

**MATERIA: REORGANIZA LAS UNIDADES QUE CONFORMAN EL DEPARTAMENTO SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE; ESTABLECE ÁMBITOS DE COMPETENCIA Y MODIFICA RESOLUCIÓN EXENTA N° 98, DEL 21.10.2014.**

**SANTIAGO, 6 de julio de 2016.-**

Hoy se ha resuelto lo que sigue:

**RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 65.- /**

**VISTOS:** Lo dispuesto en el artículo 3° y artículo 7°, letras a), c), y ñ) de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el artículo 1° del DFL N° 7, de 1980, de Hacienda; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 20.899, que Simplifica el Sistema de Tributación a la Renta y Perfecciona otras Disposiciones Legales Tributarias; la Resolución Exenta N° 98, de 2014, que Crea el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente y Establece Funciones y Ámbito de Competencia de las Unidades que lo conforman, de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República; las necesidades del Servicio, y;

**CONSIDERANDO:**

1° La necesidad de adecuar la organización del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, a fin de abordar con éxito y con el máximo de eficiencia las labores propias de esa Subdirección y facilitar la atención y asistencia a los contribuyentes, se ha dispuesto la reorganización de la misma;

2° Que, el artículo 6° de la Ley N° 20.899 modificó la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el artículo 1° del D.F.L. N° 7, del Ministerio de Hacienda, de 1980, de la siguiente manera:

Agrégase, en el artículo 7°, la siguiente letra q), nueva, pasando la actual a ser r):

"q) Llevar a cabo acciones de capacitación destinadas a los contribuyentes, sus representantes y a sus colaboradores o intermediarios tributarios en materia de tributación fiscal interna y establecer acuerdos u otras acciones orientadas a promover el cumplimiento tributario".

3° Que, por lo anterior se ha estimado necesario modificar la estructura del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente 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 y Ley N° 20.899, del 2016;

## RESUELVO:

**PRIMERO:** Reemplácese la letra n) del Resolutivo 1° de la Resolución Exenta N° 98, del 21.10.2014, por:

n) "Llevar a cabo acciones de capacitación destinadas a los contribuyentes, sus representantes y a sus colaboradores o intermediarios tributarios en materia de tributación fiscal interna".

**SEGUNDO:** Reemplácese el tercer resolutivo de la Resolución Exenta N° 98, del 2014 por el siguiente:

Fíjense el Departamento y las Oficinas que conformarán el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, a los cuales para el desarrollo de su función estratégica, les corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

### **1° Oficina de Asistencia y Educación al Contribuyente.**

- a) Diseñar, implementar y supervisar estrategias y protocolos de atención al contribuyente para su aplicación a nivel nacional como regional, según corresponda.
- b) Supervisar y coordinar con las Direcciones Regionales y las Subdirecciones que correspondan, la implementación actividades, procedimientos y sistemas relacionados con la atención y asistencia a los contribuyentes en los diferentes departamentos o áreas en que éstos son atendidos.
- c) Diseñar, implementar y administrar el Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos, tanto de escritorio como móvil, velando que todas las aplicaciones, trámites e información que requieran disponibilizar las diferentes Subdirecciones o Direcciones Regionales, cumplan con los estándares fijados por esta Oficina.
- d) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar las actividades, materiales y procedimientos de difusión externa orientadas a promover el cumplimiento tributario en los contribuyentes, sus representantes, sus colaboradores o intermediarios tributarios, a través de los diferentes medios y materiales existentes (página web, portales, charlas, seminarios, volantes, etc.), en coordinación con otras áreas del Servicio, según corresponda.
- e) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar las actividades, materiales y procedimientos de capacitación tanto a contribuyentes como a alumnos de enseñanza básica, media y superior, en materia de educación fiscal y tributaria, en coordinación con otras áreas del Servicio según corresponda.
- f) Coordinar con las Direcciones Regionales y con la Subdirección de Fiscalización las acciones de tratamiento preventivo (charlas, volantes, otros) que se proponga aplicar a los contribuyentes para potenciar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, velando que éstas cumplan con los estándares y procedimientos establecidos por esta Oficina.
- g) Coordinar con organismos externos alianzas o acuerdos para la implementación de las acciones de difusión y de capacitación tanto a contribuyentes como a alumnos, en pro de alcanzar una mayor cobertura y efectividad, en coordinación con las áreas del Servicio que corresponda.

