

CUENTA PÚBLICA 2020

Fernando Barraza Luengo

Entregar esta Cuenta Pública en el contexto en el que vivimos como país tiene para nosotros una especial relevancia. El Servicio de Impuestos Internos es una institución clave para nuestro país. Desde los inicios de nuestra República, ha contribuido a un objetivo crítico: que Chile cuente con los recursos necesarios para su desarrollo y el de sus habitantes. Y hoy esa misión nos moviliza aún con más fuerza, porque sabemos que frente a esta coyuntura que enfrenta el mundo entero, la preocupación por las personas es la única respuesta posible.

Represento a más de cinco mil funcionarias y funcionarios que a lo largo de Chile en las últimas semanas hemos renovado nuestro compromiso de vocación pública, entregando nuestros mejores esfuerzos para dar continuidad a los servicios que hoy más que nunca los contribuyentes necesitan.

Y lo hemos hecho no sin dificultades. Somos personas al servicio de personas, y como tales, también nos hemos visto afectados. Hemos sentido temor e incertidumbre. Pero hemos sido capaces de sobreponernos y de desarrollar distintas opciones que responden a un objetivo estratégico que asumimos como institución con profundo convencimiento hace ya cuatro años: “ubicar a los contribuyentes en el centro de nuestra gestión”.

RESPUESTA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Para contribuir al cuidado de la ciudadanía, facilitándoles el mantenerse en sus hogares para evitar el contagio, desarrollamos con la mayor celeridad posible distintas opciones para que los trámites que se realizaban en nuestras oficinas estuvieran disponibles en línea. De esta forma, habilitamos los **10 trámites presenciales más frecuentes a distancia, entre ellos:**

- **La verificación de actividades.** Desde el 26 de marzo más de 24.500 contribuyentes han utilizado esta opción para presentar documentos a través de Internet que antes solo debían ser entregados en nuestras oficinas.
- **La autorización de folios para las Boletas Exentas y Afectas y Otros Documentos,** que ha hecho posible que 67.720 contribuyentes hayan realizado este trámite sin tener que concurrir a nuestras oficinas.

También habilitamos el 26 de marzo la **Oficina de Partes Virtual**, que permite a contribuyentes y organismos del Estado enviar documentos a la Dirección Nacional del Servicio de manera electrónica, incluyendo consultas de interpretación de la norma tributaria.

Y considerando la situación excepcional que vive el país, en forma extraordinaria, el Servicio **autorizó la emisión de facturas electrónicas a contribuyentes de bajo riesgo de incumplimiento, pero con situaciones tributarias pendientes**, medida que busca evitar que deban acercarse en lo inmediato a las oficinas del Servicio y les permite continuar facturando, manteniendo la operación de sus negocios.

La emergencia sanitaria por la que atraviesa no solo nuestro país, sino también el mundo entero, nos obliga a todos, sector público y privado, **a extremar nuestra capacidad de innovación, para responder en forma oportuna y efectiva a las necesidades que surgen de este momento histórico.**

Como Servicio, esta ha sido la impronta que ha marcado nuestros casi 120 años de historia. Y hoy, cuando las circunstancias lo exigen con mayor urgencia, no podíamos sino responder con toda la capacidad técnica y vocación pública que nos caracteriza. Y así lo hemos hecho y lo seguiremos haciendo.

Operación Renta 2020

Con el objetivo de hacer posible que los contribuyentes pudieran realizar su Declaración de Renta de la manera más sencilla posible, iniciamos el pasado 1 de abril este proceso con el foco puesto en que, pese a la distancia, lograríamos mantenernos cerca y facilitarles lo más posible el proceso.

La primera etapa de la Operación Renta se inició en febrero, con la presentación de las Declaraciones Juradas que recogen la información necesaria para que como Servicio podamos construir de la manera más certera posible las propuestas de declaración que ofrecemos a los contribuyentes. Recogiendo la evolución de la situación sanitaria y las dificultades que esta implicó a este proceso, como Servicio flexibilizamos las fechas de presentación, teniendo en consideración que el proceso de la Operación Renta no se viera afectado, por la necesidad que muchos contribuyentes tenían en este contexto de su devolución oportuna e incluso anticipada. 22 Declaraciones Juradas vieron ampliados sus plazos de presentación, beneficiando a más de un millón de contribuyentes.

Pese a todas las dificultades, esta etapa se cumplió con normalidad. Así, por ejemplo, en la Declaraciones Juradas de Honorarios, clave en la Operación Renta, se aceptaron 432.502 propuestas sin modificar, lo que equivale al 84,35% de dichas declaraciones.

