH (SIGER)

Con el objetivo de profundizar la modernización de los trámites propios del área de Recursos Humanos, aplicando el concepto de oficina sin papeles, durante el 2002 se empezó a operar un sistema desarrollado internamente, basado en el Estatuto Administrativo, en su modalidad centralizada, para el Departamento de Personal del SII. En la primera etapa se 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, bienios, etc. Posteriormente se han continuado los desarrollos de nuevas etapas y de las mantenciones correspondientes, pero, además, se incorporaron desarrollos para el Departamento de Capacitación y el Servicio de Bienestar, bajo el mismo concepto de “cero papel”.

Durante el año 2005 se continuó el desarrollo del SIGER ampliando distintos módulos de autoatención, que permiten efectuar trámites, actualizaciones y consultas en línea, a través de la Intranet del SII. Especial mención cabe al “Sistema Electrónico de Emisión de Resoluciones”, con firma digital avanzada, donde algunos trámites son iniciados por los funcionarios directamente en la Intranet, luego son autorizados por los directivos que corresponde, y una vez validados por el Sistema, éste genera en forma automática las resoluciones que son almacenadas electrónicamente, eliminando en todas sus fases los trámites en papel.

Cabe destacar el diseño y desarrollo del módulo de Administración y Emisión de Resoluciones del Departamento de Personal, para dar cumplimiento a la directriz general, que señala que la información que es propia del Departamento de Personal, sea administrada por éste, es decir, su ingreso, mantención y control, velando por su calidad y oportunidad. Este proyecto se vincula al desarrollo del nuevo Sistema de remuneraciones como fuente primaria y única de datos para un cálculo correcto y oportuno de las remuneraciones de los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos. Como sub-módulo del Sistema de Administración y Emisión de Resoluciones, se implementó la descentralización de la confección de resoluciones de suplencias para todas las Direcciones Regionales.

Dentro del subsistema de Evaluación de Desempeño, se incorporó el instrumento de evaluación de Jefaturas.

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. En el módulo de Bienestar del Sistema de Gestión que se desarrollaron ventanillas de auto-atención y de auto-consulta, en donde la auto-atención contempló los trámites asociados a solicitudes de afiliación, subsidios de nacimiento, fallecimiento, matrimonio, subsidios de escolaridad, premios y becas de educación superior, becas de discapacidad, prestamos de auxilio y médicos. Las auto-consultas desarrolladas durante el 2005 correspondieron a los descuentos de los afiliados, los beneficios pagados y del estado de sus solicitudes.

Durante el año 2006 se continuará desarrollando módulos tanto para facilitar los trámites a los funcionarios como para un mejor control institucional. Dentro de este contexto está contemplado implementar un nuevo Sistema de Control de Acceso.

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 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).
- En el año 2005 se realizaron 100 concursos de selección, de los cuales 2 correspondieron a concursos internos para efectuar promociones, 32 concursos internos para ascensos y 66 concursos correspondieron a concursos para incorporar personal externo (en los que participaron cerca de 6.800 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:

- 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.
- Los cargos de jefatura (subdirectores, directores regionales, jefes de departamento, unidad y grupo de fiscalización) cuentan con una asignación especial de supervisión, incentivo monetario que busca

generar una mayor conciencia de responsabilidad por el rol de jefatura, incentivando de esta manera mejores practicas de supervisión.

- 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.
- Del mismo modo, el año 2005 (septiembre 2004-agosto 2005) comenzó a implementarse un nuevo sistema de evaluación del desempeño especialmente diseñado para las jefaturas. Dicho sistema de evaluación permite la observación y calificación de los jefes de acuerdo al ejercicio de dicho rol, sus funciones específicas y el énfasis en sus habilidades comunicativas, de trabajo en equipo, de liderazgo, gestión, etc.
- En esta misma dirección comenzó, en una fase experimental, a implementarse un proyecto de retro-alimentación a las jefaturas que considera como elemento central la opinión de los subordinados. Este proyecto fue probado en un área específica de la Dirección Nacional del Servicio y se masificará el año 2006.

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 auto-diseñar 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 23 personas, dedicadas al desarrollo de cursos (Área de Desarrollo) Planificación de estos (Área de Gestión) y a su ejecución (Área de Operaciones). Durante el año 2005 hubo 14.676 participantes en la Escuela de Capacitación, tomando en promedio 4,0 cursos distintos cada funcionario en el año. Esto constituyó un total de 181.822 horas lectivas. Durante el año se realizaron un total de 830 eventos de capacitación en 149 temas distintos.

Propósitos de la política de capacitación

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

Actividades de Capacitación

	Año 2005	Año 2004	Variación
N° de participantes en eventos de la Escuela de Capacitación	14.676	12.479	18%
Total de horas lectivas	181.822	176.605	3%
Eventos de capacitación	830	571	45%
Temas distintos	149	137	9%
Promedio de Versiones por tema	5,6	4,2	33%
Promedio de personas por evento	18	22	-18%
Cursos distintos tomados por funcionario	4,0	3,4	18%
Horas promedio de capacitación por funcionario	12	14	-14%
N° de participantes en otras Actividades (programa de inglés por Internet y presencial)	1.000	---	

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

El Servicio de Bienestar cuenta a Diciembre del 2005 con 3.233 Afiliados Activos de una dotación de 3.655 funcionarios a nivel nacional. Además, cuenta con 137 Socios Pasivos.

Desde hace aproximadamente 5 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, y finalmente en la productividad. Para ello durante el año 2005 se reforzó y trabajó de manera integral en la generación de Programas y Proyectos tendientes a la educación, promoción, la prevención y el desarrollo personal de los funcionarios y sus familias, tendiente al mejoramiento de la calidad de vida y al 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 Navidad, Concursos literarios, de pintura, de fotografía; cursos artístico-culturales para el desarrollo de una habilidad y expresiones artísticas; paseos que refuerzan las relaciones interpersonales en las que se incorpora a la familia; asistencia a exposiciones, conciertos, celebraciones de Fiestas Patrias, etc. En el año 2005, el número de participaciones en estas actividades (descontando la participación de los familiares) ascienden a 16.017 lo que supone un promedio de participación de los funcionarios afiliados en 5,0 actividades socioculturales cada uno (el año 2004 correspondió a 3,7). Lo anterior implica un aumento de un 36 % de participación en actividades socioculturales con relación al año 2004.
- b) Actividades Físicas, Deportivas y Recreativas: Se orientan a la organización de actividades de competición, físicas 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, convenios con Gimnasios, Piscinas y/o Estadios, etc. En el año 2005, el número de participaciones en estas actividades (descontando la participación de los

familiares) ascendieron a 4.904, lo que supone un promedio de participación de los funcionarios en 1,5 actividades físico-deportivas cada uno. Lo anterior implica un aumento de participación de un 21% con relación al año 2004.

Desarrollo de las Personas

Actividades	Año 2005	Año 2004	Variación
Sociales, Culturales y Artísticas (sin incluir familiares)	16.017	11.784	36%
Físicas, Deportivas y Recreativas (sin incluir familiares)	4.904	4.047	21%

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. Campañas de Salud e informaciones Previsionales. Durante el año 2005, 4.810 funcionarios afiliados al Servicio de Bienestar, participaron en actividades relacionadas con Campañas de Salud: Charlas Preventivas en Salud charlas de difusión sobre los cambios en la Ley de Salud y Plan Auge, y cambios en la Ley N° 200027 de Educación, charlas de difusión de sus beneficios de salud en relación con los Colectivos existentes, exámenes preventivos de variada índole, lo que representa un promedio de participación en 1.4 actividades anuales por afiliado. Además, en el contexto de abrir espacios a temas que están en la Agenda Pública de la sociedad se intensificaron actividades como: Programa de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, y Talleres de desarrollo personal y familiar. Además, en el año 2005 se siguió desarrollando Programas que potencien factores protectores en el tema de Prevención en el consumo de Drogas e información sobre el Sistema Previsional (INP, AFP, APV, etc.)
- ii. Seguridad y Prevención de Riesgos. Continuando con la política interna, el Servicio de Impuestos Internos mantiene la tarea de lograr mejores condiciones de seguridad laboral para sus funcionarios. Ello implicó orientación y seguimiento del funcionamiento de los 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 27 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, y Metropolitana) y con la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción (para la Dirección Regional I y XII). 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 las realidades locales, las políticas generales de seguridad y prevención de riesgos.
- iii. Para poder desarrollar un plan de trabajo para los dos años de funcionamiento, el Comité Paritario realiza un pre-diagnóstico de su regional desde el punto de vista 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 es manejada por la Oficina de Bienestar y el experto de Seguridad asignado por la Mutual respectiva. Además, se otorgan las Diat y controlan los accidentes y enfermedades profesionales, para evaluar la siniestralidad.
- iv. El resultado de las medidas preventivas y de las actividades desarrolladas ha significado disminuir los índices de accidentabilidad. Esto se tradujo en la nueva tasa que regirá el periodo 2006-2007, en la que se obtuvo la eliminación de la cotización adicional que se aplicaba, originada por la rebaja de la siniestralidad en accidentes del trabajo y

enfermedades profesionales, debiéndose cancelar mensualmente a partir de Enero 2006 solo la cotización obligatoria, esto es el 0.95% de la remuneración imponible de la masa laboral. Esta eliminación de tasa adicional, representa una menor cotización de aproximadamente 9,1 millones por mes, lo que en el periodo de 24 meses constituye un menor gasto para el Servicio de aproximadamente 219 millones de pesos. Además, esto impacta positivamente en el clima laboral y la productividad, al producirse menos días perdidos por menor número de accidentes del trabajo.

