

MATERIA: REFUNDE Y REESTRUCTURA DEPARTAMENTO SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE. DEJA SIN EFECTO RES. EX N° 98, DE 2014, RES. EX 65 DE 2016 Y N° 31, DE 2018.

SANTIAGO, 24 DE FEBRERO DE 2021

RESOLUCIÓN EXENTA SII N°20.-

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 3° y artículo 7°, letras c), ñ) y q) de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el artículo primero del DFL N° 7, de 1980, de Hacienda; la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; 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; la Resolución Exenta SII N°31 de 19.03.2018, que Reestructura Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente y modifica Resolución Ex. N°98, de 2014; la Resolución N°6, de 2019 de la Contraloría General de la República, y;

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos 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, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 3° de la misma Ley Orgánica, la Dirección Nacional estará constituida por los Departamentos Subdirecciones y Departamentos que establezcan el Director con sujeción a la planta de personal del Servicio;
- 3.- 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 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;
- 4.- Que, de acuerdo a lo dispuesto en las letras c) y ñ) del artículo 7° del mismo cuerpo legal, 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; por su parte, la letra q) de la misma norma le faculta a "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";
- 5.- Que, mediante Resolución Exenta N° 98, de 21.10.2014, 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, con fecha 06.07.2016 se modificó la Resolución Exenta N 98, de 2014, mediante la Resolución Exenta N°65, reemplazando la letra n) del Resolutivo 1° de la Resolución Exenta N°98,

por el siguiente: "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"

- 7.- Que, en virtud de la Resolución Exenta N°31, 19.03.2018, se reestructuró el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, fijándose las atribuciones, obligaciones responsabilidades y funciones que les corresponderán a su Departamento y Oficinas, derogando la Resolución Exenta N°65, de 2016.
- 8.- Que, es 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, relevando y potenciando la relación con los contribuyentes a través de los canales digitales con que cuenta el Servicio, para lo cual se fortalecerán las acciones de capacitación, habilitación y se potenciará la creación, actualización y gestión de contenidos; por lo que, con el fin de facilitar la consulta de sus facultades y estructura actual, se refunde en este instrumento el contenido de resoluciones anteriores que han modificado la estructura de esta Subdirección.

RESUELVO:

PRIMERO: Al Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, le corresponderán las siguientes atribuciones, responsabilidades y obligaciones:

- 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 preventivos 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 del 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 vinculadas 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 situación.
- 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 sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales, relacionados con la forma de cumplir las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- m. Definir y gestionar los canales de atención y asistencia que el Servicio provee a los contribuyentes, para la atención presencial y a distancia, así como para la autoatención.
- n. Llevar a cabo acciones de capacitación destinadas a los contribuyentes, sus representantes y a sus colaboradores o intermediarios tributarios en materias de tributación fiscal interna.
- o. 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.
- p. Proponer al Director el reordenamiento o reorganización de Departamentos y Oficinas de la Subdirección para el mejor desempeño de éstas.
- q. Sugerir al Director pautas generales para la evaluación del cumplimiento de las funciones de la Subdirección.
- r. Proponer, en la oportunidad que el Director disponga, el presupuesto anual para la Subdirección y la ejecución del mismo.
- s. Otras actividades que el Director estime de competencia de esta Subdirección.

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

- Departamento Ciclo de Vida.
- Oficina de Gestión de la Experiencia.
- Oficina de Contenidos y Gestión.
- Oficina de Atención de Contribuyentes.
- Oficina de Canales Digitales.

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

- a) Diseñar, gestionar, administrar y actualizar, según corresponda, las instrucciones, aplicaciones y operaciones de los Sistemas de Registro de Ciclo de Vida del Contribuyente, tales como, Obtención de Rut, Inicio de Actividades, Actualización de Información, Documentos Tributarios, Peticiones Administrativas y Término de Giro; además de 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, solicitadas por ésta u otras Subdirecciones o por las Direcciones Regionales y/o la Dirección de Grandes Contribuyentes, coordinando con ellas los procedimientos para su implementación y permanente gestión;
- c) Coordinar con las Direcciones Regionales y la Dirección de Grandes Contribuyentes la atención y respuesta de las Peticiones Administrativas de los contribuyentes, así como, monitorear el cumplimiento de los plazos de las mismas;
- d) Gestionar y 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) Diseñar y rediseñar los servicios y productos actuales y futuros del Ciclo de Vida del contribuyente, identificando oportunidades y relevando requerimientos, orientados por las necesidades usuarias, los objetivos del Servicio y su factibilidad técnica, de modo que faciliten el cumplimiento tributario y mejoren la experiencia de los contribuyentes;
- g) Detectar brechas y riesgos para el cumplimiento tributario de las obligaciones relativas al Ciclo de Vida el Contribuyente, y proponer, desarrollar, gestionar y supervisar servicios que aseguren y faciliten dicho cumplimiento, en constante coordinación con las distintas áreas del Servicio, especialmente con las Direcciones Regionales y la Dirección de Grandes Contribuyentes; y
- h) 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 Ciclo de Vida estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Documentos Tributarios Electrónicos.
- Área de Rut, Inicio y Actualización de Contribuyentes.
- Área de Peticiones Administrativas y Caracterización de Contribuyentes.