La Operación Renta se acaba de completar en forma positiva. Al 8 de mayo, fecha de término del periodo de declaración, **3.978.753 contribuyentes cumplieron con su responsabilidad tributaria**, esto es un **5,7% más** que en la misma fecha de 2019. De ellos, **el 70,2%, aceptaron la propuesta elaborada por nuestro Servicio**. Por su parte, las declaraciones a través de la aplicación móvil e-Renta alcanzaron las 87.704 declaraciones, un 23% más que en 2019.

Este resultado no solo es reflejo de la responsabilidad de los contribuyentes, sino, muy especialmente, habla con claridad del compromiso del equipo humano del Servicio que estuvo detrás, en cada detalle, haciendo posible que los contribuyentes pudieran cumplir con sus responsabilidades tributarias sin salir de sus hogares. Quiero hacer un especial reconocimiento a todas las funcionarias y funcionarios que se pusieron a disposición de este desafío, especialmente a quienes entregaron asistencia y orientación a través de nuestros distintos canales, permitiendo alcanzar el objetivo que nos pusimos al iniciar este proceso: “Juntos, declaramos a distancia más unidos que nunca”.

El tamaño de la labor realizada se refleja en las 195.636 atenciones que realizaron nuestros equipos a través de nuestros canales a distancia y las más de 24 millones de visitas al portal informativo de Renta.

Medidas Tributarias Covid-19

La distancia no era el único desafío que enfrentábamos en esta Operación Renta. Para ir en apoyo de las personas y Mipymes afectadas por la emergencia sanitaria, por primera vez en la historia de este proceso, se establecieron dos plazos extraordinarios de devolución anticipada en el mes de abril, el 21 y el 29 de ese mes, que hicieron posible que más de 2 millones 100 mil

contribuyentes recibieran su devolución en los momentos en que más lo necesitaban, dada la situación que vivimos como país.

Esta era una de las Medidas Tributarias adoptadas. El plan completo exigía de nosotros la mayor prontitud para implementarlo, en beneficio de los contribuyentes afectados. En muy corto tiempo, nuestros equipos desarrollaron las acciones necesarias, que implicaron la modificación de los distintos sistemas y procedimientos, teniendo como foco el que acceder a estas medidas no obligara a los contribuyentes a trámites adicionales, sino que para ellos fuera lo más fácil y simple posible.

Esta oportuna acción ha hecho posible que a la fecha:

- **546.827 contribuyentes optaran por la suspensión de sus Pagos Provisionales Mensuales del Impuesto a la Renta**, de los cuales 164.702 corresponden a declaraciones sin pago y 382.125 con pago.
- **A su vez, que 33.554 Pymes accedieran a la postergación hasta julio del pago de Impuesto a la Renta.**
- **Que más de 82 mil contribuyentes se acogieran a la postergación del pago del IVA** en 6 o 12 cuotas mensuales a tasa de interés real cero, dependiendo de su tamaño.
- **Que 868.160 contribuyentes optaran por postergar el pago de sus contribuciones de abril**, pagándolas en tres cuotas, también con una tasa de interés real cero.
- **Que 772.348 trabajadores independientes** recibieran la devolución de sus retenciones de impuesto de enero y febrero.
- **Y que 2.182.677 contribuyentes recibieran en forma anticipada su devolución de renta**, en dos procesos: del mes de abril.

Asimismo, como Servicio generamos la Circular que establece que todos los gastos de las empresas asociados a enfrentar la contingencia sanitaria serán aceptados como gasto tributario.

Medidas Tributarias Estallido Social

Esta misma celeridad y foco en el contribuyente fueron los principios que guiaron la acción del Servicio para enfrentar el impacto del estallido social de octubre pasado en las Mipymes afectadas, y lo hicimos primero implementando medidas administrativas a nuestro alcance inmediato, como la postergación del pago del IVA.

- 8.323 contribuyentes se acogieron a la posibilidad de postergar un porcentaje del IVA de octubre, noviembre y diciembre para pagarlos en 12 cuotas y/o de solicitar una devolución anticipada del Impuesto a la Renta, y 22.923 solicitaron devolución anticipada
- También se autorizó que el IVA de octubre, noviembre y diciembre pudiera pagarse hasta el 31 de enero, sin multas ni recargos, iniciativa que benefició a 369.610 contribuyentes.

Asimismo, se implementaron medidas de facilitación asociadas a la obligación de dar aviso de la pérdida o inutilización por causa fortuita de su documentación contable; la solicitud de revisión del avalúo de propiedades destruidas o gravemente dañadas por causas no imputables al propietario; y la entrega gratuita de alimentos, pañales y productos de higiene personal cuya comercialización se ha hecho inviable.