- 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 de los funcionarios y sus familias. El proyecto de mayor impacto en esta área encaminado a 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 del Servicio de Bienestar, de los mismos funcionarios y de sus Clubes Deportivos. Además, desde el año 2002 al 2004 se obtuvo aportes de Chile-deportes, por Proyecto presentado por el Servicio de Bienestar Esta instancia ha permitido sumarse a la realización de Olimpiadas de Olimpiadas Zonales y regionales organizadas por los clubes deportivos. -Aproximadamente 1000 funcionarios cada año se encuentran participando activamente en esta instancia deportivo-recreativa, pero lo que es más importante, es que muchos otros se motivan 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 2005 participaron (compitiendo) 817 funcionarios en el total de las Olimpiadas: 306 en las competencias internas, 379 funcionarios en las etapas zonales (4 eventos) y 132 en la Final Nacional.
- e) Apoyo psicosocial individual y grupal: 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. Además, se realiza derivación a atención externa, si la situación lo amerita.

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 Educación 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 de un Seguro Complementario de Salud, el que actualmente se ejecuta a través de la Cia. de Seguros Metlife, 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, los que son efectuados directamente por el Servicio de Bienestar, así como Reembolsos Médicos para Socios pasivos. Están vigentes 2 Convenios Colectivos de Salud (Isapres Colmena y Banmédica); por otro lado se otorgan Préstamos de Auxilio y Préstamos Médicos, los cuales son evaluados por la Asistente Social previamente para definir su pertinencia.

Beneficios Otorgados Año 2005

Tipo de Beneficio		Cantidad	Gasto Anual \$
Subsidios	Nacimiento	161	4.830.000
	Matrimonio	53	1.590.000
	Fallecimiento	11	1.100.000
	Educación	2.223	47.410.000
	Imprevisto	42	4.012.775
Becas y Premios	Beca Discapacidad	17	5.000.000
	Becas y Premios de Educación	155	9.820.000
Reembolsos Gastos Médicos y Dentales	Reembolsos gastos médicos pasivos	3.126	12.686.863
	Reembolsos gastos médicos activos	24.227	261.321.601
	Reembolsos Dentales	3.913	30.726.444
Préstamos	Préstamos Médicos y Auxilio	208	35.512.245
Facultativos	Navidad (funcionarios e hijos)	3.370	66.979.986
	Fiestas Patrias (funcionarios)	1.950	4.707.344

- b) **Beneficios opcionales:** Representan los beneficios a los cuales los afiliados pueden voluntariamente optar o incorporarse, mediante el pago adicional, que le permite tanto al afiliado como a su familia acceder a servicios de alta calidad, a valores más bajos a los valores del mercado. Entre estos se encuentran: Centro recreativo Lican Ray; 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 gastos de primera necesidad. Además, la Institución cuenta con el Centro vacacional de Lican Ray en la IX región, cuyo valor a pagar depende del grado del funcionario, el cual es administrado por el Servicio de Bienestar.

Así mismo cuenta con Sala Cuna y Jardín Infantil, en la Región Metropolitana, la cual provee Sala Cuna para los hijos de las funcionarias, y Jardín Infantil hasta los 5 años. Además, cuenta con Salas Cunas y Jardines Infantiles en las Regionales y Unidades, para lo cual se realizan convenios.

4.4.5. Desvinculación Asistida

Apoyo y orientación a los funcionarios en vías de jubilar.

El Programa de Apoyo y asistencia, implementado a partir del año 2004, para enfrentar los procesos de desvinculación, está basado 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 2005, 20 funcionarios del SII se acogieron a jubilación de acuerdo a los beneficios de esta Ley.

El Plan de desvinculación incluye tres aspectos:

- Actualización permanente de conocimientos y de redes de apoyo institucionales en temáticas económicas y previsionales.
- Plan de acción individualizado que contempló un seguimiento y atención de casos realizadas desde Bienestar con los funcionarios prontos a pensionarse.
- Reunión - taller: “Tomando una decisión informada sobre el futuro”, la que contempló información tanto de las actividades que se desarrollarán para facilitar su decisión, como de los beneficios y derechos que tendrá una vez jubilado. Se desarrolló en coordinación 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

El Área de Desarrollo Organizacional, que coordina el Programa de Desarrollo de Jefaturas, desarrolla una constante labor de apoyo a los directivos y jefaturas del SII en el fortalecimiento de sus habilidades directivas, dictando cursos y talleres, y desarrollando asesorías individuales cuando sea necesario.

Un avance significativo del año 2005, fue el lanzamiento del documento “Directrices para el Ejercicio de la Jefatura” que, relacionada con los factores de evaluación del desempeño de los directivos, otorga los lineamientos que el Servicio entrega a quienes cumplen la función de supervisión, para el buen ejercicio de su rol.

Estos lineamientos fueron dados a conocer a todas la jefaturas del país mediante charlas informativas y de reflexión, que permitieron que los participantes pudieran indagar en sus propias debilidades y fortalezas frente a la función de supervisión.

Estudio de Clima Laboral 2005

Por cuarta vez, el año 2005, el Servicio de Impuestos Internos desarrolló su estudio bianual de clima laboral, el que contó por segunda ocasión con un apéndice especial para la evaluación de la calidad de la supervisión. En esta ocasión, participaron respondiendo la encuesta 3050 funcionarios, lo que constituye el más alto numero de informantes entre los 4 estudios de clima realizados.

Los resultados del estudio permitirá, por una parte focalizar políticas y planes centrales de trabajo en las variables de mayor debilidad, así como el desarrollo de planes de mejoramiento locales para abordar las especificidades de cada dirección regional.

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 empezaron 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

Gobierno electrónico

Entre las opciones estratégicas que ha asumido el Servicio de Impuestos Internos para alcanzar el logro de sus objetivos se destaca, como una de las principales, el uso intensivo de Internet con fines tributarios. Este concepto ha venido desarrollándose desde el año 1995, en que se creó la página Web del SII. Más recientemente, esta opción ha madurado hacia una Administración Tributaria completamente “online”.

Con el sitio Web institucional fue posible ir incorporando nuevas opciones y facilidades para realizar diversos trámites, tales como la declaración y pago de impuestos (Renta, IVA y Contribuciones de Bienes Raíces), la Facturación Electrónica, la Boleta de Honorarios Electrónica y el Inicio de Actividades para contribuyentes de Segunda Categoría por Internet. Actualmente se han creado Portales para atender las necesidades de segmentos específicos de contribuyentes, como el Portal del Inversionista Extranjero, en versión bilingüe Español-Inglés, en el que se entrega a este segmento específico de contribuyentes toda clase de información relevante para realizar sus actividades, así como la opción de realizar diversos trámites en línea. De igual forma, se ha implementado en la Internet otro Portal orientado a satisfacer los requerimientos de las MIPYMES, en el que se les ofrece información y asistencia, y al mismo tiempo la posibilidad de efectuar sus trámites e incluso hacer sus facturas electrónicas. Adicionalmente se ha incorporado la opción de presentar sugerencias, observaciones, reclamos o denuncias por este medio.

El uso de Internet para el SII se ha resumido bajo el concepto de “SII Online”, en la que se establecen diversos ámbitos de aplicación, cuyos ejemplos principales se describen brevemente a continuación.

