

**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE**

**MATERIA: CREA DEPARTAMENTO
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL
CONTRIBUYENTE Y ESTABLECE
FUNCIONES Y ÁMBITO DE COMPETENCIA
DE LAS UNIDADES QUE LO CONFORMAN.**

SANTIAGO, 21 de octubre de 2014

Hoy se ha resuelto lo que sigue:

RESOLUCIÓN EX. SII N° 98 /

VISTOS:

Las necesidades del Servicio; la Ley N° 20.780 de 2014, Reforma Tributaria que modifica Sistema de Tributación de la Renta e introduce diversos ajustes en el Sistema Tributario; el DFL N° 1 de la Secretaría General de la Presidencia que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575 de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado que incorpora las modificaciones de las Leyes N°s 19.653 y 20.285; lo preceptuado en el artículo 3° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de Hacienda, de 1980; las facultades que se me confieren en las letras c) y ñ) del artículo 7° de este mismo cuerpo legal; y;

CONSIDERANDO:

1°.- Que, la Ley Orgánica de este Servicio, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de Hacienda, de 1980, encarga a este organismo la fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos, o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco, y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente;

2°.- Que, la Ley N° 18.575 impone a la Administración del Estado el deber de observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión de oficio del procedimiento, control, probidad, transparencia y publicidad administrativa;

3°.- Que, la Ley N° 20.780 de 2014 en su Art. 15 modifica el Art. 1° del DFL N° 1 del Ministerio de Hacienda que fija las plantas de personal del Servicio de Impuestos Internos, crea dos cargos de Jefe de Departamento Subdirección; y que en su Art. 16, agrega en el Art. 3° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de Hacienda, de 1980, el siguiente párrafo "Una de las Subdirecciones tendrá como objeto principal desarrollar políticas y programas especiales destinados a otorgar apoyo, información y asistencia a las empresas de menor tamaño a que se refiere la ley N° 20.416, y a otros contribuyentes de escaso movimiento económico, tales como los señalados en el artículo 22 de la ley sobre impuesto a la renta, con el objeto de facilitar su cumplimiento tributario."

4°.- Que, se ha estimado necesario modificar la estructura del Servicio de Impuestos Internos, a fin de adaptarse a las exigencias de la comunidad y a las nuevas funciones entregadas al Servicio a través de la Ley N° 20.780 de 2014, todas ellas orientadas a facilitar y aumentar el cumplimiento tributario, y a su vez incrementar la excelencia institucional.

RESUELVO:

PRIMERO: Créase el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, estableciéndose las siguientes atribuciones, responsabilidades y obligaciones del Subdirector respectivo:

- a. Desarrollar políticas y programas especiales destinados a otorgar apoyo, información y asistencia a los contribuyentes, con el objeto de facilitar su cumplimiento tributario.
- b. Proponer al Director el diseño, mejoras y reemplazos de modelos de asistencia, cumplimiento y atención de las obligaciones tributarias, de modo de disminuir el costo de cumplimiento de los contribuyentes;
- c. Coordinar con las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes la implementación de tales modelos;
- d. Proponer al Director el diseño, mejoras y reemplazos de los sistemas, operaciones y aplicaciones relacionados con los modelos de control preventivo del cumplimiento tributario, atención y asistencia, a través de los cuales interactúan funcionarios del Servicio y contribuyentes.
- e. Efectuar la revisión y adaptación según corresponda, de instrucciones, sistemas, aplicaciones y operaciones del Sistema Ciclo de Vida del Contribuyente y los asociados a la Plataforma de Atención de Contribuyentes, de modo de facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes y efectuar un correcto control preventivo del mismo;
- f. Administrar la operación asociada a los servicios de Atención y Asistencia al contribuyente.
- g. Preparar y proponer, a requerimiento del Director, respuestas a las consultas de los contribuyentes relacionadas con los procesos, sistemas, operaciones y aplicaciones relacionadas con las materias de cumplimiento tributario y asistencia al contribuyente;
- h. Coordinar y distribuir entre las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes en su caso, las funciones y cargas de trabajo derivadas de las operaciones, sistemas y aplicaciones de su competencia;
- i. Mantener un registro actualizado, confiable y certero de la información y caracterización de los contribuyentes, provenientes de los sistemas, operaciones y aplicaciones con el objeto de optimizar su utilización;
- j. Controlar y revisar permanentemente la operatividad de las aplicaciones informáticas internas en que la Subdirección ejecute sus funciones a efectos de proponer actualizaciones o mejoras a la Subdirección de Informática;
- k. Controlar y revisar permanentemente la operatividad y facilidad para el usuario de las aplicaciones informáticas que ejecuten los sistemas, operaciones y aplicaciones a efectos de solicitar actualizaciones o mejoras a la Subdirección de Informática que faciliten el trabajo regional y de los contribuyentes;
- l. Proponer normas e instrucciones para el uso de máquinas registradoras o de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales, relacionados con la forma de cumplir sus obligaciones tributarias de los contribuyentes;
- m. Administrar los distintos canales de comunicación que tiene el servicio con los contribuyentes;