Nuestro país está viviendo un profundo proceso de transformación. Los últimos meses nos han mostrado que nuestra sociedad está exigiendo evolucionar hacia una relación más transversal,

en la que las personas, sus percepciones, sus necesidades, incluso sus ilusiones, ocupen un lugar central. Por otra parte, la pandemia que vivimos nos muestra que debemos transformarnos, porque **lo que ayer era útil y suficiente, hoy no alcanza y debe ser revisado**. Porque el contexto ha cambiado y los contribuyentes también. Hoy, exigen de las instituciones mayor coherencia, transparencia, horizontalidad y también que los sorprendan con servicios y experiencias únicas. **No podemos responder con las mismas recetas**. Por eso, nuestra definición como institución es adoptar la transformación como nuestra estrategia permanente.

Y un elemento clave de esta transformación es profundizar cada vez más nuestra relación con el contribuyente.

RELACIÓN CON EL CONTRIBUYENTE: LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA COMO PARTE DE LA VIDA DE LAS PERSONAS

De esta forma, durante el último año hemos avanzado cada vez más en la implementación de nuestro **Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente**. Porque **todos somos parte de la administración tributaria: funcionarios y contribuyentes**. Por eso, estamos **redefiniendo los servicios que ofrecemos a la comunidad**, a partir de la **retroalimentación permanente que nos entregan aquellos por los cuales trabajamos**, y que nuestros equipos están recogiendo a partir de su profundo compromiso con desarrollar una gestión de excelencia.

La transformación para nosotros implica incluir **la percepción de los contribuyentes como un indicador del éxito de nuestra gestión**. Y como institución centenaria que somos, estamos **actualizando nuestra forma de entender la relación con los contribuyentes**. Para nosotros no se trata solamente de asegurar el cumplimiento tributario. La clave es el cómo. **El desafío es que cada contribuyente, cada chileno comprenda que detrás de esa obligación está su responsabilidad con Chile y sus habitantes**. Hoy, cuando enfrentamos la incertidumbre y el Estado debe asumir un rol clave para resguardar a todos, este desafío adquiere una relevancia clave, de la cual nadie puede restarse, porque hacerlo implica afectar profundamente el bienestar de todos.

Algunos perciben pagar sus impuestos solo como una obligación. Y como tal, se resisten, utilizando para ello distintas excusas y estrategias, negando **la dimensión de responsabilidad personal y colectiva que subyace al cumplimiento tributario**. Pero es precisamente en esa dimensión donde se juega la construcción de un país más justo y equitativo. Hoy, más que nunca, sabemos que es vital que ese **convencimiento esté profundamente arraigado en cada uno de los habitantes del país**. Se trata de una tarea que involucra a varias instituciones clave y que excede a nuestro Servicio, es cierto. **Pero que para nosotros es un imperativo, la razón que nos moviliza**.

¿Cómo hemos estado trabajando para hacer realidad este desafío?

Estamos avanzando para implementar, en los próximos meses, un nuevo **Modelo de Atención en Oficinas**. El Covid-19 nos mostró, de forma tajante, que tenemos que implementar sistemas de vinculación y atención que eliminen las distancias físicas.

Durante 2019, avanzamos en la implementación de mejoras en los Procesos del Flujo de Atención, específicamente en **Renta, Auditoría e Inicio de Actividades**. Además, trabajamos en el levantamiento de dos nuevos viajes según la Metodología de Experiencia del Contribuyente: el **Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Concesión de Condonación** y el **Término de Giro**.

Estamos abordando **cada proceso incluyendo una mirada desde las personas**. Queremos lograr que para los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias sea visto como algo cotidiano y no como una dificultad frente a la cual se encuentran solos e indefensos. Queremos que nos vean como un apoyo. Porque si bien el marco legal entrega responsabilidades y deberes a los contribuyentes, creemos que **somos nosotros los llamados a transformar lo complejo en simple, lo distante en cercano, lo inaccesible en abordable**.

Nuestro desafío es, entonces, **llevar la administración tributaria a la vida cotidiana de las personas**. Y para ello, debemos conocer a nuestros contribuyentes y entender las nuevas formas de interacción social que se abren en la actualidad. **Como Servicio vamos al encuentro de los contribuyentes**, sin importar su edad, condición o ubicación geográfica.

Por ello, durante 2019 avanzamos en **rediseñar procesos considerando la perspectiva de los contribuyentes**. En febrero último, lanzamos la **actualización de MiSii**, sección personalizada del contribuyente en nuestro sitio web, con nuevas funcionalidades como la posibilidad de solicitar la autorización electrónica de boletas de ventas y servicios.

