



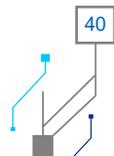
2.

## FACILITACIÓN Y FISCALIZACIÓN A DISTANCIA (FYFD)

### FACILITACIÓN Y FISCALIZACIÓN A DISTANCIA

La emergencia sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19 hizo más patente aún la importancia de que la ciudadanía pueda acceder a trámites y servicios a través de plataformas digitales. La posibilidad, por ejemplo, de realizar la declaración de IVA o Renta, contando con una propuesta por parte del SII, es una facilitación a la que los habitantes del país están acostumbrados, pero que no es un estándar a nivel mundial.

El impulso en digitalización realizado por el Servicio es reconocido incluso internacionalmente, y ha sido un factor clave en la estrategia de cumplimiento tributario impulsada en los últimos años, no solo en materia de facilitación, sino también en los procesos de fiscalización. De esta forma, el modelo de atención busca establecer una relación con el contribuyente que se haga cargo de sus expectativas y percepciones, visualizando que una mejor experiencia es clave para lograr que cumpla con sus responsabilidades tributarias convencido de que detrás de esa obligación está su responsabilidad con Chile y sus habitantes.





## ESTÉN DONDE ESTÉN, LOS CONTRIBUYENTES PUEDEN:

### PILARES DE LA ESTRATEGIA DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO



#### Acceder a orientación y apoyo

para que puedan cumplir sus responsabilidades tributarias en forma simple y sencilla



#### Resolver diferencias detectadas

en forma expedita para regularizar su situación tributaria evitando multas y sanciones innecesarias



FACILITACIÓN



Potenciar la vinculación con los contribuyentes a través de plataformas digitales



FISCALIZACIÓN

Porque el cumplimiento de las responsabilidades tributarias es parte de la vida cotidiana de los contribuyentes, logramos que puedan realizarlas sin limitaciones de:



Horario



Ubicación



Distancia

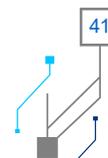
## ALGUNOS RESULTADOS ALCANZADOS DURANTE 2020

### 1. Rectificadorias del Formulario 22

El proceso de rectificatoria de una Declaración de Impuesto a la Renta se realiza todos los años a partir del 1 de junio, y permite al contribuyente modificar la Declaración presentada originalmente, por presentar errores o información inconsistente, situación que ha sido detectada por el propio contribuyente o por el Servicio.

	2019	2020
Total de Rectificadorias	130.983	122.803
Porcentaje de Rectificadorias por Internet o Asistidas a Distancia	60%	80%

Fuente: SII, información de enero a noviembre de cada año.



Durante el año 2020, se realizaron 122.803 rectificatorias del Formulario 22, de estas el 80% se realizó por internet, un aumento en 20 puntos porcentuales, respecto del año 2019. Estas rectificatorias fueron realizadas por el propio contribuyente o a través de una propuesta entregada por un funcionario, la cual el contribuyente validaba y aceptaba también vía internet, es decir, sin mediar una atención presencial.

## 2. Notificaciones electrónicas

El número de contribuyentes enrolados para ser notificados electrónicamente aumentó en 6 puntos porcentuales respecto de 2019.

	2019	2020
Porcentaje de contribuyentes enrolados para ser notificados electrónicamente	40%	46%

De esta forma, las notificaciones electrónicas aumentaron en un 45% respecto del año 2019.

	2019	2020	VARIACIÓN %
Notificaciones Electrónicas	149.835	217.804	45%

## 3. Expedientes electrónicos

Un Expediente Electrónico es un sistema que permite generar y administrar expedientes electrónicos para los contribuyentes, en los cuales es posible registrar y almacenar tanto los antecedentes solicitados por el SII a los contribuyentes en los procesos de fiscalización, como los actos administrativos realizados por el SII (Notificaciones, Resoluciones, Citaciones, etc.).

Durante 2020, los contribuyentes intensificaron el uso del expediente electrónico para entregar sus antecedentes que fueron requeridos por alguna acción de control establecida por el Servicio. De esta forma, los expedientes electrónicos con información aportada por el contribuyente aumentaron 4,4 veces respecto del mismo periodo del año 2019.

