



# CICLO DE VIDA

# INICIO DE ACTIVIDADES

## 357.963

inicios de actividad se realizaron  
el 2020 hasta noviembre

## 96,7%

fueron a través de internet



## DESCRIPCIÓN

Cuando un contribuyente inicia actividades comerciales, debe dar aviso al SII, lo que corresponde a formalizar sus actividades económicas ante el Servicio. Este trámite le permite solicitar y obtener la autorización de documentos tributarios, y también implica que deberá cumplir con las obligaciones tributarias tales como las declaraciones y pagos de impuestos correspondientes.

Dado lo anterior y considerando la situación del país y los cambios producto de la implementación de la Ley de Modernización Tributaria, desde junio de este año los contribuyentes deben realizar este trámite solo por internet, y es importante que para ello, cuenten con herramientas que le permitan hacerlo de manera fácil y simple. Lo anterior, considerando que, entre otros requerimientos, al momento de realizar este trámite deberá señalar la o las actividades económicas que le correspondan y que por consiguiente determinará sus obligaciones tributarias futuras. Adicional a lo anterior, también deberá presentar antecedentes, con el fin de acreditar y respaldar lo informado en su declaración inicial.



## ¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?

Diseñar servicios que mejoren la experiencia de quienes realizan Inicio de Actividad para facilitar su cumplimiento tributario a distancia.



## PLAN DE ACCIÓN

---

### **Estructurales – Nuevas Capacidades**

Actualización evolutiva del sistema, a una aplicación más intuitiva y amigable, que nos permita a su vez incorporar criterios de riesgo para la identificación de casos en los que, previo a la autorización del trámite, requieran la revisión de los antecedentes por parte de un funcionario. Esta acción estructural se iniciará en 2021, para estar a disposición de los contribuyentes a fines de 2022.

### **Preventivas – Facilitación - Colaboración**

Disponer de un sitio del Ciclo de Vida del Contribuyente, que de acuerdo a su perfil el usuario pueda acceder a información explicativa para las correspondientes etapas del Ciclo de vida del contribuyente: Obtención de RUT, Inicio de Actividad, Obligaciones Tributarias, Solicitudes o Avisos y Término de Giro.

# TÉRMINO DE GIRO Y CONTRIBUYENTES INACTIVOS

A noviembre de 2020  
**2.388.409**  
Contribuyentes de Primera  
Categoría VIGENTES

**23%**  
estaban inactivos

**549.934**  
inactivos

Del total de  
presentaciones de  
**TÉRMINO  
DE GIRO**

**40%** finaliza por  
internet



**60%** asignada a funcionario  
para su revisión



A noviembre de 2020  
**68.890**  
Términos de Giro  
iniciados



**36,2%**  
no se había concluido  
a noviembre de 2020



## DESCRIPCIÓN

Desde junio del 2020, de acuerdo a lo señalado por la Ley de Modernización Tributaria, los contribuyentes están obligados a presentar su declaración de Término de Giro, entregando la documentación de respaldo en la carpeta electrónica, vía la aplicación disponible en el sitio web del Servicio.

Antes de la Ley de MT, si bien el contribuyente solicitaba su término de giro por Internet, este trámite quedaba pendiente hasta que el contribuyente aportara la documentación en la oficina correspondiente a su jurisdicción. Se estima que esta es una de las principales causas de no finalización del trámite. Entre enero 2019 y mayo 2020, se registra un promedio mensual de 2.250 trámites pendientes de antecedentes, los que aún continúan en ese estado. Entre junio y noviembre del 2020, este promedio disminuyó a 1.040.



## ¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?

Diseñar servicios que mejoren la experiencia de los contribuyentes que informan su Término de Giro y faciliten su cumplimiento tributario a distancia.



## PLAN DE ACCIÓN

### Estructurales – Nuevas Capacidades

Actualización evolutiva del sistema, a una aplicación más intuitiva y amigable, que facilite el aviso de Término de Giro a distancia. Posterior al aviso de Término de Giro se incorporarán criterios de riesgo para la selección de casos, que permitan al Servicio detectar diferencias de impuestos dentro del plazo legal y en los casos que corresponda emitir el giro. Esta acción estructural se iniciará en 2021, para estar a disposición de contribuyentes en 2022.