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

- a) Definir la visión de experiencia que el Servicio de Impuestos Internos busca entregar a los contribuyentes, posicionando dentro del Servicio la importancia del diseño centrado en el usuario, la investigación y provisión de servicios multicanal que generen experiencias satisfactorias;
- b) Proponer la política, estrategias, lineamientos, metodología y actividades necesarias para implementar la Gestión de Experiencia del Contribuyente en el Servicio de Impuestos Internos, a través de los distintos canales, tanto físicos como digitales, de acuerdo a los objetivos y misión de la Institución;
- c) Brindar apoyo metodológico en Gestión de Experiencia para el diseño actual y futuro de los servicios y productos que la Institución requiera implementar, identificando oportunidades y relevando los requerimientos necesarios para incorporar en éstos, coordinando para ello las actividades necesarias, con las Subdirecciones y Direcciones Regionales, y monitoreando su correcta ejecución en los trámites y procesos que se definan;
- d) Recabar, proveer y analizar los datos y la información relacionada con la satisfacción y experiencia de los contribuyentes en sus trámites o diversos quehaceres en este Servicio, con el fin de ir creando, adaptando y formalizando las políticas respectivas y gestionando la mejora continua de los servicios;
- e) Gestionar y velar por la actualización e implementación de la normativa relacionada con la Gestión de la Experiencia del Contribuyente;
- f) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar las actividades, materiales y procedimientos orientadas a facilitar y 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, charlas, seminarios, atenciones presenciales y a distancia, volantes, etc.), en coordinación con otras áreas del Servicio, según corresponda, siguiendo los lineamientos de la línea editorial del SII;
- g) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar las actividades, materiales y procedimientos de educación y habilitación tanto a contribuyentes como a alumnos de enseñanza básica, media y superior u otros actores relevantes, en materia de educación fiscal y tributaria, en coordinación con otras áreas del Servicio según corresponda y con otros organismos públicos si corresponde;
- h) Detectar necesidades de educación y habilitación tributaria, provenientes de cualquier estamento u oficina del Servicio o de los contribuyentes, con el objeto de generar ofertas educativas para los administrados que faciliten su cumplimiento tributario, ya sea mediante cursos, charlas, talleres, intervenciones u otros;
- i) Generar alianzas estratégicas con organismos del Estado, organizaciones de la sociedad civil y/o privados, para diversificar la oferta de educación y habilitación tributaria, coordinando con dichas entidades acciones de capacitación y habilitación tanto a contribuyentes, representantes, colaboradores o intermediarios tributarios y alumnos, en pro de alcanzar una mayor cobertura y efectividad en los aprendizajes esperados, en coordinación con las áreas del Servicio que corresponda; y

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

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Gestión de la Experiencia estará integrada por la siguiente Área:

- Área de Habilitación Tributaria.

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

- a) Proponer, desarrollar, aplicar y monitorear indicadores de gestión, tanto estratégicos como operativos, 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, para ser utilizados en la toma de decisiones y en la generación de políticas, estrategias y acciones que permitan la mejora continua de los servicios;
- b) Coordinar y prestar el apoyo metodológico a la Subdirección en materia de indicadores de gestión, y realizar las actividades necesarias para asegurar el levantamiento de la información y cumplimiento de las metas respectivas;
- c) Generar un sistema para la gestión y el control del avance de los proyectos que desarrolla la Subdirección y mantener informados a los respectivos equipos de dichos indicadores;
- d) Monitorear, supervisar e informar el desempeño de los indicadores de gestión comprometidos en las diferentes herramientas institucionales, a modo de ejemplo: Convenio de Desempeño, Balance Score Card, entre otros;
- e) Identificar, elaborar, gestionar y actualizar los contenidos e información de ayuda necesarios para facilitar e informar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes asegurando la inclusión y uso de lenguaje claro en todos los contenidos e información generada por el área;
- f) Coordinar con otras áreas del Servicio la elaboración, publicación y actualización de los contenidos asociados a normativas, instrucciones, trámites, consultas, aplicaciones web o acciones, para poder dar respuesta, con un lenguaje claro, a las consultas que realizan los contribuyentes por los distintos canales de atención. Para ello, los contenidos deberán adaptarse considerando el canal utilizado y las características de los funcionarios, promoviendo una atención acorde con la línea editorial definida y comunicada por la Institución a través de la Subdirección de Asuntos Corporativos.
- g) Estandarizar la forma y el contenido de los correos electrónicos institucionales, propendiendo a mejorar el entendimiento de los temas impositivos por los destinatarios y uniformando las comunicaciones que cada área de negocio realiza. Lo anterior, en permanente coordinación con las distintas subdirecciones y Direcciones Regionales, y especialmente con la Oficina de Comunicaciones;
- h) Detectar brechas y necesidades de información con el fin de generar contenidos para los contribuyentes, y así facilitar su cumplimiento tributario;
- i) Adecuar, actualizar y compartir los contenidos e información elaborados con todas las áreas de negocio del Servicio, para responder a las consultas de los contribuyentes a través de los canales de atención disponibles, asegurando la oportunidad, la estandarización de contenidos y la utilización de un lenguaje claro;
- j) 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 Contenidos y Gestión estará integrada por la siguiente Área:

- Área de Contenidos.

A la **Oficina de Atención de Contribuyentes** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- a) Diseñar, implementar y supervisar estrategias y modelos de Atención al Contribuyente, tanto para la atención presencial como a distancia, para su aplicación a nivel nacional y regional;
- b) Supervisar y coordinar con las Direcciones Regionales y las Subdirecciones que correspondan, la implementación de estrategias, políticas, 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) Atender y dar respuesta a las consultas realizadas por los contribuyentes a través de canales no presenciales, relacionadas con materias de cumplimiento tributario y asistencia, buscando otorgar un servicio de asistencia de calidad y que oriente con un lenguaje claro y accesible en sus consultas y trámites ante el Servicio. Para ello, deberá actuar coordinadamente tanto con el área de Contenidos de la Oficina de Contenidos y Gestión, como con otras áreas del Servicio.
- d) Diseñar, implementar y controlar un mecanismo centralizado de gestión de felicitaciones, sugerencias y reclamos de contribuyentes, con el fin de identificar rápidamente los problemas y realizar las respectivas mejoras continuas para la solución de dichos problemas. Para ello deberá transferir información y proponer acciones de mejora con las áreas de negocio y Direcciones Regionales respectivas, para que la gestión de dicha información cumpla con la calidad y niveles de servicio establecidos;
- e) Gestionar la atención de consultas de los contribuyentes con proveedores externos de servicios de asistencia remota, velando por mantener permanentemente los estándares de calidad en las respuestas;
- f) Investigar, analizar, implementar y gestionar permanentemente nuevos medios de atención y contacto, que permitan una comunicación más eficiente 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 Atención estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Atención Presencial.
- Área de Atención a Distancia.

A la **Oficina de Canales Digitales** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- a) Diseñar, implementar y supervisar estrategias y modelos de autoatención digital para los contribuyentes;
- b) Diseñar, implementar y supervisar las políticas, modelos y protocolos con criterios de experiencia usuaria, usabilidad y accesibilidad para todas las aplicaciones digitales con que cuenta el Servicio;
- c) Coordinar el diseño, la elaboración y la actualización de secciones del sitio web no relacionadas con posicionamiento institucional con las distintas áreas del servicio involucradas, respetando los lineamientos comunicacionales definidos y comunicados por la institución a través de la Subdirección de Asuntos Corporativos, y velando que se cumplan con los estándares UX (experiencia usuaria, con sus siglas en inglés) fijados por el Servicio, a fin de facilitar y simplificar la auto atención de los contribuyentes;
- d) Crear, categorizar y organizar los contenidos digitales, respetando los lineamientos comunicacionales del Servicio con el fin de facilitar el cumplimiento tributario del contribuyente;
- e) Aplicar la metodología de Gestión de la Experiencia en el diseño de los servicios on line orientados a los contribuyentes, apoyando a las distintas áreas de negocios en la elaboración de requerimientos con esta metodología y la respectiva certificación de aplicaciones;
- f) Coordinar con las Subdirecciones y Direcciones Regionales que correspondan, la implementación de actividades, procedimientos y sistemas relacionados con el uso de los canales digitales de auto atención;
- g) Diseñar y ejecutar el plan de mantención y mejora continua post lanzamiento de nuevas aplicaciones, trámites u otros;
- h) Gestionar la evaluación de la satisfacción y utilidad de las aplicaciones destinadas a los contribuyentes a través de los distintos canales digitales, velando siempre por el cumplimiento de los estándares UX fijados por el Servicio;
- i) Investigar, evaluar, proponer y promover nuevos medios de autoatención a través de canales digitales, velando porque se cumplan todos los estándares UX definidos para ellos, de tal forma que se conviertan en canales de autoatención intuitivos, efectivos y eficaces; y
- j) Ejecutar otras actividades que el Subdirector de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, 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: 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 y dejan sin efecto las Resoluciones Ex. SII N° 98, de 2014, y 31, de 2018.

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

DIRECTOR

VVS

Distribución:

- Internet
- Diario Oficial, en extracto