También se habilitó la **Guía de Despacho Electrónica**. A enero pasado, 126.000 contribuyentes ya eran usuarios de este instrumento, de los cuales 119.000 corresponden a los segmentos de micro, pequeña y medianas empresas.

Asimismo, introdujimos **mejoras en nuestra Clave Tributaria**, que permiten a los contribuyentes solicitarla, recuperarla o cambiarla de manera electrónica. En esa misma línea, iniciamos un proceso de interoperabilidad que posibilita que la Clave Tributaria del Servicio de Impuestos Internos sea utilizada por los contribuyentes en los trámites electrónicos con otras instituciones del Estado, ya se han integrado la Dirección del Trabajo y la Tesorería General de la República, facilitando a la ciudadanía acceder con completa seguridad a los trámites sin necesidad de mantener distintas contraseñas.

Lo que buscamos es **impactar positivamente en la vida de las personas**, al entregarles no solo **más tiempo y tranquilidad para dedicarle a sus familias y a sus negocios**, sino también la información que necesitan para acceder a beneficios sin necesidad de trámites adicionales.

Así, desarrollamos un sistema que permite verificar los **adultos mayores que pueden acceder al Beneficio de Rebaja de Contribuciones**. La nueva Ley de Modernización Tributaria modificó los requisitos para acceder a este beneficio, lo que permitió **ampliar el número de beneficiarios**, que pasaron **de 28 mil en el segundo semestre del año pasado, a más de 134 mil, para el primer semestre de este año**, de los cuales, 95.130 fueron beneficiados por el 100% de rebaja, mientras el resto obtuvo el 50% de rebaja en el pago de las contribuciones por sus propiedades habitacionales.

Nuestro objetivo es entregar claridad y certeza sobre la entrega de este beneficio, al verificar en línea cada uno de los requisitos, y si el contribuyente los cumple o no.

Nuestro compromiso es **seguir potenciando la digitalización de nuestros servicios**. Nuestro sitio web sigue siendo la punta de lanza de esta estrategia. Durante 2019, registró **más de un billón de visitas, un 240% más que en 2018**. Los contribuyentes realizaron más de **665 millones de trámites en línea**, cifra que representa un **incremento del 11,3% con respecto a 2018**. Y en lo que va de 2020, ya se han realizado más de **220 millones de trámites en línea**.

Durante 2019 contamos además con cerca **de 369 mil nuevos usuarios de la Clave Tributaria, con un crecimiento de 17,65% respecto de 2018**. Durante los primeros cuatro meses de este año, **220 mil nuevos usuarios ya han obtenido clave**, alcanzando a la fecha los 10.687.389 contribuyentes con Clave Tributaria. En tanto, en 2019, **más del 92% de los trámites de inicio de actividades y el 88% de los de término de giro se realizaron en línea**.

Sin embargo, para nosotros, la digitalización no es un fin en sí mismo. **Lo que buscamos es que estos servicios entreguen valor a las personas, y se hagan cargo de sus necesidades**.

Un ejemplo es la Propuesta de Declaración Mensual de IVA que ofrecemos a nuestros contribuyentes, la que a diciembre de 2019 permitió que el 94,7% de los contribuyentes que declararon créditos o débitos de IVA, lo hicieran utilizando la propuesta, lo que en monto de IVA declarado y pagado representa el 93,4% del total.

En enero pasado, implementamos en nuestro sitio web la opción de presentar una **Reposición Administrativa Voluntaria (RAV)** de forma remota, sin necesidad de acudir a una oficina del SII. Facilitar el acceso a esta herramienta era una necesidad. En 2019, el uso de la RAV aumentó en un 2,7% respecto de 2018, considerando solo el número de solicitudes terminadas. La facilitación del proceso también ha generado frutos, ya que las **respuestas consideradas no han disminuido a 585 en 2019**.

Por eso también hemos seguido impulsando el desarrollo de aplicaciones móviles. Durante el año pasado, nuestra familia de apps, alcanzó en conjunto un total de más de **935.000 descargas**. En abril recién pasado, incorporamos **e-Contribuciones**, que facilita el pago del impuesto territorial. De esta forma, buscamos que las personas no deban interrumpir sus vidas para cumplir con sus obligaciones tributarias, reflejando que sí es posible hacer realidad la relación virtuosa de facilitación y cumplimiento tributario. Acá todos somos necesarios.

Implementación Ley de Modernización Tributaria

En febrero pasado, se publicó la Ley 21.210, que moderniza la Legislación Tributaria. La implementación de la nueva normativa implica para nuestra institución una serie de desafíos, que estamos abordando con la capacidad técnica que nos caracteriza y que hemos demostrado en los anteriores procesos de modificaciones legales.