A. Operación Renta por Internet

Se denomina Operación Renta al proceso masivo de cruce de información entre la declaración anual de Impuesto a la Renta entregada por los contribuyentes y la información capturada por la administración tributaria a través de declaraciones juradas de terceros agentes.

A partir de 1999, el SII hizo posible el efectuar la declaración de renta anual a través de Internet. En ese año se abrió también la modalidad de entrega de las declaraciones juradas de terceros a través de Internet, siendo obligatorio para algunos contribuyentes efectuarla por esta vía. En el primer año de uso de este sistema, un 5,2% del total de declaraciones de renta recibidas se realizaron bajo esta modalidad. Al año 2005, el 96,3% de las declaraciones de renta se realizan por Internet.

B. Factura electrónica

El SII convocó, a mediados del 2002, a un conjunto de empresas a formar una alianza público-privado para concretar uno de los proyectos tecnológicos más innovadores de los últimos años: la implantación de la factura electrónica, sin duda, la oferta más sofisticada y de mayor impacto de gobierno electrónico.

En el modelo de factura electrónica, los contribuyentes generan, transmiten y almacenan en forma electrónica sus documentos tributarios, autenticados con firma electrónica; además deben enviar un ejemplar electrónico del documento tributario al SII, antes de que sea recibido por su receptor o utilizado para el transporte físico de bienes. La autorización de los folios que se usan en estos documentos se obtiene en el sitio Web del SII.

Durante el año 2005 se ha añadido la posibilidad de hacer Facturas de Exportación electrónicas, convirtiéndose así este proceso en una Plataforma para el comercio Global, ya que impacta positivamente el proceso de exportar por la vía de:

- i. Posibilitar la trazabilidad documentaria del producto exportado.
- ii. Agilizar la Certificación de Origen de las exportaciones y obtención de certificados vía Internet.
- iii. Disminuir tiempos asociados al ingreso de mercaderías al puerto.

C. Boleta de honorarios electrónica e inicio de actividades por Internet

En octubre de 2003 se implementó el Inicio de Actividades (IA) de trabajadores independientes a través de Internet y la Boleta de Honorarios Electrónica (BHE), que permite a los contribuyentes que perciben remuneraciones por el ejercicio independiente de su profesión, la posibilidad de emitir su boleta de honorarios a través de Internet.

D. SII Online – Contribuyentes

En esta categoría de servicios se incluyen aquellos que están presentes en cada una de las etapas del ciclo de vida tributario del contribuyente, desde el inicio de actividades hasta el término de giro.

a). Aplicaciones de Gobierno electrónico del SII

- Servicios de información ofrecidos a los ciudadanos

Los servicios de información son aquellos basados en la publicación de antecedentes de distinta índole, considerados de utilidad para los usuarios que acceden a la Web. Dentro de esta categoría, cabe mencionar, entre otros, la publicación de legislación, circulares, resoluciones y jurisprudencia en materia impositiva; información de asistencia para distintos tipos de contribuyentes, usando clasificaciones de tamaño de empresa, sectores económicos, regímenes especiales y franquicias, entre otras; información de asistencia agrupada por trámites; etc.

- Servicios transaccionales en la oficina virtual del SII

Los servicios transaccionales son aquellos en que existe flujo de información desde la AT al usuario y viceversa, generalmente con acceso a las bases de datos institucionales. Las aplicaciones ofrecidas en este ámbito son las siguientes:

- i. *Declaraciones y pagos de Impuestos*

- Recepción de declaraciones de impuesto a la renta
- Recepción de declaraciones de impuestos mensuales
- Recepción de entrega de información de terceros
- Rectificación de declaraciones de impuesto
- Pago de los impuestos

- ii. *Portales en la página Web del SII, dedicados a cubrir las necesidades específicas de segmentos determinados de contribuyentes:*

- Portal MIPYMES, en el que se pone a disposición de estas empresas diversos servicios, que incluyen la entrega de información y la posibilidad de realizar sus trámites en línea, para que puedan cumplir adecuadamente con sus obligaciones tributarias. Desde el 29 de agosto del año 2005, en este portal se entrega la posibilidad de que las MIPYMES generen sus facturas electrónicas.
- Portal del Inversionista Extranjero. Portal bilingüe (Inglés - Español) en que se entrega información a los inversionistas que desean hacer negocios en Chile y se ofrece la posibilidad de hacer sus trámites tributarios en línea.

- iii. *Otros trámites tributarios en línea*

- Facturación electrónica para clientes autorizados
- Inicio de actividades y emisión de boletas de honorarios de trabajadores independientes
- Modificar nombre del propietario de un bien raíz
- Cambio de domicilio para profesionales
- Autorización de rollos a máquinas
- Obtención de clave Secreta en línea
- Concurso de personal
- Denuncias on-línea
- Opine de la calidad de servicio del SII

- iv. *Servicio de seguimiento de situación tributaria*

- Estado de declaraciones presentadas
- Consulta de antecedentes de un bien raíz
- Certificado de avalúo fiscal de un bien raíz
- Consulta de situación tributaria personal

- v. *Servicios de consulta para terceros*

- Consulta de situación tributaria de terceros
- Verificación de documentos electrónicos recibidos por el SII
- Información de autorización de documentos timbrados en el SII
- Tasación de vehículos

E. SII Online – al interior del servicio

Corresponde al ámbito de aplicación del Gobierno Electrónico al interior del Servicio de Impuestos Internos. Entre las principales realizaciones en esta área se pueden mencionar:

- a). En la Intranet están incluidas la mayoría de las aplicaciones disponibles en el SII para apoyar el trabajo de los fiscalizadores, al existir una sección completa con aplicaciones especializadas en las áreas de Operación Renta, Operación IVA, Catastro de Contribuyentes (RIAC), Información Comercial y Legal y de Bienes Raíces.
- b). La Intranet del SII, ofrece a los funcionarios funcionalidades semejantes a las que Internet ofrece a los contribuyentes. Se publican noticias e informaciones de interés interno, además de las resoluciones y estudios generados por el SII; ofrece acceso a diversas aplicaciones que apoyan las actividades usuales de su trabajo; y permite realizar gran cantidad de trámites internos (en este caso, la Intranet representa el concepto de oficina sin papeles)
- c). Sistema operativo para la gestión de abastecimiento, que permite realizar el ciclo completo de abastecimiento en forma electrónica.
- d). Sueldos y remuneraciones.
- e). Sistema de manejo de licencias médicas.
- f). Sistema de horas extras.
- g). Sistema de Contabilidad Gubernamental para Direcciones Regionales: Consiste en una herramienta computacional de fácil uso que permite un control minucioso del presupuesto asignado a las cuentas por centro de costo, la generación de informes en forma automática y de archivos planos para enviar al sistema de contabilidad central en el departamento de finanzas.
- h). Sistema de gestión de personal: Permite el ingreso y mantención de información de los funcionarios del Servicio, con aplicaciones de consulta y operación de uso descentralizado con datos personales, ubicación en el organigrama, calidad jurídica, relación contractual, subrogancias, feriados (acumulados y pendientes), permisos administrativos, permisos sin sueldo, comisiones de servicio, cargas familiares. Así como aplicaciones descentralizadas para la asignación de funcionarios a equipos de trabajo, asignación de funciones, evaluación de desempeño, generación de resoluciones en línea para tramitar, solicitudes de cometidos, feriados, licencias médicas, traslados, destinaciones, etc.
- i). Escuela virtual: Cursos Tutoriales Asistidos por Computador (TAC), con acceso de los alumnos y gestión de los cursos a través de Intranet.
- j). Sistema de gestión de capacitación: Mantención de bases de datos con información de cursos, versiones, monitores, alumnos, notas y sistema de matrícula en línea.
- k). Sistema de gestión de bienestar: Auto consulta de cuenta corriente y auto atención para solicitar afiliación y desafiliación, beneficios sociales (bonos de nacimiento, matrimonio, fallecimiento, escolaridad), beneficios de salud (médicos y dentales), préstamos, órdenes de créditos, incorporación a convenios colectivos, todos ellos con pago electrónico al funcionario y/o al proveedor.
- l). Incorporación de la firma electrónica a los trámites o resoluciones que la requieren.

