



**UNIVERSIDAD DE CHILE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS**  
**DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL**

**REDISEÑO DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN A  
CONTRIBUYENTES EN EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGISTER EN GESTION Y DIRECCION DE  
EMPRESAS

**IVAN PABLO BELTRAND CRUZ**

**PROFESOR GUIA:**

**ANTONIO HOLGADO SAN MARTIN**

**MIEMBROS DE LA COMISION:**

**GASTON HELD BARRANDEGUY**

**JORGE TRUJILLO PUENTES**

**SANTIAGO DE CHILE**

**Diciembre, 2009**

A mi Susito por su apoyo y paciencia.....

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo proponer, implementar y evaluar una nueva forma de relacionarse con el contribuyente, en los trámites administrativos no asociados a fiscalización, presenciales y a través de Internet, por parte del Servicio de Impuestos Internos (SII).

En el ámbito de la atención presencial, la propuesta apunta a una facilitación de la realización del trámite en sí, abandonando la acción de fiscalización que tradicionalmente se ejecutaba en esas oportunidades, afectando la calidad de atención, aumentaba el costo de cumplimiento tributario y no fomentaba el cumplimiento voluntario.

Este nuevo modelo de atención, reforzado o sustentado por personal capacitado en el nuevo enfoque, con herramientas técnicas y de habilidades personales facilitará del emprendimiento, impactando directamente a los contribuyentes de menor tamaño, permitirá capacitar al contribuyente en el uso de herramientas que disminuyen los costos de transacción con la administración tributaria y otros contribuyentes, fomentando el cumplimiento tributario.

De acuerdo a lo anterior, el desarrollo de Internet no debe quedar atrás. Se hace necesario actualizar la oferta disponible del SII hacia el contribuyente, buscando facilitar el acceso a las herramientas disponibles en la oficina virtual.

La innovación asociada a la oficina virtual del SII se orienta a ofrecer la herramienta adecuada a cada tipo de contribuyente, aplicando una segmentación de vistas según el perfil del usuario, facilitando su uso por parte del usuario inexperto y siendo muy versátil para el usuario experto. En este sentido, se abandona la oferta al contribuyente promedio, al que se le ofrece todo lo que está disponible, y se adopta la modalidad de entregar las herramientas adecuadas al tipo de usuario presente en la sesión.

Lo anterior permitirá fidelizar al usuario de la oficina virtual, estableciendo por este medio una relación win-win entre Administración Tributaria y contribuyente. Para el contribuyente, los costos de transacción disminuyen, la disponibilidad 24x7 de la plataforma le permite realizar los trámites con libertad y flexibilidad. Para la Administración Tributaria, el beneficio radica en poder hacer efectiva su misión de velar por el cumplimiento de las obligaciones tributarias de manera eficiente.

Esto último establece nuevos desafíos al SII, los que se pueden resumir en lograr ofrecer todos los trámites en la oficina virtual evitando la comparecencia física de un contribuyente en sus dependencias.

En definitiva, las medidas tratadas en el presente documento, apuntan a mantener y aumentar el cumplimiento tributario voluntario que se refleja en el 98% de la recaudación de los impuestos, enterados en forma voluntaria por parte de los contribuyentes, donde cada 1% de aumento corresponde a US\$250 millones.

## INDICE

<b>I</b>	<b>Introducción</b>	<b>6</b>
<b>II.</b>	<b>Definición y Alcance del Estudio de Caso</b>	<b>6</b>
<b>III.</b>	<b>Ámbito del Estudio de Caso</b>	<b>7</b>
<b>IV.</b>	<b>Metodología</b>	<b>7</b>
<b>V.</b>	<b>Resultados Esperados</b>	<b>8</b>
<b>VI.</b>	<b>Descripción del SII</b>	<b>8</b>
<b>VII.</b>	<b>Análisis de la Atención de Público en el Departamento De Resoluciones</b>	<b>13</b>
<b>a.</b>	<b>RIAC</b>	<b>15</b>
<b>b.</b>	<b>Timbraje</b>	<b>20</b>
<b>VIII.</b>	<b>Rediseño de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes</b>	<b>25</b>
<b>c.</b>	<b>Características del Centro de Información y Asistencia</b>	<b>26</b>
<b>d.</b>	<b>Características del Área de Atención para Trámites Generales</b>	<b>27</b>
b.1	Ciclo de vida	27
b.2	Timbraje	28
b.3	Caja de timbraje de documentos que no dan derecho a crédito fiscal:	28
b.4	Peticiones administrativas	29
b.5	Devoluciones de IVA	29
<b>e.</b>	<b>Características del Área de Atención para Trámites Específicos</b>	<b>29</b>
<b>f.</b>	<b>Jefes de Grupo de la Plataforma</b>	<b>30</b>
<b>g.</b>	<b>Apoyos necesarios</b>	<b>30</b>
<b>IX.</b>	<b>Beneficios de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes</b>	<b>30</b>
<b>a.</b>	<b>Aumento dotación de los Centros de Información y Asistencia</b>	<b>30</b>
<b>b.</b>	<b>Aumento de la dotación en la primera línea de atención</b>	<b>31</b>
<b>c.</b>	<b>Eficiencia en la dotación de Fiscalizadores</b>	<b>31</b>
<b>d.</b>	<b>Promoción de la autoatención de contribuyentes</b>	<b>31</b>
<b>e.</b>	<b>Simplificación en el timbraje de documentos</b>	<b>31</b>
<b>f.</b>	<b>Ventanilla Única de Atención</b>	<b>31</b>
<b>X.</b>	<b>Evaluación de la implementación de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes</b>	<b>33</b>
<b>XI.</b>	<b>La Oficina Virtual del SII</b>	<b>38</b>
<b>XII.</b>	<b>Proyecto MiSII</b>	<b>52</b>
<b>XIII.</b>	<b>Propuesta MiSII</b>	<b>61</b>
<b>XIV.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>64</b>