- h) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, estime de competencia de esta Oficina.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Asistencia y Educación al Contribuyente estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Asistencia al Contribuyente
- Área de Difusión y Educación al Contribuyente

## **2° Departamento de Operaciones.**

- a) Desarrollar y mantener actualizado, según corresponda, las instrucciones, sistemas, aplicaciones y operaciones del Sistema Ciclo de Vida del Contribuyente y su implementación y supervisión en las Direcciones Regionales y en la Dirección de Grandes Contribuyentes.
- b) Administrar los sistemas asociados a la caracterización de los contribuyentes mediante anotaciones, observaciones y atributos, coordinando con otras subdirecciones los procedimientos para su implementación.
- c) Coordinar con las Direcciones Regionales y la Dirección de Grandes Contribuyentes la atención y respuesta de las Peticiones Administrativas de los contribuyentes.
- d) Coordinar con otras Subdirecciones así como también con otros servicios públicos los procesos relacionados con la información contenida en el Catastro de Contribuyentes.
- e) Diseñar, implementar y administrar las instrucciones, sistemas y aplicaciones referentes a los documentos tributarios electrónicos.
- f) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, estime de competencia de este Departamento.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, el Departamento de Operaciones estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Documentos Tributarios Electrónicos
- Área de Registro, Inicio y Modificaciones de Contribuyentes
- Área de Peticiones Administrativas y Caracterización de Contribuyentes

## **3° Oficina de Asistencia a Distancia.**

- a) Atender a las consultas de los contribuyentes relacionadas con las materias de cumplimiento tributario y asistencia al contribuyente, realizadas a través de canales no presenciales, coordinando con otras áreas de Servicio para confeccionar las respuestas a dichas consultas, buscando otorgar un servicio de calidad y eficiente.
- b) Coordinar la atención de consultas de los contribuyentes, con proveedores externos de servicios de asistencia remota, velando para que se mantengan estándares de calidad y eficiencia en las respuestas.
- c) Gestionar la preparación, mantención y actualización de bases de contenidos y preguntas frecuentes, necesarias para responder a las consultas a través de los canales a distancia de los contribuyentes, así como aquellos contenidos y/o materiales que se requieran a solicitud de otras áreas de la Subdirección.
- d) Coordinar con otras áreas del Servicio la generación de los contenidos asociados a trámites, aplicaciones web u acciones para poder dar respuesta a las consultas que realizan los contribuyente por los canales a distancia;

- e) Mantener informados a los diferentes canales de atención de contribuyentes, en coordinación con las áreas del Servicio, sobre las acciones originadas internamente, que puedan afectar la calidad de atención de los contribuyentes.
- f) Proponer al Subdirector nuevos canales de comunicación, en el ámbito del contacto a distancia con el contribuyente, de tal forma que al implementar y administrar dichos canales se conviertan en vías de comunicación más eficientes con el contribuyente.
- g) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, estime de competencia de esta Oficina.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Asistencia a Distancia estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Atención y Asistencia Remota;
- Área de Calidad y Asistencia Tributaria.

**TERCERO:** La presente resolución regirá a contar de su publicación, en extracto, en el Diario Oficial.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO EN EL DIARIO OFICIAL**

**(FDO.) FERNANDO BARRAZA LUENGO  
DIRECTOR**

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

**Distribución:**

- Internet.
- Boletín.
- Diario Oficial en extracto.