4.5.2. Organización y Gestión Corporativa

Estructura

El SII es un Servicio Público centralizado (responde a una Dirección Nacional Única) y desconcentrado (sus dependencias están distribuidas a lo largo de todo el país, que tienen jurisdicción sobre los contribuyentes de su zona geográfica), dependiente del Ministerio de Hacienda. Su funcionamiento administrativo está regulado por Ley Orgánica del SII (D.F.L. N° 7, del 15/10/1980, del Ministerio de Hacienda) y su dotación de personal por la Ley de Presupuesto de la Nación.

En cuanto a su organización, el SII consta de una Dirección Nacional, de la cual dependen 16 Direcciones Regionales y una Dirección de Grandes Contribuyentes, con un total de 71 oficinas a lo largo del país.

El Servicio de Impuestos Internos (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 (Mejorar la Productividad y Disminuir la Competencia desleal); Facilitar el Cumplimiento Tributario (Maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de los contribuyentes); y Fortalecer el Control Fiscalizador (Minimizar el incumplimiento, la evasión y el fraude tributario)

Una organización de la naturaleza y con las características del SII requiere contar con un enfoque organizacional de su quehacer sobre la base de la identificación de áreas de negocio y de apoyo corporativos, sobre las cuales se concentra el esfuerzo de fortalecimiento y perfeccionamiento institucional. 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 apoyos 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.

Control de Gestión institucional

Una 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.

Alguno de los mecanismos que se han creado para potenciar el control de la gestión, que permitan mejorar, entre otros, las labores de seguimiento, evaluación, retroalimentación y apoyo a las acciones que se llevan a cabo al interior del SII, se mencionan:

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. Junto 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, desde el punto de vista jerárquico (directivos, jefaturas operativas) como territorial (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.

La **Oficina de Planificación y Control de Gestión Institucional**, concentra 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 la 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, la 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. 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.

C) 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.

El proceso incluye la participación de todos los funcionarios del SII, mediante una encuesta voluntaria 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.

a). Desarrollo de la estrategia

Principales actividades y participantes del proceso de planificación estratégica.

El desarrollo de la estrategia permite una revisión y actualización de los planteamientos estratégicos del Servicio y su forma de concretarlos, y una definición del horizonte de proyección que oriente el desempeño y que alinee las acciones de la organización, se basa en una serie de principios fundamentales y contempla el desarrollo de una serie de fases claves, cuya culminación establecen hitos sobre los cuales se van sentando las bases de un Plan Estratégico institucional renovado.

Esta revisión y actualización periódica del Plan Estratégico de la organización, con todas las acciones que ello conlleva, es una componente esencial que materializa el proceso de planificación estratégica, actividad inserta como un ciclo permanente dentro del quehacer relevante del Servicio. Es así, como para el desarrollo de una estrategia que permita proyectar al SII en el mediano y largo plazo, se ha establecido una metodología de trabajo que se basa en la ejecución de determinadas etapas o fases, cada una de las cuales entrega resultados que son de valor para ir trazando el camino hacia la evolución y convergencia al horizonte estratégico del SII, a la vez que permite ir alcanzando grados crecientes en el mejoramiento de su desempeño.

Esta metodología, contempla en su inicio una revisión de los anteriores Planes Estratégicos, los que son contrastados con la realidad concreta de la institución, a través de un diagnóstico crítico acerca de su accionar y de su rol como Servicio Público. Para este diagnóstico se consideran elementos claves, tales como el desempeño presente y su evolución histórica, su entorno específico, los énfasis de la actual administración, sus desafíos futuros, sus potencialidades técnicas y humanas, y sus proyecciones dentro del ámbito que su rol le establece, entre otros. Una vez que este planteamiento ha sido discutido, reflexionado, complementado y validado al interior del SII, se procede a generar la versión institucional, que recoge los aportes proporcionados por los funcionarios del Servicio.

Incorporación en las estrategias de las expectativas del mercado, de nuevos procedimientos o servicios, las restricciones de capacidad y de uso de recursos.

En este contexto, surge como una componente esencial del proceso, la importancia específica que se otorga al contribuyente, quien constituye el principal foco de atención que orienta el quehacer del SII. En efecto, así como los contribuyentes deben cumplir con sus obligaciones tributarias (inicio de actividades, términos de giro, declaraciones de impuestos, pagos de impuestos, etc.), también establecen requerimientos y plantean condiciones de satisfacción de las cuales debe hacerse cargo el SII. De esta forma, el análisis del comportamiento del contribuyente es un factor clave al momento de definir el tipo y clase de interacción que el SII desea establecer con éste.

Para ello, se han efectuado estudios de percepción acerca de la calidad de los productos y servicios que el SII provee, se han habilitado canales de vinculación efectiva y expedita con ellos (un ejemplo emblemático lo constituye la Internet), y se han diversificado los mecanismos para una mayor retroalimentación por parte de ellos. Complementariamente, y con el propósito de contar con una visión realista del “escenario” en donde situar los requerimientos y las posibilidades de desarrollo de la organización, se efectúa un diagnóstico amplio y crítico de la institución y su entorno, empleando para ello las herramientas que provee el análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). Estos valiosos antecedentes fueron incorporados al proceso de evaluación como parte de los requerimientos y expectativas del “mercado”.

Capacidades y necesidades de los recursos humanos, capacidades operacionales de la organización, disponibilidad de recursos y alineamiento de la estrategia de la organización con la de ellos

El énfasis en la utilización de tecnologías computacionales que ha caracterizado el desempeño del SII, especialmente de la Internet, también se considera al momento de efectuar este proceso de revisión, lo que permite ir visualizando líneas estratégicas de desarrollo de alta efectividad y calidad, particularmente en lo relativo a la forma en que ellas se implementan.

Estos y otros elementos institucionalmente relevantes se integran en un proceso global, transversal y participativo, que se plasma en una primera aproximación de un planteamiento estratégico que refleje integralmente la situación presente y futura, y la esencia de los énfasis de gestión establecidos por la dirección superior. Este planteamiento cobra forma en la estructura habitual de todo Plan Estratégico, vale decir, Misión, Visión y Objetivos Estratégicos.

Alineación de la estrategia con la Misión, Visión y Valores de la organización y la relación con los factores claves

Un aspecto importante de destacar del señalado proceso, dice relación con la forma en que se incorporan aspectos críticos y necesarios para una declaración estratégica realista y factible. En este contexto, surge aquella componente relativa a las capacidades y potencialidades específicas características del SII, que en gran medida determinan el grado de viabilidad, y los alcances y plazos asociados a las proyecciones y estrategias que se planteen. Una componente característica al respecto, corresponde al nivel actual de desarrollo tecnológico que ha alcanzado el SII y a su gran potencial de crecimiento, que lo distingue y destaca por sobre los demás Servicios Públicos en particular, y sobre las organizaciones de similar envergadura en general.

Otro factor que permite plantearse ambiciosas estrategias, dice relación con las características de los recursos humanos de que dispone el SII. En efecto, su alta dotación profesional, sus permanentes planes de capacitación, y sus programas de aprendizaje en sus distintas expresiones, entre otros, permiten visualizar un horizonte de desarrollo con grandes potencialidades para la organización.

Otro elemento, se refiere a los énfasis de la administración, que ha otorgado un amplio y permanente respaldo a todo el proceso de planificación estratégica, al que además ha dado significativos aportes a través de claras y distintivas señales respecto de hacia dónde se desea proyectar el SII en los próximos años.

b). Objetivos estratégicos

Objetivos estratégicos claves y principales hitos para su cumplimiento

El planteamiento descrito tiene valor efectivo porque va acompañado de medidas y decisiones que apuntan a asegurar un adecuado y permanente alineamiento y coherencia de la estrategia de desarrollo planteada. Al definir los objetivos estratégicos se ha tenido presente estos lineamientos, con el propósito de garantizar que los objetivos que se establezcan permitan avanzar efectivamente hacia el cumplimiento de la Misión institucional, la que se refiere esencialmente a la eficiencia en la administración del sistema tributario, a través de maximizar la recaudación y minimizar la evasión. Complementariamente, y con el propósito de vincular estrecha y directamente los objetivos estratégicos con las acciones concretas asociadas, se ha incluido como parte integral del nuevo Plan Estratégico, un desglose de cada objetivo estratégico en expresiones concretas, tales como ámbitos o dominios de la institución en que cada objetivo se debiera desarrollar; estrategias o líneas de acción que permitan visualizar y definir más precisamente cómo traducir cada objetivo en desarrollos concretos; proyectos corporativos que permitan dar avances sustantivos en la evolución del SII; planes y programas operativos, que son aquellas actividades normalmente recurrentes que tienen una incidencia directa en su contribución al logro del objetivo estratégico asociado; y metas emblemáticas asociadas que vayan dando cuenta de la concreción de dicho objetivo.