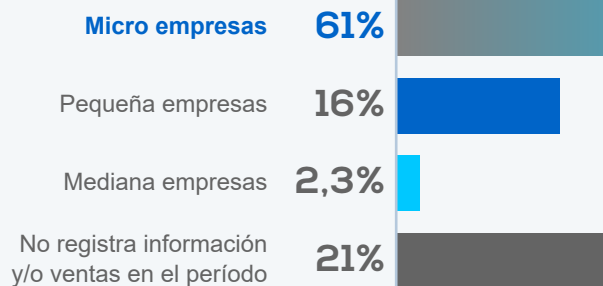
En el caso de los contribuyentes Inactivos por más de 36 meses, que no posean deudas y/o situaciones tributarias pendientes, el SII continuará con el proceso periódico de Término de Giro por resolución.

### Preventivas – Facilitación - Colaboración

Informar periódicamente a los contribuyentes que presenten 12 o más meses de inactividad, invitándolos a realizar el aviso de Término de Giro.

# PEQUEÑOS CONTRIBUYENTES

Existen **1.257.710** pequeños contribuyentes empresas:



Las personas naturales corresponden a **1.727.478 contribuyentes**, que en la última Operación Renta se encontraban en los tramos afectos del Impuesto Global Complementario (IGC).

De estas, un **56,6%** se encuentra en el tramo de **13,5 a 30 UTA** del IGC.



## DESCRIPCIÓN

El Modelo de Atención basado en la gestión de la experiencia -que como Servicio estamos implementando desde 2016 en el marco del Modelo de Atención y Asistencia del Contribuyente (MAAC)- contribuye al cumplimiento tributario voluntario, informado, sin errores y oportuno, por medio de la disminución de las brechas entre el nivel de expectativas que tienen los contribuyentes y la percepción del servicio efectivamente recibido.

En este contexto, en 2019 se comenzó a aplicar una encuesta de medición de la experiencia en los diez principales viajes del SII <sup>32</sup>. Durante 2020, dicha medición cuenta con 110.000 encuestas respondidas, y revela una satisfacción neta <sup>33</sup> con los viajes de 58,9%, con una baja de 3,6 puntos porcentuales respecto al año 2019.

Durante el año 2020, se implementó el Sistema Integrado de Atención al Contribuyente, que entrega anualmente más de 2 millones de atenciones en las áreas de asistencia, y que este año se ha visto a partir de la segunda quincena de marzo, fuertemente afectada por las restricciones de atención presencial y cuarentenas producto del COVID-19.

(32) Se refiere a los siguientes trámites medidos en el año 2019: Inicio de Actividades, Atención Renta, Atención IVA, Inscripción para Emisores de Documentos Tributarios Electrónicos, Emisión de Factura Electrónica, Peticiones Administrativas, Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Condonaciones (PASC), Término de Giro, Auditoría, y atención a través de Mesa de Ayuda. En el año 2020 se excluyen PASC y atención a través de Mesa de Ayuda y se incluyen los trámites relacionados a Boleta Electrónica y Bienes Raíces.

(33) El Índice de Satisfacción Neta es la diferencia entre el porcentaje de contribuyentes satisfechos y el porcentaje de contribuyentes insatisfechos. Para calcularlo, se considera satisfechos a quienes han valorado el servicio con nota 6 y 7, e insatisfechos a quienes evalúan con nota 1 al 4.

En este mismo contexto, el MAAC ha avanzado en mejoras en la atención a distancia, digitalizando servicios y trámites señalados en la Ley Modernización Tributaria, fortaleciendo la entrega de orientación en Mesa de Ayuda y Contactos Web, e impulsando acciones de habilitación a través de charlas y acciones de educación fiscal y tributaria en línea. Durante el año 2020, 77.500 contribuyentes han participado en las charlas y talleres vía plataforma web.

Como parte de la estrategia de digitalización y servicios remotos, en el canal digital se ha fortalecido la entrega de servicios web centrados en el usuario, con la puesta en marcha de una serie de mejoras y digitalización de trámites del ciclo de vida del contribuyente, aplicando metodología design thinking, para el desarrollo de prototipos, testeos con usuarios, aplicación de criterios de usabilidad, mejorando la entrega de información y ayudas en el sitio web y ofreciendo servicios más sencillos, amigables y resolutivos.