A la fecha, ya hemos ejecutado una serie de iniciativas. Por ejemplo, implementamos los **tres nuevos Regímenes Tributarios** (General Semi Integrado, Pro Pyme General y Pro Pyme Transparente) y realizamos **el proceso de clasificación de más de 1 millón 800 mil contribuyentes**, inscribiéndolos en el Régimen Tributario que les correspondía de acuerdo a sus características. Asimismo, habilitamos **una opción de consulta en nuestro sitio**, además de un portal informativo con todos los antecedentes necesarios para comprender la nueva normativa.

También se inició la **aplicación de distintas modificaciones a procedimientos existentes establecidos en la nueva ley**, como a los requisitos de postergación y de devolución de IVA, y al Impuesto a las Herencias. Asimismo, en el marco de la Operación Renta de este año, se aplicaron los cambios a este impuesto, como la depreciación transitoria, nuevo tramo de impuesto de segunda categoría, norma de control sobre utilidades retiradas o distribuidas, entre otros.

Entre otras iniciativas, estamos trabajando intensamente en el desarrollo de los sistemas de fiscalización que harán posible la aplicación de nuevos tributos. Ya implementamos el sistema de registro que permitirá la recaudación del IVA a los Servicios Digitales y también la plataforma que

permite al contribuyente pagar la Sobretasa del Impuesto Territorial y revisar el detalle de las propiedades contempladas para su cálculo. Además, nos encontramos trabajando en los modelos de Asistencia para apoyar iniciativas como la Boleta Electrónica.

También se están aplicando las modificaciones al Código Tributario, como en el resguardo de la reserva, en la política de condonaciones y en el avenimiento extrajudicial, entre otros.

Transparencia

La transparencia es uno de nuestros valores. Y como muestra de ello, este año por primera vez entregamos a la ciudadanía una rendición de cuentas del Gasto Público, poniendo a su disposición un reporte personalizado que detalla el monto pagado de impuestos y cómo se utilizaron dichos recursos, por tipo y área del gasto público. Se trata de una iniciativa que permite que las personas conozcan cómo el pago que han realizado se ha traducido en un aporte concreto para las necesidades del país y de sus habitantes.

Más de 3 millones de personas que realizaron su Declaración de Renta este año ya recibieron su reporte durante el mes de mayo, el que también está disponible para consulta en nuestro sitio. Además, habilitamos una calculadora para la estimación de impuestos y gastos, que permite que cualquier persona pueda ingresar su renta mensual, para obtener un reporte estimado.

Transparentar la forma en que se ocupan los impuestos pagados por todos los chilenos, nos permitirá seguir generando conciencia en la ciudadanía, respecto de la importancia que tiene hoy más que nunca el pago de impuestos en el desarrollo de nuestro país.

Asimismo, una vez más, alcanzamos un 100% de cumplimiento en calidad y cantidad de información entregada de acuerdo al Consejo para la Transparencia. Durante 2019 recibimos 1.992 solicitudes de información, de las cuales solo 162 fueron denegadas, de acuerdo al artículo N°21 de la Ley 20.285, asociado a causales de reserva.

LA PROPORCIONALIDAD COMO ASPECTO CLAVE DE NUESTRA ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Toda nuestra gestión se basa en el convencimiento de que profundizar la relación con los contribuyentes es el factor clave de éxito para lograr nuestra misión. Podemos diseñar las mejores estrategias de fiscalización, pero de nada nos servirán si no **logramos generar en la sociedad el profundo convencimiento de que el cumplimiento de nuestras responsabilidades tributarias es justo, necesario, ineludible e impostergable**. Hoy, más que nunca, es necesario que todos los habitantes de Chile sientan la fuerza de ese compromiso. Depende de todos hacerlo posible. Es el futuro de todas y todos el que está en juego.

En nuestra **estrategia de Gestión de Cumplimiento Tributario**, la transformación también está presente. Y no puede ser de otra forma. Al **priorizar el enfoque preventivo**, dejando atrás la mirada puramente correctiva, estamos focalizando nuestra labor en acciones de tratamiento proporcionales al nivel de cumplimiento tributario, que se inician con la orientación y acompañamiento a nuestros contribuyentes.

Lo que buscamos es **adelantarnos al incumplimiento, focalizando todos nuestros esfuerzos y recursos** en quienes en forma consciente y planificada buscan burlar y engañar a la administración tributaria, vulnerando la equidad y justicia de nuestro sistema tributario. No podemos tolerar -y en esto el país entero nos respalda-, que algunos burlen la responsabilidad

ética que tenemos como integrantes de nuestra sociedad. **Cuando un contribuyente decide no pagar sus impuestos, es el país entero el que sufre, pero principalmente los sectores más desposeídos.** Hoy, como nunca, esta realidad debe movilizarnos a todos.