Equilibrio entre los objetivos de corto y largo plazo y su impacto en los constituyentes de la organización.

Para asegurar una gestión institucional integral y coherente con los objetivos estratégicos definidos, se ha utilizado una mirada de control de gestión y su consecuente aplicación de enfoques metodológicos y elementos propios de esta disciplina, tales como indicadores de gestión, análisis de factores críticos, compromisos, metas que definen aquellos ámbitos relevantes de observación y control, sobre los cuales se efectúa el seguimiento y evaluación a la acción operativa del SII.

De esta forma, se ha llegado a la definición y establecimiento de los puntos de referencia que guían al SII en el cumplimiento de su misión y hacia dónde deben estar encaminadas todas sus acciones, y que constituyen los objetivos estratégicos institucionales. A continuación se presentan estos objetivos:

- Objetivo Estratégico 1: Contribuir a la modernización del Estado y al desarrollo económico de Chile
- Objetivo Estratégico 2: Maximizar y facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias
- Objetivo Estratégico 3: Minimizar la evasión y propiciar acciones tendientes a reducir la elusión tributaria
- Objetivo Estratégico 4: Profundizar la excelencia de los recursos humanos del Servicio
- Objetivo Estratégico 5: Profundizar la modernización continua del Servicio de Impuestos Internos, haciendo uso intensivo de las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones

c). Convenio de Incremento por Desempeño Colectivo

El SII se comprometió el año 2003 a cumplir con importantes metas en cuanto a mejorar la recaudación tributaria, fortalecer la presencia fiscalizadora y a seguir impulsando el uso de Internet como herramienta fundamental para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes.

La suscripción de estas metas quedó sellada con la firma del Convenio del Incremento por Desempeño Colectivo entre el ministerio de Hacienda y el SII.

El Incremento por Desempeño Colectivo fue establecido en la Ley sobre Nuevo Trato Laboral, en reemplazo del Incentivo por Desempeño Individual que implicaba un aumento promedio de las rentas de los funcionarios de los servicios públicos de un 2%. Este nuevo incentivo se aplica sobre la misma base de remuneraciones del incentivo individual, pero el aumento de remuneraciones puede llegar a un 4%.

Como gran característica de este nuevo incentivo destaca que el cumplimiento de las metas contenidas en el convenio es por equipos de trabajo, y no individual como el anterior incentivo. El monto del incentivo dependerá del grado de cumplimiento de las metas por equipos. Así, si el cumplimiento de metas es igual o superior a un 90% se obtiene un 4% de incentivo, y si es inferior al 90% e igual o superior al 75% se obtiene un 2%. Equipos con cumplimientos inferiores al 75% de las metas no reciben incentivo.

Con relación a la evaluación del desempeño del SII en términos globales, el principal instrumento de medición está dado por lo dispuesto en la denominada Ley Contra la Evasión, que constituye un eje en torno al cual se han organizado las acciones de la administración tributaria en pro de sus focos estratégicos. Esta Ley estableció un conjunto de más de 50 medidas para combatir el fraude fiscal, teniendo como horizonte de planeación el período 2001-2005. Las medidas implicaron modificaciones en diversos cuerpos jurídicos, tales como el Código Tributario, la Ley sobre Impuesto a la Renta, la Ley del Impuesto a las Ventas y Servicios, la Ordenanza de Aduanas y las Leyes Orgánicas del Servicio de Impuestos Internos, del Servicio Nacional de Aduanas y de la Tesorería General de la República. Sus disposiciones suponen un paulatino incremento de personal y de recursos físicos asociados a la fiscalización desarrollada por el SII, nuevas facultades para acceder a información y aplicar los sistemas de control más eficazmente, coordinación institucional para promover un trato más eficiente y más justo hacia el contribuyente, incluyendo medidas en el caso de Tesorería y Aduanas, la corrección de algunos vacíos legales en IVA y en el impuesto a la renta, que hacen vulnerable el sistema a la elusión. Desde la entrada en vigencia de esta Ley, las metas establecidas para el SII se han cumplido cabalmente.

El Convenio de Incremento por Desempeño Colectivo, apunta a constituir una herramienta de gestión, orientada a la descentralización del quehacer institucional y a un incentivo al trabajo en equipo, en el cumplimiento de metas institucionales.

Al igual que en años anteriores, fue suscrito entre el Director del Servicio de Impuestos Internos y el Ministro de Hacienda, el Convenio de Incremento por Desempeño Colectivo 2005. Su ejecución, a cargo de los 18 equipos de trabajo del SII, se complementa con una labor de apoyo, seguimiento y retroalimentación, que se materializa fundamentalmente a través de un portal en la Intranet. Para el año 2005, las metas establecidas fueron alcanzadas plenamente por la totalidad de los equipos de trabajo responsables de la ejecución de los compromisos, y se espera que para este año esta situación ocurra de igual manera.

Existe una instancia de publicación periódica y sistemática de los resultados y evaluaciones parciales de la gestión de estos compromisos, que permite visualizar el comportamiento de cada indicador comprometido, determinar los grados de cumplimiento alcanzados por cada equipo, y sobre esta base, determinar el incentivo a percibir durante el año 2006.

Sistema de medición de desempeño efectivo y los factores claves

El sistema de medición de desempeño en el SII se ha establecido en estrecha vinculación con sus objetivos estratégicos y sus planes de acción. Un criterio que ha tenido especial énfasis en su Diseño ha sido la búsqueda de mediciones de desempeño estrechamente vinculadas con el resultado global del SII y sus resultados operacionales claves y, a su vez, el enlace concreto de esos resultados con una parte no menor de las remuneraciones del personal (fracción que puede alcanzar hasta un quinto del valor bruto de las remuneraciones). Este último factor ha sido considerado como

un importante elemento para garantizar un compromiso en toda la organización con el logro efectivo de las metas.

Selección de mediciones/indicadores y su uso e integración para hacer el seguimiento al rendimiento organizacional global

Los indicadores de desempeño adoptados por el SII se han seleccionado en tres ámbitos de evaluación. Primero, las mediciones que comprenden el desempeño global del SII vinculadas a los niveles de recaudación y de cumplimiento tributario. Segundo, los vinculados al desempeño de los procesos operativos clave, tales como el resultado de recaudación en los impuestos de declaración y control mensual, el nivel de cobertura de las acciones de fiscalización presencial, y el volumen de transacciones realizadas por Internet. Y, tercero, las mediciones que abarcan otros procesos indirectos de la organización, tales como las mediciones de efectividad en los sistemas de trabajo, las mediciones de calidad de proveedores, las mediciones de colaboración social, etc.

Selección, extensión y efectividad del uso de datos e información comparativa clave

La información del sistema se extiende a todos los niveles al interior del SII. Los resultados globales son además divulgados al exterior de la organización, esto es, a las entidades supervisoras como la Dirección de Presupuestos, el Ministerio de Hacienda y el Poder Legislativo, y a la comunidad en general, a través de publicaciones en Internet. En lo que dice relación con los resultados del nivel de evasión o la utilización de herramientas tecnológicas para el cumplimiento tributario, el SII ha seguido su desempeño a través de comparaciones con administraciones tributarias de otros países, especialmente con aquéllas más avanzadas. A su vez, los resultados de evaluación por líneas de negocios, que se divulgan al interior de la organización en períodos anteriores y con respecto a los otros equipos de trabajo del SII (ranking interno de desempeño).

Confiabilidad de la información

Con respecto al objetivo de medición de rendimiento, el SII ha hecho significativos esfuerzos para producir información confiable y consistente. En el caso de la información de recaudación, el SII ha liderado un programa para asegurar la calidad de la información de cada una de las componentes de los ingresos tributarios. El uso de avanzados medios tecnológicos como las herramientas de Internet ha sido clave para asegurar hoy en día una alta calidad y confiabilidad en los datos empleados. En este sentido, cabe mencionar que en la Operación Renta del año 2004 un 83% de las declaraciones tributarias fueron certificadas en línea e ingresadas directamente a las bases de datos con la información plenamente validada. Los mecanismos de despliegue de la información al resto de la organización también operan con alta confiabilidad y bajo estrictos estándares de presentación, seguridad e integridad en los datos.