Por ello, se debe profundizar en el vínculo con los pequeños contribuyentes, mejorando la entrega de servicios de calidad, y también en la consideración, por parte del Servicio, de los elementos que impactan en la experiencia y en su relación con la institución.



## ¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?

Gestionar la experiencia de los pequeños contribuyentes a lo largo de su ciclo de vida tributario con énfasis en la auto-atención en el sitio web, incorporando herramientas para el diseño de servicios centrados en las necesidades usuarias, acompañado de acciones de habilitación que permitan que su cumplimiento tributario sea informado, fluido, correcto y fácil.



## PLAN DE ACCIÓN

### Estructurales – Nuevas Capacidades

Mejorar la disponibilidad de información y tecnología de la aplicación de la carpeta tributaria disponible en la web, con énfasis en facilitar su acceso y uso por parte del segmento de pequeños contribuyentes.

Consolidar la implementación del Sistema Integrado de Atención al Contribuyente mediante la capacitación de funcionarios y la aplicación de los protocolos de atención, con el objetivo de mejorar los niveles de satisfacción usuaria.

Desarrollar un sistema de evaluación mediante encuestas que permita evaluar las acciones de atención y educación tributaria en los Núcleos de Atención Fiscal (NAF) <sup>34</sup>.

### Preventivas – Facilitación – Colaboración

Habilitar a pequeños contribuyentes en el marco de los nuevos regímenes tributarios incluidos en la Modernización Tributaria.

Mantener reuniones periódicas con asociaciones y/o representantes de pequeños contribuyentes, con la finalidad de levantar necesidades de habilitación y generar actividades que las satisfagan.

Trabajar con organizaciones que posean convenios de colaboración con el SII en el ámbito de la educación, con el objeto de generar contenidos y acciones de difusión, relacionado con los nuevos regímenes tributarios.

### Control

Monitorear las brechas de incumplimiento en trámites de relevancia en el segmento de pequeños contribuyentes, para el desarrollo de herramientas de habilitación específicas para este grupo.

(34) Los Núcleos de Atención Fiscal (NAF) nacen de un acuerdo entre el Servicio de Impuestos Internos y algunas instituciones de enseñanza superior, para la capacitación de alumnos y docentes destinada a prestar un servicio gratuito de orientación y apoyo a pequeños contribuyentes (personas naturales y jurídicas) que por su baja renta no pueden pagar una atención profesional de manera particular.

# ACTUALIZACIÓN DEL CATASTRO DE CONTRIBUYENTES

Durante 2020

**37.012**  
contribuyentes

realizaron **38.595**  
**modificaciones** en relación a sus socios, representantes legales o capital informado<sup>1</sup>

**43,1%** de los contribuyentes las realizó **fuera de plazo**



## DESCRIPCIÓN

La actualización permanente del catastro de contribuyentes permite la revisión oportuna y detección de las obligaciones tributarias que podrían afectar al fisco. Por ello, los contribuyentes tienen la obligación de informar al Servicio cualquier modificación a la información entregada en su declaración inicial de inscripción en RUT e inicio de actividad.

A contar del 1 de junio de 2020, con la entrada en vigencia de la Ley de Modernización Tributaria, se amplió el plazo para informar las modificaciones al Servicio, de 15 días hábiles a 2 meses.



## ¿QUÉ BUSCAMOS LOGRAR?

Diseñar servicios que mejoren la experiencia de los contribuyentes que actualicen su información, para facilitar su cumplimiento tributario a distancia.





## PLAN DE ACCIÓN

---

### Estructurales – Nuevas Capacidades

Actualización evolutiva del sistema de modificaciones de direcciones, actividades y datos de contacto, a una aplicación más intuitiva y amigable, que permita a su vez incorporar criterios de riesgo para la identificación de casos, que previo a la autorización del trámite, requieran la revisión de los antecedentes por parte de un funcionario. Adicionalmente, permitir que el contribuyente pueda guardar su solicitud para retomarla con posterioridad. Adicional a lo anterior, se diseñará e implementará un mecanismo de propuesta de actualización de información de contribuyentes en base a información de terceros. Ésta acción estructural se iniciará en 2021, para estar a disposición de contribuyentes a fines de 2022.

### Control

Generar un aviso a contribuyentes que han publicado modificaciones en el Diario Oficial y no han actualizado su información en el Servicio.