	2019	2020	VARIACIÓN %
Expedientes Electrónicos con antecedentes	29.419	134.137	356%

Si bien se trata de avances importantes, el contexto de incertidumbre que enfrenta el país obliga a profundizar la transformación digital del Servicio, potenciando un modelo de atención que le entrega al contribuyente todas las facilidades para cumplir con sus responsabilidades tributarias en forma correcta y oportuna, y realizar todos los esfuerzos por acelerar proyectos que estaban en curso, pero que hoy se requiere implementar en forma urgente.

Para ello, se afianzarán las herramientas de comunicación, **habilitando un sistema que facilite la interacción entre los funcionarios y los contribuyentes**, permitiendo la trazabilidad de las atenciones, además de los controles para evaluar su funcionamiento. Ello no solo implica una serie de beneficios para las personas, principalmente el resguardo de su seguridad ante la actual situación sanitaria, sino que además **contribuye a que el cumplimiento tributario forme parte de la vida de las personas**, adecuándose a sus rutinas normales y a los sistemas de comunicación que utilizan en su día a día, y no que sea visto como algo extraordinario que altera su cotidianeidad e implica trámites engorrosos que consumen su tiempo.

Además, este enfoque contribuye a la focalización de personal experto de la institución, como son los fiscalizadores, en las acciones de control destinadas a mejorar el cumplimiento tributario.

Potenciar el contacto con los contribuyentes a través de plataformas digitales forma parte además de la decisión de establecer una nueva relación con la ciudadanía, una de las definiciones estratégicas clave del SII. Este proceso se desarrollará tanto en el ámbito de la Facilitación como de la Fiscalización, a partir de la mirada integral del proceso de cumplimiento tributario.