Entendimiento de las opciones de mejoramiento de las finanzas/costos

El sistema de medición de resultados orientado por líneas de negocio ha permitido también que la medición de resultados adquiera un carácter “corporativo”, que los indicadores de medición se estandaricen y sistematicen, y que el SII evalúe sus resultados financieros (volumen de recaudación) y de costo (asignación presupuestaria) en los distintos niveles estamentales, ya no como componentes aisladas, sino como agentes del desempeño de cada una de las líneas de negocios y, por ende, del desempeño global de la organización.

Correlaciones/proyecciones de los datos para apoyar la planificación

Los indicadores de resultados son empleados en directa correlación con los insumos de los procesos. En el caso de los indicadores de cumplimiento asociados a la Ley Contra la Evasión, el SII ha establecido una correlación directa entre los mayores recursos asignados progresivamente cada año (personal, inversión, equipamiento) con los resultados efectivos en cuanto a menor evasión. En efecto, la propia ley dispuso una correlación de rendimiento de \$10 de mayor recaudación por cada \$1 de mayor asignación al gasto del SII. En estos indicadores, las proyecciones tienen el carácter de plurianuales, por lo que están orientados a la planificación de largo plazo. Por su parte, en los indicadores operativos de las líneas de negocio, las correlaciones operan en el campo de los recursos disponibles de cada equipo de trabajo (sobretiempos, reasignaciones de personal, etc.). En este caso, el apoyo se orienta hacia la planeación y programación de corto plazo.

Actualizaciones del sistema de medición de desempeño de acuerdo a las necesidades del negocio

El sistema de medición del desempeño se mantiene en una permanente evaluación a fin de introducir los ajustes pertinentes e incorporar nuevos elementos relevantes a las líneas de negocio.

D) Proyectos Estratégicos del SII

Durante el año 2005 se dio inicio a un proyecto que tiene como finalidad el control centralizado de los proyectos estratégicos del SII, que se encuentran alineados con el Plan Estratégico Institucional. Existe un sentido estratégico a las actividades que se materializan a través de estos proyectos que el Servicio lleva a cabo en el cumplimiento de su misión, tanto desde su formulación, su ejecución, como asimismo en la evaluación de sus resultados a nivel institucional.

El objetivo general de este proyecto es crear una instancia de Control de Gestión de los Proyectos Estratégicos, que posibilite hacer un seguimiento a través del ciclo de vida de cada uno de ellos.

Los objetivos particulares de este proyecto son:

- Contar con información relativa a los proyectos existentes y mantener un catastro actualizado de proyectos estratégicos, validados por las subdirecciones a cargo de su ejecución.
- Identificar oportunamente problemas que afecten el desarrollo programado de los proyectos que permita detectar situaciones y factores críticos, de modo de efectuar intervenciones correctivas de manera oportuna.
- Generar evaluaciones periódicas y reportes sobre el estado de los proyectos.
- Contar con un sistema de información transparente y oportuno para todo el SII respecto de la marcha de los Proyectos Estratégicos.

El resultado esperado es la obtención de un mecanismo de seguimiento y de permanente actualización acerca del estado de ejecución, desempeño y comportamiento del desarrollo de los proyectos institucionales, con el objeto de verificar su correcta evolución, el cumplimiento de las actividades, plazos y resultados, y uso de recursos, entre otros.

CONSOLIDADO PROYECTOS ESTRATEGICOS DEL SII ESTADOS DE PROYECTOS POR SUBDIRECCIÓN

A DICIEMBRE 2005

SUBDIRECCION	Perfil de Idea	Diseño Conceptual	Diseño en Detalle	Ejecución	Evaluación	Total
ADMINISTRACION	2	2	1	3	-	8
AVALUACIONES	2	5	-	-	-	7
CONTRALORIA INTERNA	1	-	-	-	-	1
DIRECCION GRANDES CONTRIBUYENTES	2	1	1	1	-	5
ESTUDIOS	2	2	1	1	-	6
FISCALIZACION	2	5	12	8	-	27
INFORMATICA	7	8	2	3	-	20
JURIDICA	1	1	-	-	-	2
NORMATIVA	-	-	-	-	-	-
RECURSOS HUMANOS	2	1	2	2	-	7
Total	21	25	19	18	-	83

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).

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 con el 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 más accesibles (tanto a los funcionarios como a los contribuyentes) y por ello, los datos, aplicaciones, servicios y plataformas estén cada vez más 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 el 2005 destacan los relacionados con Factura Electrónica, Factura con Mérito Ejecutivo, Situación Tributaria, Formulario 29 de Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos, 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 66 columnas de educación tributaria.

Dentro de las publicaciones con costo cero también se incluyen los tres suplementos publicados:

- Suplemento “Renta”, publicado en el diario El Mercurio.
- Suplemento “Guía Practica Factura Mérito Ejecutivo”, publicado en el diario La Segunda.
- Suplemento “Tributo On Line”, publicado en el diario La Tercera.

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

Este instrumento se utilizó como soporte de apoyo en las campañas educativas. Se pueden mencionar 9 entrevistas durante el 2005, sólo en la Dirección Nacional, tanto en televisión como 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 20 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 Reavalúo no agrícola, Factura con mérito ejecutivo, Facturas con recuadro verde, Renta, Infocentros, Boleta Electrónica.

- **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.

- **Pabellones (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.

El SII dispuso durante el 2005 la instalación de pabellones de atención de público en diversos centros comerciales de Santiago y regiones, en apoyo a la declaración de renta 2005.

V. HECHOS RELEVANTES 2005

5.1. LANZAMIENTO DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA DEL PORTAL TRIBUTARIO MIPYME

Durante el mes de agosto del 2005 se llevó a cabo el lanzamiento oficial del Sistema de Facturación Electrónica a través del portal MIPYME. Este sistema apunta a que los 200.000 potenciales beneficiarios de este Sistema, entre las micro y pequeñas empresas, en términos de emisión de documentos tributarios, se incorporen a la factura electrónica y se avance hacia su masificación.

El lanzamiento del Sistema de Facturación Electrónica del Portal Tributario MIPYME se efectuó en el Encuentro Nacional de la Pequeña Empresa de Chile (Enape 2005), con la participación del Presidente de la República. Al incorporar el “Sistema de Facturación Electrónica del Portal MIPYME”, el SII está concretando un compromiso específico que había asumido públicamente en Enape 2004, como expresión adicional de su política de desarrollar aplicaciones de Gobierno Electrónico que facilitan y hacen más simple el cumplimiento tributario, contribuyendo al desarrollo económico de Chile.

Se propicia que las micro, pequeñas y medianas empresas se beneficien de las ganancias de productividad y de competitividad que conlleva aplicar las tecnologías de la información a los procesos de negocios, y del desarrollo del comercio electrónico en el país.

El Sistema Facturación Electrónica del Portal Tributario MIPYME incluye una funcionalidad para ceder las facturas electrónicas a un tercero, con lo cual posibilidad el acceso a financiamiento por la vía de convertir en flujo de efectivo sus facturas electrónicas, haciendo uso del mérito ejecutivo o posibilidad de cesión a terceros que toda factura tiene, antes del vencimiento de la fecha de pago.

La masificación de la cesión de facturas electrónicas implica una reducción de costos de financiamiento debido a la mayor competencia que se generará en el mercado de cesión de créditos de las facturas.

El Servicio de Impuestos Internos desde el 1 de septiembre de 2005 incorpora al Portal Tributario MIPYME en www.sii.cl, un sistema de facturación electrónica especialmente concebido y diseñado para empresas con un bajo volumen de emisión de documentos tributarios. Este sistema les permitirá emitir y recibir: facturas, facturas exentas, notas de crédito, notas de débito y guías de despacho de manera electrónica, genéricamente denominados documentos tributarios electrónicos (DTE).

Tanto el Portal Tributario Mipyme como el Sistema de Facturación, representan la cooperación público-privada desarrollada entre el SII y las organizaciones gremiales que representan al mundo de las MIPYMES chilenas, con las cuales se ha trabajado conjuntamente en avanzar en estas iniciativas.

En el Portal es posible encontrar los siguientes módulos de servicio:

- Asistencia al contribuyente orientada a facilitar su cumplimiento tributario.
- Oficina virtual para concretar trámites diversos, a los que se incorpora el Sistema de Facturación.
- Cartola Tributaria del Contribuyente, documento personal y confidencial acerca del estado de cumplimiento.