Por eso, estamos implementando **planes de acción específicos que consideran todos los recursos que el marco legal nos entrega.**

Nuestro **Modelo de Gestión de Cumplimiento Tributario**, basado en una estrategia de tratamiento proporcional al riesgo de incumplimiento, es reflejo de una transformación que como Servicio estamos permanentemente impulsando, y que se ve reflejada permanentemente en nuestros Sistemas de Fiscalización. En ellos, no solo incorporamos las últimas tendencias mundiales en materia de cumplimiento tributario, sino también la utilización del estado del arte en tecnología. Gracias a la **incorporación de técnicas de Big Data, Analítica Avanzada e Inteligencia Artificial a nuestra gestión**, hoy es posible la **integración de grandes volúmenes de datos de diversas fuentes de información, para realizar cruces y análisis oportunos que permiten el tratamiento diferenciado de los contribuyentes.**

Un ejemplo es la plataforma tecnológica que forma parte de **nuestra Estrategia de Detección del Uso de Facturas Falsas** que, a través de un modelo predictivo y matemático, nos permite el procesamiento de grandes volúmenes de información para analizar y caracterizar a los contribuyentes, comprender las causas de ciertos fenómenos, detectar patrones de comportamiento, realizar modelamiento de datos, aplicar inteligencia de negocios y elaborar modelos de riesgo predictivos.

También desarrollamos un sistema que permitió el análisis masivo de más de 25 mil muestras de precios para predios agrícolas, que aplicamos en los reavalúos de Bienes Raíces Agrícolas y de Sitios No Edificados, Propiedades Abandonadas o Pozos Lastreros de este año. De esta forma, se actualizó el avalúo fiscal de **948 mil 147 predios agrícolas**, y se actualizó la **tasación fiscal de 120 mil 147 Sitios No Edificados**.

Trazabilidad del tabaco

Durante 2019 implementamos el proceso **de trazabilidad del tabaco**, que identifica los productos, registra la información en la línea de producción y la transmite a nuestro Servicio, permitiéndonos desarrollar estrategias de fiscalización focalizadas y oportunas, para disminuir la evasión y apoyar la detección del comercio ilícito.

Justamente, la trazabilidad consiste en la marcación de cada cajetilla directamente en la línea de producción, en el caso de los productores nacionales, y mediante una estampilla, en el caso de las importaciones. Ambos tipos de marcación se basan en un código denominado “Datamatrix”, que se imprime usando una tinta de seguridad especial que es distinguible de otras tintas, mediante el uso de sofisticados dispositivos tecnológicos específicos con los que contará el Servicio para sus labores de fiscalización. En ese marco, a la fecha, en sistema registra más **de 624 millones de marcaciones**, y más de **25 millones de estampillas solicitadas**, de las cuales cerca de 11 mil se encuentran activadas. Además, **e-verifica**, aplicación móvil que permite verificar la validez de los códigos fiscales en las cajetillas registra cerca de 11.500 descargas.

Planes de Tratamiento

En paralelo, el Programa de Tratamiento de Renta e IVA consideró la aplicación de 263 mil acciones de control durante el año pasado, entre las que destacan el envío de 2,8 millones de correos electrónicos, la realización de 36 mil revisiones en Oficina, 214 mil revisiones en terreno en todo el país y 7.640 revisiones remotas.

En materia de Bienes Raíces, se realizaron **1.163.944 actualizaciones al Catastro**, a través de solicitudes de contribuyentes, información de entidades externas y planes de fiscalización y actualizaciones realizadas por las Direcciones Regionales del SII. A ello se suman los planes especiales de fiscalización realizados a 30 mil propiedades, que permitieron garantizar el correcto pago de impuestos de acuerdo a las reales características de una propiedad.

Como afirmé, nuestros planes de tratamiento consideran todas las acciones que se enmarcan en las atribuciones que la normativa vigente nos entrega. Así, en el plano correctivo desarrollamos más de **6.029 auditorías** durante 2019, de las cuales **2.610 corresponden a contribuyentes de Riesgo Alto, 921 a Riesgo Clave, 1.643 a Riesgo Medio y 855 a Riesgo Bajo**. El trabajo desarrollado contribuyó a generar ingresos por **más de 2 billones de pesos**.

En el **Plano Judicial**, último paso y el más gravoso entre nuestras acciones de tratamiento, hemos continuado desarrollando criterios claros y transparentes. Porque sabemos muy bien que nuestro actuar no puede ser arbitrario, y que, por el contrario, debe garantizar la equidad tributaria y contribuir de manera eficiente y eficaz a nuestra misión.