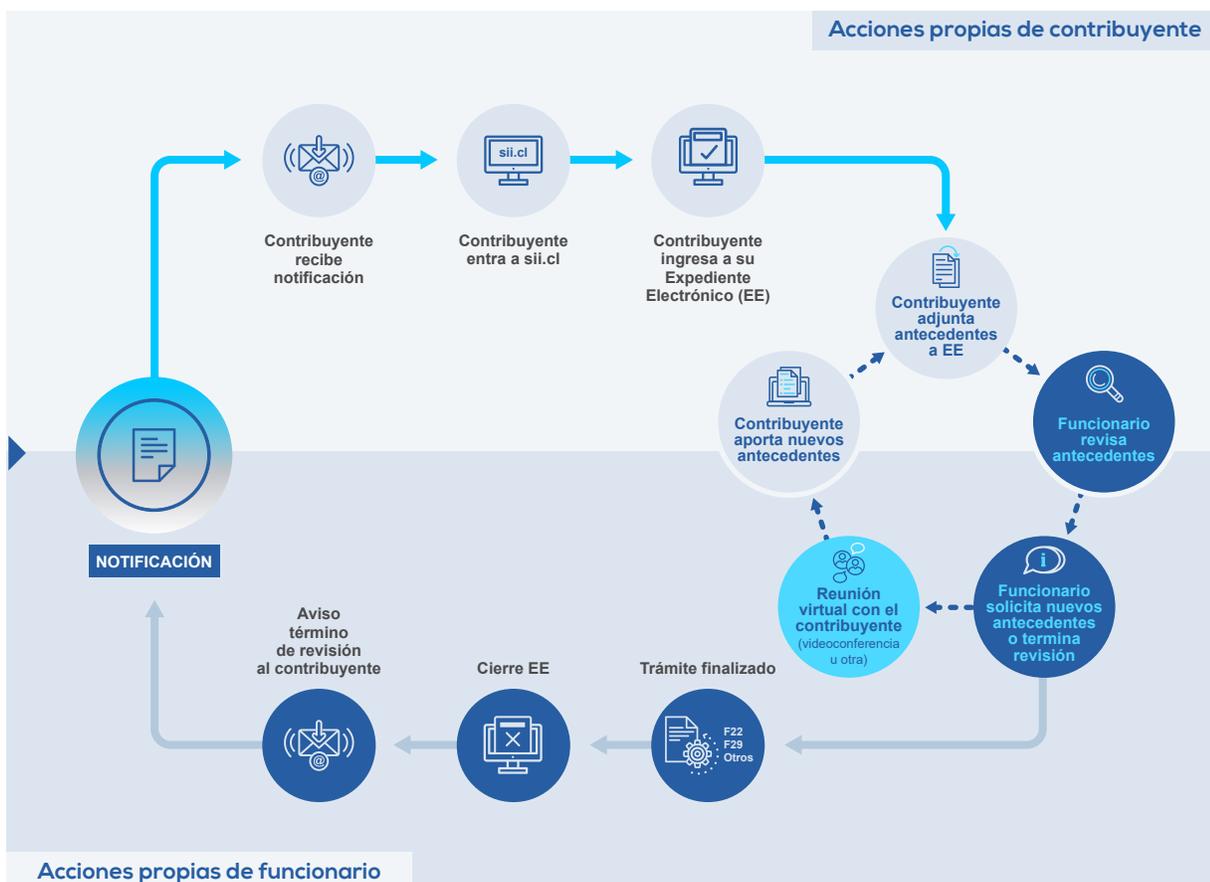


En el ámbito de la Fiscalización, se potenciará el contacto a distancia con el contribuyente aprovechando los nuevos sistemas de comunicación, con el objetivo de apoyarlo en su cumplimiento tributario, informándole y/o resolviendo diferencias o inconsistencias relacionadas a sus declaraciones de impuestos y fomentando la entrega de antecedentes a través de sistemas seguros especialmente diseñados disponibles en sii.cl. De esta forma, se asegura y facilita la gestión de cumplimiento, optimizando los tiempos tanto del contribuyente como de la administración tributaria.



› La fiscalización a distancia permite a través del expediente electrónico en sii.cl y desde donde estés, entregar antecedentes de manera segura, eficiente, generar un contacto electrónico y eliminar tiempos de traslado innecesarios.

- + seguro
- + eficiente
- = resultado



## FORTALECER ESTA CAPACIDAD BUSCA APROVECHAR SUS OPORTUNIDADES Y BENEFICIOS:

- Facilitar el cumplimiento tributario a través de una atención fluida y expedita, asegurando la identidad de los intervinientes, por diferentes canales como email, contacto telefónico y/o video llamada, con actuaciones personalizadas.
- Mejorar la calidad de la información obtenida reduciendo errores en las solicitudes, peticiones o presentaciones del contribuyente.

- Fomentar la corrección de errores y/o diferencias de impuestos a través del contacto remoto con un fiscalizador, durante el proceso de análisis y/o revisión.
- Simplificar el cumplimiento al eliminar los tiempos asociados a traslados a oficina del SII y dar la posibilidad de que el contribuyente pueda presentar o complementar sus antecedentes utilizando su expediente electrónico.

## ¿QUÉ SE QUIERE LOGRAR?

Consolidar la facilitación y fiscalización a distancia haciendo posible que cada contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias en forma simple y sencilla, sin la necesidad de concurrir a las oficinas del SII, disminuyendo los costos de cumplimiento tanto para el contribuyente como para la administración tributaria.

## PRINCIPALES ACCIONES A POTENCIAR



- Incorporar nuevas herramientas de comunicación, que aseguren la vinculación expedita, segura y oportuna del contribuyente con el Servicio.



- Potenciar el Expediente Electrónico como vía preferente para la entrega de antecedentes por parte del contribuyente en sii.cl.

**Para promover este cambio en el comportamiento de los contribuyentes, se desarrollarán las siguientes acciones:**



- Adecuar procedimientos y sistemas de apoyo para implantar la FYFD, considerando para ello las necesidades de los contribuyentes y funcionarios.



- Implementar acciones de comunicación destacando los beneficios de este modelo, de cara a contribuyentes, entregando toda la información y ayudas necesarias para que puedan utilizar los sistemas de contacto a distancia, fomentando su uso. En paralelo, se generarán las acciones de difusión interna, acompañando este proceso.



- Promover en los equipos del SII las competencias y habilidades necesarias, acompañando los procesos de cambio que permitan asegurar el éxito de este modelo.