Mérito ejecutivo y cesión de la factura: nuevas herramientas de financiamiento.-

La capacidad de ceder las facturas a través del “Sistema de Facturación Electrónica del Portal MIPYME” constituye un cambio trascendental en el acceso a financiamiento para las PYMES, porque en sentido práctico se posibilita que el valor contenido en aquellas pueda ser convertido en dinero efectivo (flujo de caja) antes del vencimiento establecido en las condiciones de pago. El mérito ejecutivo le otorga mayor seguridad jurídica y eficacia al cobro de las facturas, lo que sumado a la posibilidad de transferirlas a terceros potencia las operaciones de cesión de facturas, por cuanto disminuye el riesgo de aceptar el valor contenido en ella. En ese sentido, se prevé que la industria del Factoring tenderá a ser más competitiva y, en consecuencia, paulatinamente deberían reducirse los costos financieros de acceso a este tipo de crédito.

5.2. CONSOLIDACIÓN DEL CONVENIO POR INCREMENTO DEL DESEMPEÑO COLECTIVO

La gestión del año 2005 cumplió con las metas establecidas en el convenio por incremento de desempeño colectivo, acordadas entre el Ministerio de Hacienda y el Servicio de Impuestos Internos. Además de la retribución económica que estos incentivos implican –cuyo establecimiento y obtención es legítima como práctica de gestión moderna en el mundo público y privado- es relevante la gestión realizada, bajo el marco del Plan Estratégico, en los distintos niveles de la organización por obtener el cumplimiento de las metas acordadas. Esto es el resultado de un trabajo sistemático que ha permitido la **consolidación** de esta herramienta de gestión en la organización, después de 3 años con convenios cumplidos, mejoras constantes en cada nueva versión y en vistas a gestionar el cumplimiento del Convenio 2006.

Destaca el Convenio 2006 porque su elaboración ha sido el resultado de un amplio y abierto proceso participativo, en el se involucraron todos los funcionarios del Servicio, tanto en el ámbito de los equipos de trabajo como de las asociaciones gremiales. En este proceso existieron espacios de reflexión acerca de los compromisos establecidos en versiones anteriores, desde el punto de vista de mantenerlos, modificarlos o eliminarlos, como también sobre la factibilidad de incorporar nuevos objetivos. Se llegó a contar con 18 propuestas de compromisos, una por cada uno de los 18 equipos de trabajo que se constituyeron (Direcciones Regionales, Dirección de Grandes Contribuyentes y Dirección Nacional), las que convergieron en una versión final.

El Convenio 2006 amplía la medición del quehacer institucional, incorporándose nuevas áreas de la gestión, por ejemplo, los compromisos del ámbito jurídico (masificación del Sistema PascNet y reducción de tiempos de tiempos en los Tribunales Tributarios) y las metas relativas a la Factura Electrónica y a la promoción del uso del Portal Mipyme). Esto implica que para el 2006 hay un total de 14 compromisos institucionales para los equipos Direcciones Regionales y Dirección Nacional, y 5 compromisos para el equipo Dirección de Grandes Contribuyentes.

El proceso de diálogo impulsado, permitió avanzar sustantivamente en crear y formalizar espacios participativos, orientados a definir metas e instrumentos de gestión.

Existe una maduración respecto del estilo de gestión en el ámbito de grupos, unidades, direcciones regionales y Dirección Nacional, bajo los aleros del Plan Estratégico institucional.

5.3. ESTUDIO DE IMAGEN

El estudio a cargo de Adimark, se realizó en octubre-noviembre del 2005 para “conocer la imagen del SII y las percepciones sobre aspectos que inciden en la relación entre los contribuyentes con el Servicio”.

El estudio fue realizado por Adimark, firma especializada en investigación de mercado y estudios de opinión pública, que realizó 718 entrevistas a una muestra ponderada de contribuyentes de los segmentos empresas (grandes, medianas y pequeñas) y personas naturales profesionales y no profesionales (hombres y mujeres laboralmente activos de los estratos socioeconómicos ABC1, C2, C3 y D).

El estudio de imagen concluye que entre el 2000 y el 2005, el Servicio de Impuestos Internos, avanzó sustancialmente la evaluación que los contribuyentes-ciudadanos-agentes económicos hacen de la administración tributaria, calificándola con notas entre 6 y 7 en porcentajes que superan el 63% de las personas y empresas consultadas.

Se destaca la favorable evolución en la percepción que los agentes económicos tienen del SII, se sustenta en el despliegue de iniciativas que el Servicio ha realizado para facilitar el cumplimiento tributario a los contribuyentes, ello a partir de reconocer dos características del sistema tributario: los impuestos surgen del desarrollo de la actividad económica y su cumplimiento se basa en la auto-responsabilidad de los contribuyentes, es decir, la determinación de las rentas y su pago está a cargo de los agentes económicos.

Un aspecto central que reconoce el estudio de opinión, es el avance en la facilitación del cumplimiento tributario. Esta estrategia tiene una de sus fortalezas en la concreción del Ciclo de Cumplimiento Tributario 100% Internet, que persigue apoyar el desarrollo de la actividad económica y los negocios, dada la similitud entre el ciclo de los negocios y las etapas del cumplimiento tributario del contribuyente. Así, se apunta a que el Ciclo de Vida Tributario en modalidad on-line apoye y potencie el ciclo de negocios, por la vía de lograr un cumplimiento tributario que propicie mejoras de productividad y eficiencia en el desarrollo de los mismos. Ello porque se reduce el costo y se simplifica el cumplimiento permanentemente, se incentiva el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) aplicadas a las operaciones comerciales y se gane competitividad; y en definitiva se promueve la eficiencia del ciclo de negocios a través de un cumplimiento tributario enteramente on-line, desde el Inicio de Actividades hasta el Término de Giro. En esta perspectiva destacan iniciativas tales como:

- Factura Electrónica: Productividad y Competitividad para la Economía Chilena.
- Factura de Exportación Electrónica: Aumenta Competitividad Internacional de los exportadores.
- Factura con Mérito Ejecutivo: Pago Eficaz, Financiamiento Seguro.
- Portal Tributario MYPIME: Cumplimiento Tributario On-Line potencia los negocios de Mipymes.
- Cartola Tributaria y Estado de Situación Tributaria del Contribuyente: Transparencia del Cumplimiento.
- Declaración y Pago de Impuestos On-Line: Catalizador del uso de TIC en Chile
- Contabilidad Electrónica: Hacia la Digitalización de las Transacciones y de su Registro Contable
- Ciclo de Vida Tributario 100% On-Line: Inicio de Actividades y Término Giro para Empresas a modalidad On-Line.

Una estrategia complementaria al cumplimiento tributario on-line ha sido la asistencia y educación tributaria al contribuyente. Esta responde a que el sistema tributario en Chile es de auto-cumplimiento, es decir, son las personas quienes tienen la responsabilidad de determinar, enterar los tributos al fisco y cumplir la normativa. Por ello, esta estrategia apunta a entregar los conocimientos que permitan maximizar el cumplimiento voluntario.

- La creación de más de 70 Centros de Atención al Contribuyente concebidos como la puerta de entrada a las unidades del SII.
- La impresión y distribución masiva de folletería tributaria especializada para educar y asistir con lenguaje didáctico.
- Educación Tributaria en Medios de Prensa como Asistencia Tributaria Especializada de Impacto Masivo.

- Articulación de una red nacional de Infocentros donde realizar Trámites Tributarios con el concepto de que el Cumplimiento Tributario acorta la Brecha Digital.
- Asistencia Tributaria On-Line: atención al Contribuyente por Segmento y Principales Trámites.
- Preguntas Frecuentes: resolución Automatizada de Dudas Recurrentes.
- Mesa de Ayuda Telefónica: Canal Personalizado de Atención al Contribuyente.

Evaluación del SII

La evaluación general obtenida por el SII indica que un 63,5% de los contribuyentes consultados le asigna nota entre 6 y 7; entre las empresas, el 64,4% le coloca nota entre 6 y 7; a nivel del comercio el 62,5% califica al SII con nota entre 6 y 7; y a nivel de personas naturales profesionales el 63,1% asigna nota entre 6 y 7.



Con notas entre 5 y 7 fueron evaluadas las consultas específicas acerca del avance logrado en: desarrollo computacional de procesos (97%), importancia del SII para el desarrollo del país (96%), nivel tecnológico alcanzado (95%), modernización (94%), estricto en el cumplimiento del deber (89%), honestidad de los funcionarios (86%), rigurosidad/minuciosidad en el cumplimiento del trabajo (81%), profesionalismo (79%), eficiencia (74%) y atención de público (66%).