*Anexo N° 1 Cursos de Capacitación* \_\_\_\_\_ **68**

*Anexo N° 2 Herramientas en [www.sii.cl](http://www.sii.cl)* \_\_\_\_\_ **69**

# I Introducción

"El Servicio de Impuestos Internos es responsable de administrar con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea; lo anterior en pos de fortalecer el nivel de cumplimiento tributario y el desarrollo económico de Chile y de su gente."

Para efectos de cumplir con su misión, el SII desarrolla 3 líneas básicas de negocio; estas son:

1. Fiscalización
2. Información
3. Servicios

La Fiscalización procura detectar el incumplimiento tributario, corregirlo y disminuir, a través de sus acciones, la evasión tributaria.

La Información, se refiere al rol institucional que apunta a satisfacer la necesidad de información tributaria de organismos facultados por ley para solicitarla, tales como: Tribunales de Justicia, la Fiscalía, poderes Legislativo y Ejecutivo, entre otros.

Los Servicios se refieren a las herramientas que el SII debe poner a disposición de los agentes económicos para cumplir con las obligaciones que las leyes les imponen para poder operar apropiadamente en el mercado respecto de las normas tributarias, desde el inicio de actividades, la operación económica en régimen, las posibles transformaciones sociales y jurídicas, el cierre del negocio.

Es en esta última línea de negocio que el Estudio de Caso será desarrollado.

## II. Definición y Alcance del Estudio de Caso

El estudio se centrará en redefinir la forma en que se realiza la prestación de los servicios o la atención de público, con el objeto de proponer mejoras que conduzcan a la disminución de costos del cumplimiento tributario para el contribuyente, cumpliendo a la vez con los objetivos propios de esta área de negocio. Estos objetivos son:

- 1.- Dar identidad tributaria al agente económico.

2.- Proveer de las herramientas necesarias para que el contribuyente pueda cumplir con los trámites administrativos que la ley le impone, tales como modificaciones de datos personales, dar avisos, realizar solicitudes, timbraje o facturación electrónica, etc.

3.- Proveer al área de negocio de Fiscalización, información de calidad respecto del contribuyente, su ubicación y su clasificación, caracterización económica y jurídica.

Los trámites que se considerarán en el análisis de la atención de público se refieren al ciclo de vida tributario, que comienza en el trámite de inicio de actividades, la autorización de documentos transaccionales (timbraje), el término de giro, y los diversos avisos y solicitudes que el contribuyente puede realizar.

### **III. Ámbito del Estudio de Caso**

El estudio de caso que se desarrollará se centrará en los Servicios que el SII presta a los contribuyentes.

Se analizarán dos ámbitos de atención en que los Servicios son prestados:

- 1) El ámbito Presencial, prestado por el Departamento de Resoluciones en las Direcciones Regionales y unidades del país; y
- 2) El ámbito Virtual, a través de Internet en [www.sii.cl](http://www.sii.cl).

### **IV. Metodología**

Para conseguir el objetivo planteado se seguirán los siguientes pasos:

1. Descripción de la atención presencial y los servicios Internet.
2. Evaluación de las áreas críticas de la atención del Contribuyente.
3. Proposición de mejoras estructurales, operacionales y de sistemas informáticos, en la atención presencial y los servicios Internet.
4. Definición de las funciones de las personas que se desempeñarán atendiendo al contribuyente.
5. Definición de la capacitación necesaria de las personas.
6. Implementación de mejoras en la atención presencial.
7. Medición y comparación del nuevo plan de atención presencial.

