

**SUBDIRECCIÓN ASUNTOS CORPORATIVOS**  
**Oficina de Transparencia y Acceso a la Información**

**GE 262901**

**APRUEBA NORMA GENERAL DE  
PARTICIPACION CIUDADANA DEL  
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS Y  
DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN  
EXENTA SII N° 33, DE 2015.**

**SANTIAGO, 10 DE NOVIEMBRE DE 2023**

**RESOLUCION EXENTA SII N°126.-**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 1°, 6° y 7° de la Constitución Política de la República de Chile; en el Decreto con Fuerza de Ley N° 01, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, de 1986, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Instructivo Presidencial para la Participación Ciudadana en la Gestión Pública N° 007, de 18 de Agosto de 2022, en la Ley N° 20.500, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, de 2011, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública; la Ley N° 20.285, de 2008, sobre Acceso a la Información Pública, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, y

**CONSIDERANDO:**

1.- Que la Ley N° 20.500 precitada en vistos, sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, constituye el instrumento legal que institucionaliza y legitima la participación ciudadana en el ejercicio de las funciones que desarrollan los órganos que integran la Administración del Estado;

2.- Que la referida norma, incorpora los principios que debe observar la Administración del Estado, respecto la participación ciudadana en la Gestión Pública, propendiendo con ello el fortalecimiento de la sociedad civil, en ejercicio del mandato constitucional consagrado en el inciso final del artículo 1° de la Constitución Política de la República, que manifiesta el derecho de las personas a participar con igualdad de oportunidades en la vida nacional;

3.- Que el Instructivo Presidencial N° 007 de 18 de agosto de 2022, imparte a todos los ministerios y servicios públicos, instrucciones en materia de fortalecimiento de la participación ciudadana, señalando que es necesario actualizar las normas de participación ciudadana en la gestión pública, de acuerdo con lo señalado en el artículo 70, de la Ley N° 18.575 y los dispuesto en ese instructivo; y

4.- Que con fecha 31 de marzo de 2015, se dictó la Resolución Exenta SII N° 33, que “Aprueba norma general de participación ciudadana del Servicio de Impuestos Internos”.

5.- Que es menester actualizar las normas de participación ciudadana, señaladas en el Instructivo Presidencial N° 007 de 2022 y el artículo 70, de la Ley N° 18.575.

## **RESUELVO:**

1° APRUÉBASE la siguiente:

### **“NORMA GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS”.**

#### ***Título I***

##### ***Mecanismos de Participación Ciudadana***

Artículo 1°: El Servicio de Impuestos Internos contará con los siguientes mecanismos de participación ciudadana:

1. Cuentas Públicas Participativas.
2. Acceso a Información Relevante.
3. Consejo de la Sociedad Civil.
4. Consultas Ciudadanas.
5. Mecanismos Institucionales.

##### ***1. Cuentas Públicas Participativas***

Artículo 2°: La Cuenta Pública Participativa es un mecanismo que constituye un proceso de diálogo ciudadano llevado a cabo entre las autoridades del Servicio y representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general. Su fin es informar acerca de la gestión realizada por el Servicio en un periodo determinado, respecto de la aplicación de sus políticas, planes, programas, acciones y su ejecución presupuestaria, como también recoger inquietudes y planteamientos de la ciudadanía.

Este proceso contará con los siguientes hitos:

- a) Una vez al año, el SII realizará una Cuenta Pública de carácter presencial y/o virtual ante autoridades de sectores públicos y privados, así como también representantes de la sociedad civil y ciudadanía en general, relacionados con el ámbito de su competencia. Dicha cuenta quedará a disposición de la comunidad, en el sitio web del SII ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)).
- b) El SII elaborará, con la debida anticipación, un proyecto de Cuenta Pública, que será presentado ante el Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), y que recoge las opiniones y miradas de las y los consejeros, generando el diálogo y participación de los asistentes. Las opiniones y observaciones serán consideradas para el texto final de la Cuenta Pública Participativa.

c) Para la difusión y convocatoria de la actividad, el Servicio informará con anticipación en el portal [www.sii.cl](http://www.sii.cl), la fecha, lugar y hora en que se realizará la actividad. Asimismo, las personas podrán plantear consultas y sugerencias, a través de la misma plataforma. Una vez procesadas las consultas, opiniones y sugerencias, estas serán consideradas para el informe final de la Cuenta Pública y, al mismo tiempo, las respuestas serán publicadas en el portal del SII, dentro de un plazo de 20 días hábiles, a partir del momento en que fueron recibidas.