Durante 2019 presentamos un total de **191 acciones judiciales** ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros y la Justicia Penal, por un **perjuicio fiscal de más de 59 mil 464 millones de pesos**.

También hemos continuado con nuestra definición de incrementar los niveles de certeza para mejorar el cumplimiento tributario, profundizado la certidumbre sobre los criterios que utiliza el SII para abordar y tratar diferentes temáticas y modelos de negocio con impacto tributario. En su actualización 2019, el **Catálogo de Esquemas Tributario incorporó 17 nuevos casos de análisis**, que se suman a los 43 ya publicados, **completando un portafolio de 60 casos** que describen situaciones no necesariamente de carácter elusivo, pero que involucran operaciones que pueden implicar un potencial riesgo de incumplimiento tributario o respecto de las cuales nuestro Servicio pondrá especial atención.

Asimismo, en el marco de la aplicación de la Norma General Antielusión, a la fecha, hemos recibido **50 consultas** para verificar de manera anticipada el correcto cumplimiento de la normativa legal, **29 vinculantes y las otras 21 no vinculantes**.

Lo que buscamos es, como ya he dicho, profundizar la relación con los contribuyentes. En ese marco, hemos continuado profundizando nuestra **Estrategia de Relacionamiento con Grupos de Interés**. Durante 2019, firmamos **6 Acuerdos de Colaboración Tributaria**, con diversas asociaciones gremiales y de contribuyentes, para privilegiar estrategias preventivas de colaboración y asistencia y así lograr la disminución de las brechas de cumplimiento y riesgos específicos de los sectores económicos relevantes. A la fecha, hemos firmado **51 acuerdos de este tipo**.

Los resultados están a la vista. Si analizamos su impacto, por ejemplo, en la reducción de brechas en la presentación de la Declaración Jurada de Caracterización Tributaria Global, observamos que la brecha de no presentación alcanza un 16,3% a diciembre de 2019, pero si consideramos

solo a **contribuyentes con acuerdos de colaboración**, dicha brecha disminuye a un 11%. En la presentación de las Declaraciones de IVA y Renta los resultados son igualmente positivos: **el 17% de los contribuyentes no presentaron su Formulario 29**, brecha que disminuye a un 9% si consideramos contribuyentes con acuerdos. Por su parte, **el Impuesto a la Renta, no fue declarado** por el 21,8%, cifra que disminuye al **11,3% en contribuyentes con acuerdo**.

Gran parte de estas iniciativas están recogidas en nuestro **Plan de Gestión de Cumplimiento Tributario**, que refuerza nuestra mirada integral y transversal para abordar la gestión del sistema tributario en su conjunto.

Esta planificación hizo posible que durante el año pasado, **aumentaran los niveles de eficiencia en el uso de recursos de fiscalización a nivel regional**, incrementando en un 6,9% las horas destinadas a acciones de control (88.500 horas adicionales). Asimismo, se concluyeron **54 mil 313 Revisiones de Riesgo y de Cumplimiento y 213.708 acciones de Cumplimiento Tributario en Terreno**.

Respecto de las brechas de cumplimiento tributario, la brecha de entrega de información de la Declaración Jurada de Caracterización Tributaria Global disminuyó desde 22,9% en 2018 a 16,3% en 2019, y la de obligación de pago de deudas tributarias, disminuyó desde 49,9% en 2018 a 45,8% el 2019.

Todas estas acciones contempladas en nuestras estrategias de tratamiento hicieron posible que, a pesar de la menor actividad económica del año pasado, que impactó fuertemente la recaudación en el último trimestre, durante el año 2019, los **ingresos tributarios totales alcanzaron los 34,5 billones de pesos**, aún así, **un 1,4% menos que en 2018**.

Legitimidad institucional del SII

Nuestra institución y los 5.000 funcionarios que formamos parte de ella trabajamos por el desarrollo y bienestar de nuestro país. Tenemos una noble misión y nos sentimos orgullosos cuando nuestra labor es valorada y reconocida, porque esto constituye una motivación para seguir mejorando la labor que llevamos a cabo en beneficio de Chile.

En diciembre del año pasado, nuestro Servicio recibió el **Reconocimiento a las Buenas Prácticas contra la Corrupción**, por haber sido ganador de la versión sector público del concurso organizado por la Alianza Anticorrupción de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC).