- n. Fomentar, implementar y coordinar cursos de capacitación y campañas de comunicación en educación en materias tributarias, orientada a los contribuyentes y la ciudadanía en general;
- o. Administrar una instancia de consulta pública de proyectos de Circulares, Resoluciones o instrucciones que se estimen pertinente, con el fin de que los contribuyentes o cualquier persona natural o jurídica opine sobre su contenido y efectos, o formule propuestas sobre los mismos;
- p. Controlar las políticas y procedimientos implementados por la institución para el correcto cumplimiento de los derechos del contribuyente, específicamente los relacionados con la calidad de atención y asistencia al contribuyente en sus actuaciones ante el Servicio;
- q. Proponer al Director el reordenamiento o reorganización de Departamentos y Oficinas de la Subdirección para el mejor desempeño de esta;
- r. Sugerir al Director la definición de perfiles y competencias requeridas para los cargos de la Subdirección;
- s. Sugerir al Director pautas generales para la evaluación del cumplimiento de las funciones de la Subdirección y su personal;
- t. Proponer, en la oportunidad que el Director disponga, el presupuesto anual para la Subdirección y la ejecución del mismo; y
- u. Otras actividades que el Director estime de competencia de esta Subdirección.

SEGUNDO: Corresponderá al Subdirector de Asistencia al Contribuyente implementar las medidas que sean procedentes tendientes a organizar la Subdirección, de acuerdo a las atribuciones, obligaciones y responsabilidades que esta resolución establece.

TERCERO: Fíjense los departamentos y oficinas que conformarán el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, junto a sus atribuciones, según se indica a continuación:

1° **Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.** Para el desarrollo de su función estratégica, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- a) Diseñar, implementar y supervisar estrategias y protocolos de atención al contribuyente por procesos a nivel nacional y regional;
- b) Administrar el sistema de atención en la Plataforma de Atención de Contribuyentes;
- c) Revisar y adaptar, según corresponda, las instrucciones, sistemas, aplicaciones y operaciones del Sistema Ciclo de Vida del Contribuyente y los asociados a la Plataforma de Atención de Contribuyentes;
- d) Coordinar con las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes las actividades relacionadas con la atención en la Plataforma de Atención de Contribuyentes;
- e) Coordinar con las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes la atención y respuesta de las peticiones administrativas de los contribuyentes;
- f) Coordinar con otras Subdirecciones así como también con otros servicios públicos los procesos relacionados con la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes;
- g) Diseñar, implementar y supervisar los canales de comunicación dispuestos para fomentar y utilizar los documentos tributarios electrónicos y los portales o sitios de facilitación del cumplimiento tributario;
- h) Diseñar e implementar la “Unidad Virtual del Servicio de Impuestos Internos”;
- i) Diseñar, implementar y supervisar las actividades de difusión externas enfocadas hacia el cumplimiento tributario, y al uso de productos y servicios que el Servicio ofrece a los

contribuyentes, incluyendo la realización de trámites a través de Internet, dispositivos móviles u otros que se consideren aplicables;

- j) Implementar y coordinar cursos de capacitación y campañas de comunicación en educación tributaria;
- k) Administrar el Home del sitio web institucional, en lo que se refiere a la facilitación para los contribuyentes en la ejecución de sus trámites a través de este sitio o bien informarse de sus obligaciones tributarias; y
- l) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente estime de competencia de este Departamento.

2° **Oficina de Contacto con el Contribuyente.** Le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- a) Coordinar y administrar el centro de atención telefónica dirigido responder las consultas al contribuyente;
- b) Preparar los contenidos necesarios para responder a las consultas de los contribuyentes, independiente del canal usado;
- c) Coordinar con otras Subdirecciones, cuando sea necesario, el material requerido para la preparación de contenidos para responder a las consultas de los contribuyentes;
- d) Implementar y administrar otros canales de contacto y respuesta de consultas con los contribuyentes;
- e) Actualización y creación de guías de asistencia, suplementos, volantes, dípticos y/o afiches, orientados a facilitar el cumplimiento tributario; y
- f) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente estime de competencia de esta Oficina.

TERCERO: VIGENCIA

La presente resolución tendrá vigencia a partir de la fecha de su publicación, en extracto, en el Diario Oficial.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EL DIARIO OFICIAL EN EXTRACTO

**(FDO.) MICHEL JORRATT DE LUIS
DIRECTOR (T y P)**

Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento y fines pertinentes.

Saluda a Ud.,

Distribución:

- Internet
- Boletín
- Diario Oficial, en extracto