

**SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL  
CONTRIBUYENTE**

**MATERIA: REESTRUCTURA DEPARTAMENTO  
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL  
CONTRIBUYENTE. MODIFICA RES. EX N° 98, DE  
2014**

**SANTIAGO, 19 DE MARZO 2018**

Hoy se ha resuelto lo que sigue:

**RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 31.-/**

**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; y la Resolución Exenta N° 98, de 21.10.2014 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, modificada por la Resolución Exenta N°65; del 2016; la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, y;

**CONSIDERANDO:**

- 1.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica del Servicio, la Dirección Nacional estará constituida por los Departamentos Subdirecciones y Departamentos que establezcan el Director con sujeción a la planta de personal del Servicio.
- 2.- Que, la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, 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 establecieren, 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;
- 3.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en las letras a), c) y ñ) del artículo 7° de la Ley Orgánica de este Servicio, contenida en el Decreto con Fuerza de Ley N° 7, de Hacienda, de 1980, al Director le corresponde organizar, dirigir, planificar y coordinar el funcionamiento del Servicio, dictar las órdenes que estime necesarias o convenientes para la más expedita marcha del mismo, pudiendo además fijar y modificar la organización interna de las unidades del Servicio, cambiando sus dependencias, atribuciones y obligaciones;
- 4.- Que, la Ley N° 20.780 introdujo modificaciones y nuevas facultades de fiscalización en los ámbitos de la prevención, disuasión y corrección del cumplimiento tributario, creando dos cargos adicionales de Jefe de Departamento Subdirección, uno de los cuales corresponde a la Subdirección de Asistencia al Contribuyente;
- 5.- Que, mediante Resolución Exenta N° 98, de 21 de octubre de 2014, se creó el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente en la Dirección Nacional de este Servicio, estableciendo sus funciones, atribuciones, responsabilidades y obligaciones; así como las unidades que la conformaban.

6.- 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, agregando en el artículo 7°, la siguiente letra q) nueva, a consecuencia de los cual se modificó la Resolución Exenta N° 98, de 2014, mediante la Resolución Exenta N° 65, del 2016, incorporando la letra n) al Resolutivo 1° en el siguiente tenor de: "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 cambió la estructura del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente.

7.- Que, se ha estimado necesario modificar la estructura del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente a fin de adaptarse al Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente y a las nuevas políticas de este Servicio respecto a la Gestión de la Experiencia de los Contribuyentes.

### **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:

Fíjese la estructura Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente como se indica a continuación:

- Departamento de Operaciones.
- Oficina de Asistencia y Educación al Contribuyente.
- Oficina de Asistencia a Distancia.
- Oficina Gestión de la Experiencia del Contribuyente.

Al **Departamento de Operaciones** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

a) Diseñar y actualizar, 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 Actualización de la Información de Contribuyentes
- **Área** de Peticiones Administrativas y Caracterización de Contribuyentes

A la **Oficina de Asistencia y Educación al Contribuyente** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 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 de 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 poner en disposición 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 éstos, velando que 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, representantes, colaboradores o intermediarios tributarios y alumnos, en pro de alcanzar una mayor cobertura y efectividad, en coordinación con las áreas del Servicio que corresponda; y
- 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

A la **Oficina de Asistencia a Distancia** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- a) Atender las consultas de los contribuyentes, relacionadas con las materias de cumplimiento tributario y asistencia, realizadas a través de canales no presenciales, coordinando con otras áreas del 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) Elaborar, mantener y actualizar las 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 contribuyentes 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; y

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.

A la **Oficina Gestión de la Experiencia del Contribuyente** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

a) Proponer la política, estrategias, lineamientos, metodología y actividades necesarias para implementar la Gestión de Experiencia del Contribuyente en el Servicio de Impuestos Internos, de acuerdo a los objetivos y misión de la institución;

b) Recabar, proveer y analizar los datos y la información relacionada con la satisfacción y percepción de los contribuyentes frente a sus trámites o diversos quehaceres en este Servicio, con el fin de ir creando, adaptando y formalizando las políticas respectivas;

c) Coordinar y prestar el apoyo incluso metodológico a las Subdirecciones y Direcciones Regionales y realizar las actividades necesarias para que la Gestión de la Experiencia del Contribuyente sea incorporada en el actuar del Servicio;

d) Coordinar con los otros departamentos y oficinas del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente las políticas, estrategias y actividades que impacten en la Experiencia de los Contribuyentes en este Servicio;

e) Gestionar y velar por la actualización e implementación de la normativa relacionada con la Gestión de la Experiencia del Contribuyente;

f) Coordinar la formación y capacitación de los funcionarios del Servicio en materia de la Gestión de la Experiencia del Contribuyente;

g) Monitorear la incorporación y correcta ejecución de la Gestión de Experiencia del Contribuyente en los trámites y procesos que se definan;

h) Proponer, desarrollar, aplicar y monitorear herramientas de control de gestión indicadores que permitan evaluar la implementación de las políticas de responsabilidad de la Subdirección de Asistencia al Contribuyente, desde los ámbitos de eficacia en el logro de los objetivos, eficiencia en el uso de recursos y calidad en el desarrollo de la Gestión de la Experiencia del Contribuyente;

i) Diseñar, implementar, centralizar y controlar un mecanismo de gestión de sugerencias y reclamos de contribuyentes, con el fin de subsanar sus problemas, y realizar las respectivas mejoras continuas que estos resultados demanden. Para ello deberá coordinar acciones con todas las unidades de este Servicio y coordinar las actividades y medidas necesarias para que la gestión de reclamos cumpla con la calidad y niveles de servicio establecidos; y

j) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente estime de competencia de esta Oficina.

**TERCERO:** Corresponderá al Jefe del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente implementar y supervisar las medidas que procedan tendientes a organizar la Subdirección de Asistencia al Contribuyente, de acuerdo a las atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones que esta Resolución otorga al Departamento y Oficinas bajo su dependencia.

**CUARTO:** Desde la fecha de entrada en vigencia de la presente resolución, se deja sin efecto, la Resolución Ex. N° 65, de 2016, así como cualquier otra resolución dictada anteriormente sobre la materia, en lo que se oponga a las disposiciones de la presente.

**QUINTO:** A contar de la fecha de vigencia de la presente resolución, las instrucciones que en ella se contienen priman sobre toda norma que pugne con sus disposiciones.

**SEXTO:** La presente resolución tendrá vigencia a partir de la fecha 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.