A ello se suma un nuevo reconocimiento por la atención que brindamos a los contribuyentes, al obtener **el primer lugar en la categoría Servicios Públicos en el ranking PXI-Praxis Xperience Index 2020**, que entrega Praxis Human Xperience, organización que anualmente evalúa la experiencia de los consumidores frente a las principales marcas nacionales. El ranking considera 129 marcas repartidas en 30 sectores, basando sus resultados en una muestra de más de 45.000 encuestas con una toma de muestra diaria, entre marzo y diciembre del año pasado.

Junto con estos reconocimientos, la aprobación de nuestra gestión por parte de la ciudadanía ha experimentado un claro y sostenido crecimiento, con niveles superiores al 50%, **alcanzando en los años 2018 y 2019 un promedio de 55% de aprobación, según la encuesta Cadem**.

A nivel internacional, además, el liderazgo que nuestro país ha alcanzado en su participación en instancias internacionales fue reconocido al ser elegidos por primera vez como miembros del Directorio del Foro de Administraciones Tributarias (FTA), que agrupa a los directores de las administraciones tributarias de 53 países, incluidos todos los países miembros del G20 y de la OCDE, así como economías seleccionadas avanzadas y emergentes. En ese rol, fuimos **anfitriones el año pasado, de la 12^a Sesión Plenaria de FTA**, en la que se acordó una ambiciosa agenda, centrada en **la certeza tributaria, una mayor cooperación y los desafíos colectivos de transformación digital**.

CIERRE

Chile y el mundo enfrentan grandes desafíos que hoy estamos empezando a vislumbrar. La distancia física que debemos respetar para cuidarnos y cuidar a quienes más queremos nos obliga a acelerar el tranco y redoblar los esfuerzos para completar la digitalización de todos nuestros servicios lo antes posible y responder así de mejor forma a las necesidades de la ciudadanía.

Hemos sido pioneros en esta materia. Por eso hoy estamos profundizando aún más esta senda e implementando un **Sistema Integrado de Atención al Contribuyente**, en el que **se reúnen y encuentran nuestros esfuerzos en materia de Asistencia y de Fiscalización, pilares inseparables de nuestra estrategia de cumplimiento tributario**. Estamos convencidos que debemos ir al encuentro de los contribuyentes, haciendo posible que no estén obligados a concurrir a nuestras oficinas. Para ello, estamos no solo digitalizando nuevos trámites y servicios y fortaleciendo nuestros canales de atención, sino también estableciendo **nuevas estrategias de fiscalización a distancia**, que, recogiendo el contexto actual, se hacen cargo de la importancia que hoy adquiere nuestra misión. Para ello, estamos adaptando nuestros procesos, sacando el máximo provecho a nuestros sistemas tecnológicos, unido a la experiencia y profesionalismo de nuestros funcionarios, para cumplir este nuevo desafío.

De esta forma, los focos de nuestra estrategia de cumplimiento tributario estarán este año, por una parte, en el trabajo de fiscalización a Grandes Contribuyentes entre los que se encuentran las Multinacionales, la Gran Minería y los contribuyentes de Altos Patrimonios. Por otra, nuestros esfuerzos apuntarán a potenciar la orientación y asistencia hacia los emprendedores, para incentivar su formalización.

Lo que buscamos es innovar en nuestros procesos, revisando la forma en que estamos llevando a cabo nuestra labor para ser lo más efectivos posibles en este momento de incertidumbre, teniendo siempre como foco las necesidades de los contribuyentes. Por eso, con el **Sistema Integrado de Atención al Contribuyente** buscamos entregar un apoyo a los contribuyentes detectando posibles causas de incumplimiento desde muy temprano, y contactando al contribuyente en forma proactiva, para acompañarlo de la forma más sencilla y fácil posible en el proceso, evitándole, de esa forma, preocupaciones y complejidades futuras.

Cuando como país enfrentamos profundas necesidades y debemos ir al encuentro de los sectores más afectados por esta emergencia sanitaria, como sociedad debemos, más que nunca, asumir **la responsabilidad ética que nos asiste como hijos de esta tierra**. La forma cómo podemos apoyar a quienes se han visto y se verán impactados por el retroceso en la actividad económica, es **asumir aún con más compromiso y convicción nuestras responsabilidades tributarias**, en el marco de nuestra estrategia de cumplimiento tributario.

Por eso, **no podemos detenernos**, y, por el contrario, debemos **innovar para continuar contribuyendo a que el país cuente con los recursos que la ciudadanía requiere**.

Como Servicio de Impuestos Internos, pondremos todo de nuestra parte. Nuestros equipos continúan desarrollando su labor, para adecuarnos a las nuevas exigencias con flexibilidad, y adelantarnos a las futuras necesidades. Nuestro compromiso se mantiene inalterable, y continuaremos respondiendo de acuerdo a la vocación de servicio que nos caracteriza.

FIN