Comparativamente, las cifras muestran que el cambio en la evaluación del SII resultó muy positivo en los últimos nueve años (entre 1999 y 2005 se han realizado tres estudios similares), pasando la calificación obtenida con notas entre 5 y 7 de 35% a 81% en desarrollo computacional de procesos; de 67 a 81% en importancia del SII para el desarrollo del país; de 29% a 78% en nivel tecnológico alcanzado; de 19% a 70% en la modernización experimentada; de 44% a 69% en estricto en el cumplimiento del deber; de 39% a 54% en honestidad; de 32% a 46% en rigurosidad/minuciosidad en el cumplimiento del trabajo; de 20% a 44% en profesionalismo; de 13% a 37% en eficiencia; y de 17% a 31% en atención al público.

También es muy relevante la evaluación que se hace a los cambios incorporados por el SII en la prestación de servicios a los contribuyentes, destacando los servicios de confección de propuestas de declaración de impuestos, la entrega de información especializada, la provisión de medios para facilitar el cumplimiento, la orientación y ayuda que se presta, la rigurosidad en respetar la confidencialidad de la información, la reducción experimentada en los costos de cumplimiento tributario a partir de las iniciativas on line desarrolladas por el SII, etc.

Principales conclusiones destacadas por Adimark

1. El SII es evaluado positivamente por los distintos segmentos de la población.
2. En la positiva evaluación del SII destaca especialmente el nivel tecnológico alcanzado, su modernización y buen cumplimiento de su esencial rol en la economía.
3. La mejoría en las evaluaciones del SII se ha producido en un proceso gradual y sostenido de al menos 10 años.
4. Una altísima proporción de los usuarios del SII (más del 80%) se contacta con él a través de Internet, medio que recibe las mejores calificaciones en cuanto a calidad del servicio entregado.
5. Las personas que se contactan con el SII a través del teléfono, o en visitas personales a las oficinas, se muestran menos satisfechas con la calidad del servicio recibido.
6. El monto total de evasión tributaria subjetiva; esto es, estimada por las personas, se sitúa en un 26,6%. El impuesto más evadido se cree que es el IVA, lo que se realizaría a través de ventas sin la respectiva boleta o factura.
7. Las personas creen que el monto de evasión está disminuyendo en forma importante. La razón de esta creencia es que el SII cuenta con cada vez más y mejor información respecto a las personas, por lo que cada vez es más difícil de engañar.
8. Las personas se muestran favorables a la fiscalización del SII, pero manifiestan reservas respecto a la posibilidad de acceso a registros privados como Cuentas Corrientes y Tarjetas de Crédito.

5.4. PREMIO NACIONAL A LA CALIDAD 2004

El Premio Nacional a la Calidad existe desde 1996 y fue instituido por el Gobierno de Chile con el propósito de entregar una distinción pública anual a las organizaciones que demuestran un esfuerzo sistemático e integral por implementar una gestión de calidad moderna y eficaz, por lo cual merecen ser reconocidas como un modelo para otras organizaciones a nivel nacional e internacional. El premio difunde un modelo de gestión de excelencia que es utilizado hoy por el sector privado y público en más de 40 países. Es por lo tanto reconocido a nivel internacional como un paradigma de gestión que utilizan las organizaciones exitosas del mundo.

El año 2004, el Servicio de Impuestos Internos postuló y ganó este Premio en la categoría Servicios Públicos. Este premio fue otorgado públicamente durante el mes de Enero del 2005.

El Premio Nacional a la Calidad es administrado por el Centro Nacional de Productividad y la Calidad. Los ganadores de esta distinción son definidos por un jurado altamente calificado. En esta ocasión, dicho jurado fue presidido por el decano de la Facultad de Economía de la Universidad de Chile, Joseph Ramos, e integrado por el secretario general de la Sociedad de Fomento Fabril (Sofofa), Andrés Concha, el presidente del Banco del Desarrollo, Vicente Caruz, el presidente de Adimark (empresa especializada en la Investigación de Mercados y Opinión Pública), Roberto Méndez, el gerente general de la empresa siderúrgica Gerdau AZA, Hermann von Mühlenbrock, la directora ejecutiva de la Revista Capital, Andrea Eluchans, y la secretaria general del Premio, Ximena Concha.

Mediante este Premio, se reconoce que el SII ha alcanzado un nivel de excelencia similar al de los mercados más exigentes del mundo.

La experiencia internacional demuestra que una administración tributaria 100% profesional y cuya actuación se guía estrictamente por el apego a la ley y el rigor técnico, es fundamental para que los modelos económicos tengan viabilidad y la institucionalidad del sistema tributario sea respetada.

Este premio constituye un desafío para seguir fortaleciendo lo logrado y dar nuevos saltos de liderazgo en cuanto a la eficacia, eficiencia y calidad con que se persigue la misión institucional, lo mismo que para compartir cómo se entiende la modernización del Estado, esto es, al servicio del ciudadano.

El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) envió una carta al SII, felicitando a la institución por la reciente obtención del Premio Nacional a la Calidad 2004.

5.5. INCORPORACIÓN DEL SII AL COMITÉ DE ASUNTOS FISCALES (OECD)

Durante el transcurso del año 2005, el Servicio de Impuestos Internos postuló a la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD, por sus siglas en inglés) para la incorporación de Chile en calidad de país observador, al Comité de Asuntos Fiscales (CFA, por sus siglas en inglés) de dicha organización internacional.

La participación permanente del SII en el CFA abriría posibilidades muy significativas de establecer políticas de cooperación tributaria con sus principales similares del mundo, conocer e intercambiar experiencias en materia de fiscalización e inteligencia fiscal, conocer de primera fuente las tendencias principales de las más modernas administraciones tributarias y, desde luego, todo lo relacionado con impulsar la facilitación del cumplimiento y la educación tributaria a la ciudadanía.

Chile fue invitado por la OECD a iniciar su proceso de postulación al CFA aproximadamente en Enero del 2005, período en el cual fueron examinadas las características de la economía chilena, la política fiscal y la conducción que de la misma ejercen las autoridades de Hacienda como la conducción y calidad de la administración tributaria.

La OECD reúne a las 30 economías del mundo más industrializadas, en tanto que en el CFA participan las administraciones tributarias de esos 30 países, instancia en la que Chile tendría acceso pleno mediante la presencia permanente del Servicio de Impuestos Internos (SII).

5.6. RECONOCIMIENTOS 2005

En el presente punto se mencionarán algunos reconocimientos que se le han otorgado al Servicio de Impuestos Internos durante el ejercicio del año 2005, como:

- **Revista Trend Management otorga relevancia a éxitos del SII.**

La prestigiosa revista “Trend Management”, en una edición especial a propósito de su séptimo aniversario, brindó extensa cobertura periodística al tema “El arduo camino al éxito, aplicación de Management en Chile: protagonistas desmenuzan sus experiencias”.

La entrevista, bajo el título “El golpe a la cátedra del SII”, otorga relevancia a la obtención del Premio Nacional a la Calidad 2004 y a la creciente presencia en foros mundiales junto a administraciones tributarias de primera categoría, describiendo al SII como “una institución que tiene méritos de sobra para vanagloriarse de su eficiencia y capacidad de gestión”.

- **Primer lugar de concurso de monografías del CIAT, para funcionaria del SII.**

La funcionaria de la Subdirección de Estudios, Patricia Pavez Valenzuela, ganadora del XVIII Concurso de Monografías organizado por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), conjuntamente con la española Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y el Instituto de Estudios Fiscales de España (IEF).

Se trata de la segunda ocasión consecutiva en que este importante galardón internacional es obtenido por funcionarios del Servicio de Impuestos Internos (SII) de Chile.

En esta ocasión, el trabajo fue reconocido de entre 34 participantes correspondientes a 12 países, lo que ubica a los funcionarios del Servicio en una posición de excelencia y primer nivel respecto de los demás que concursaron. La obtención de este premio es un reconocimiento a la calidad del trabajo de esta funcionaria y contribuye también a aumentar la reputación internacional del País.

La monografía ganadora lleva por título “Un análisis del IVA en Iberoamérica a través de la experiencia chilena”; aborda los principios teóricos de diseño en la legislación del IVA, sus modalidades reales de aplicación y un análisis de los aspectos de administración y diseño, complementado con comparaciones con los modelos de IVA aplicados en otros países.