## **2. Acceso a información relevante**

Artículo 3º: El Servicio, en su preocupación por informar, asistir, orientar e interactuar en forma permanente con la ciudadanía, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 71 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que dispone poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, programas, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible, pondrá a disposición de la ciudadanía los siguientes sistemas de información:

**a) Mecanismos de atención ciudadana:** Los espacios de atención ciudadana del Servicio de Impuestos Internos son:

- **Teléfono:** Para atender consultas telefónicas de la ciudadanía el SII dispone de una Mesa de Ayuda. La información sobre esta Mesa de Ayuda se encuentra disponible en la página web [www.sii.cl](http://www.sii.cl).
- **Oficinas de Atención Presencial:** Para contestar consultas de manera presencial el Servicio cuenta con Direcciones Regionales y Unidades a lo largo del país. La información relativa a horarios de atención y direcciones de oficinas se encuentra disponible en [www.sii.cl](http://www.sii.cl).
- **Buzón Virtual:** A través del sitio web del SII, se puede acceder a un canal denominado "Contacto web", <https://www.sii.cl/ayudas/asistencia/contactenos.html>, que tiene por objeto responder consultas y poner a disposición de las y los ciudadanos y contribuyentes información sobre distintas materias tributarias de interés. A través de esta página también se pueden ingresar consultas, reclamos, felicitaciones, sugerencias, seguimiento y realizar denuncia de evasión.
- **Actividades en Terreno:** El Servicio de Impuestos Internos cuenta con una serie de actividades presenciales realizadas por sus funcionarios y funcionarias, como por ejemplo, participación en ferias o seminarios, atención en terreno, asistencia con charlas en terreno y núcleos de apoyo fiscal, las cuales tienen por objeto asistir a los contribuyentes, brindar información a la ciudadanía y orientar respecto a la navegación en la página web [www.sii.cl](http://www.sii.cl), a través de la cual se pueden realizar gran parte de los trámites tributarios.

**b) Transparencia Activa y Transparencia Pasiva:**

- i) **Transparencia Activa:** En cumplimiento de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, los órganos de la Administración del Estado, en este caso el Servicio de Impuestos Internos, mantienen a disposición permanente del público, a través de sus sitios electrónicos, diversa información de interés sobre su quehacer institucional.
- ii) **Transparencia Pasiva:** Consiste en el derecho de las personas de acceder a la información contenida en actos, resoluciones, documentos, actas, expedientes, contratos y acuerdos de la administración del Estado, así como también a toda aquella información elaborada con presupuesto público, en la forma y condiciones que establece la ley, cualquiera sea el formato o soporte en que se contenga, salvo las excepciones legales.

Las solicitudes de acceso a la información pública tienen como plazo de respuesta 20 días hábiles, prorrogables por 10 días más, en caso de que el Servicio así lo resuelva. Las solicitudes de información pueden ser presentadas por los ciudadanos y ciudadanas en las distintas dependencias del Servicio de Impuestos Internos a lo largo del país por escrito o a través de [www.sii.cl](http://www.sii.cl) ; banner de Gobierno Transparente; Solicitud de Información Ley de Transparencia.

### **3. Consejo de la Sociedad Civil**

Artículo 4°: El Servicio de Impuestos Internos contará con un Consejo de la Sociedad Civil que estará conformado de manera representativa y pluralista por funcionarios y funcionarias de la Institución y por representantes de la ciudadanía y organizaciones que tengan relación con la competencia de este Servicio.

El Consejo se somete a los siguientes principios básicos:

- a) Constituir una instancia relevante para asegurar la incorporación de la voz de la ciudadanía en el ciclo de la implementación de las políticas del Servicio.
- b) Ser una instancia que sea consultada en forma adecuada, con la debida información y anticipación sobre materias relevantes para el quehacer del Servicio.
- c) Efectuar como mínimo 5 sesiones ordinarias en el año.

### **4. Consultas Ciudadanas**

Artículo 5°: El Servicio de Impuestos Internos, de oficio o petición de parte, señalará aquellas materias en que se requiere conocer la opinión de las personas, de acuerdo con el artículo 73 de la Ley N° 20.500. En particular, el SII conforme lo establecido en el numeral 1° de la Letra A) del artículo 6° del DL N° 830 sobre Código Tributario, contará con un procedimiento de Participación Ciudadana cuando el Director disponga la consulta pública de proyectos de circulares o instrucciones que estime pertinente, con el fin de que los y las contribuyentes, o cualquier persona natural o jurídica opine sobre su contenido y efectos o formule propuestas sobre los mismos. Las circulares e instrucciones que interpreten con carácter general normas tributarias o que modifiquen criterios interpretativos previos, siempre serán consultadas. En todo caso, las opiniones que se formulen deben efectuarse en términos formales y respetuosos, las cuales serán públicas y deberán ser enviadas al Servicio a través del sitio web institucional, no serán vinculantes y el Director no estará obligado a pronunciarse respecto de ellas.

### **5. Mecanismos Institucionales**

Artículo 6°: El Servicio dispone de los siguientes mecanismos institucionales de participación ciudadana:

- a) Información a través de los medios de comunicación: Consiste en la implementación de acciones informativas mediante la utilización de medios de comunicación masivo, como por ejemplo, portales de internet, con el objeto de dar a conocer a la ciudadanía de las medidas y acciones emprendidas por la Institución.

- b) Información a través de redes sociales: Se refiere a las acciones informativas que se realizan a través de Twitter, Facebook, entre otros. Ello permitirá que la ciudadanía tenga una visión amplia del rol que cumple el SII en la sociedad.

Artículo 7°: La presente Resolución, regirá desde la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

2° Dejase sin efecto, a contar de la entrada en vigencia de este acto, la Resolución Exenta N° 33, del 31 de marzo de 2015.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO.**

**DIRECTOR**

JAG/VMG/CYC/PMF

DISTRIBUCION:

- Internet
- Diario Oficial, en extracto