## V. Resultados Esperados

Se espera lograr un proceso de atención presencial de contribuyentes más expedito (disminuyendo los tiempos de atención) y de menor costo. Además, se espera que el cambio también reporte beneficios para los trabajadores del SII.

Adicionalmente, se buscará lograr la estandarización del proceso de atención de público, a través de la entrega de herramientas que faciliten la atención de cada trámite.

Se espera transformar Internet en un mejor canal de relación con el contribuyente, donde, además de poner herramientas a disposición del contribuyente, se lleve la relación con el mismo.

## VI. Descripción del SII<sup>1</sup>

### VI.1 FUNCION

El Servicio de Impuestos Internos es una de las instituciones fiscalizadoras del Estado. De acuerdo a la Ley, sus funciones son la "aplicación y 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". El Código Tributario y la Ley Orgánica del Servicio determinan cómo debe desarrollarlas. Al Servicio de Impuestos Internos le corresponde:

Interpretar administrativamente las disposiciones tributarias, fijar normas, impartir instrucciones y dictar órdenes a fin de asegurar su aplicación y fiscalización.

Tiene que supervigilar el cumplimiento de las leyes tributarias que le han sido encomendadas; conocer y fallar como tribunal de primera instancia los reclamos que presenten los contribuyentes y asumir la defensa del Fisco ante los Tribunales de Justicia en los juicios sobre aplicación e interpretación de leyes tributarias.

En lo que se refiere a los contribuyentes, tiene que crear conciencia tributaria, informarlos sobre el destino de los impuestos y las sanciones a que se exponen por el no cumplimiento de sus deberes.

### VI.2 RESEÑA HISTORICA

El 18 de enero de 1902 el Gobierno del Presidente Germán Riesco establece el impuesto a la producción de alcoholes y promulga la Ley N° 1.515, que crea la "Administración de los Impuestos

---

<sup>1</sup> Fuente [www.sii.cl](http://www.sii.cl)



sobre Alcoholes”, un servicio público encargado de fiscalizar el nuevo tributo. Un ingeniero de prestigio, don Julio Cousin Daumiere, tiene la misión de organizarlo y dirigirlo.

Al Impuesto al Alcohol siguen rápidamente dos más, que gravan el tabaco y las barajas; y después se suceden otros trámites y diversiones: timbres y estampillas, papel sellado, entradas a los hipódromos, circos y teatros. Distintas leyes van entregando a la Administración de Alcoholes la aplicación y fiscalización de todos estos tributos.

Junto con ampliar su campo de acción, el organismo debe modificar su estructura y su nombre. En 1912 se transforma en la Dirección General de Impuestos y cuatro años después, en 1916, la Ley le completa el nombre agregando “Internos”. Esa misma ley establece la contribución de haberes, que grava la propiedad territorial edificada o no, los bienes muebles y los valores mobiliarios, y le encarga también su aplicación.

La principal fuente de recursos para solventar el gasto público sigue siendo la recaudación aduanera, que hace innecesario el desarrollo de una legislación impositiva interna. Pero la crisis económica que estalla al término de la Primera Guerra Mundial y la caída de los precios del salitre y del cobre, llevan a establecer en Chile un Sistema Tributario como el que tienen otros países.

En 1969, un Decreto con Fuerza de Ley establece el RUT, Rol Único Tributario, sistema de identificación único para todos los contribuyentes del país. Su confección, mantención y permanente actualización se encomiendan a la Dirección Nacional del Servicio.

Siguiendo las recomendaciones de la Misión Kemmerer, norteamericana, por Decreto del Ministerio de Hacienda en 1972 se organiza la Dirección General de Impuestos Internos y se le da una determinada estructura con su primer reglamento orgánico. A nivel superior se crean las Inspecciones Generales de Renta, Bienes Raíces, Alcoholes, Especies Valoradas y Asesoría Jurídica, especializadas en la aplicación de las diferentes leyes tributarias vigentes. Se establece el Cuerpo de Visitadores y las Oficinas de Contabilidad, Personal y de Secretaría.

Con los años, diversos decretos van estableciendo nuevas unidades técnicas, departamentos y oficinas. El Servicio reforma su estructura y acorta su nombre a Servicio de Impuestos Internos.

El Servicio de Impuestos Internos, en sus 106 años de existencia, solamente ha tenido 18 Directores, designados por el Presidente de la República y de su exclusiva confianza. El promedio de permanencia, de seis años, es superior al registrado en la mayor parte de los países de Latinoamérica.

### **VI.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La autoridad máxima del Servicio es el Director, y tiene la autoridad, atribuciones y deberes inherentes a su calidad de Jefe Superior del Servicio.

La Dirección Nacional está constituida por nueve Subdirecciones, a cargo de los Subdirectores, que actúan como delegados del Director en la evaluación y desarrollo de los programas de trabajo dentro de sus respectivas áreas y lo asesoran en las materias de su especialidad. De acuerdo a la

Ley, deben recomendarle las normas y someter a su aprobación las instrucciones que estimen convenientes impartir al Servicio, y programar, dirigir, coordinar y supervigilar el funcionamiento de los Departamentos.

La Subdirección Normativa estudia y propone las normas e instrucciones necesarias para la correcta y eficiente aplicación de los impuestos controlados por el Servicio, y recomienda la interpretación administrativa de las leyes y disposiciones que son de su competencia. Desarrolla estudios relativos a la gestión y modificación de las leyes tributarias y reglamentos, propone respuestas a diversas consultas y asesora al Director en materias de doble tributación internacional.

La Subdirección de Fiscalización se encarga de estudiar y proponer normas e instrucciones para la fiscalización de los impuestos y procurar que esas funciones alcancen el máximo de eficiencia

La Subdirección planifica, evalúa y controla el desarrollo y la calidad de las actividades fiscalizadoras, define y entrega criterios operativos para la fiscalización de los distintos sectores económicos, propone normas y procedimientos administrativos y operativos para llevar a cabo su misión, responde consultas al respecto y evalúa el rendimiento de las Direcciones Regionales en materias de su área.

La Subdirección de Avaluaciones se encarga del Impuesto Territorial. Propone al Director normas e instrucciones para su correcta y eficiente aplicación, fiscalización y administración, los programas de tasaciones y reavalúos de bienes raíces agrícolas y no agrícolas y las normas para su ejecución, y supervigila su correcto cumplimiento. Además, efectúa las tasaciones de los bienes muebles que la Ley le encargue o el Director determine, y mantiene los catastros de bienes raíces, documentos y demás antecedentes relacionados con las tasaciones de bienes raíces muebles e inmuebles.

Mantener y actualizar el dinámico catastro de bienes raíces es la tarea más compleja dentro de la administración del impuesto y se lleva a cabo en cooperación con las municipalidades. Todos los años el Servicio de Impuestos Internos efectúa alrededor de 250.000 modificaciones catastrales, que corresponden a nuevas propiedades o ampliación de las existentes, subdivisiones prediales y actualización del nombre del propietario.

La Subdirección Jurídica no sólo analiza la jurisprudencia de los Tribunales de Justicia y asesora al Director en materias tributarias, sino que defiende al Servicio en los recursos que interponen los contribuyentes o se querrela contra ellos por los delitos tributarios que le corresponde investigar. Sus Departamentos de Investigación de Delitos Tributarios, Asesoría Jurídica, Defensa Judicial y Oficina Fiscalía Anti Facturas Falsas, se coordinan para desarrollar las labores mencionadas.

La Subdirección de Administración se encarga de velar por todos los aspectos relacionados con los recursos materiales y de infraestructura, de administrar los bienes y recursos del Servicio, y de proponer normas para su correcta custodia, uso y conservación. Dentro de sus funciones debe programar y supervigilar la ejecución del presupuesto y el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias que lo rigen. Además está encargada de la comunicación, información de apoyo y promoción de servicios al contribuyente.

La Subdirección de Informática tiene como objetivo potenciar el desarrollo y mejoramiento de los sistemas de información necesarios para apoyar todas las actividades del Servicio, particularmente el área de fiscalización e Internet. Desarrolla los sistemas de información administrativos necesarios; propone normas e instrucciones para el uso de máquinas registradoras o de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales relacionados con la forma de cumplir determinadas obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes; vela por el adecuado funcionamiento de los programas computacionales en operación; administra el diseño, uso y mantención de todos los formularios que se relacionan con los sistemas de información computacional; administra el Rol Único Tributario o Registro de Contribuyentes y coordina y supervisa sus aspectos funcionales. Además, tiene a su cargo el uso, mantención y operación de los equipos y programas computacionales.

La Subdirección de Estudios está a cargo del control de gestión, la organización y métodos, y los estudios económico-tributarios. Prepara, estudia e investiga las estadísticas de los ingresos tributarios, sus fluctuaciones y su relación con las distintas actividades económicas, para los efectos de interpretar y explicar sus variaciones. Elabora las estadísticas que requiere el Servicio, vela por la simplificación, uniformidad, coordinación y agilización de los métodos y procedimientos, analiza el desarrollo de sus labores, sus costos y productividad para proyectar su eficaz funcionamiento.

La Subdirección de Recursos Humanos propone políticas y programas sobre el personal, su bienestar y su capacitación, desarrolla, coordina, aplica y evalúa los programas correspondientes; y administra las políticas, normas e instrucciones que se relacionan con esas materias.

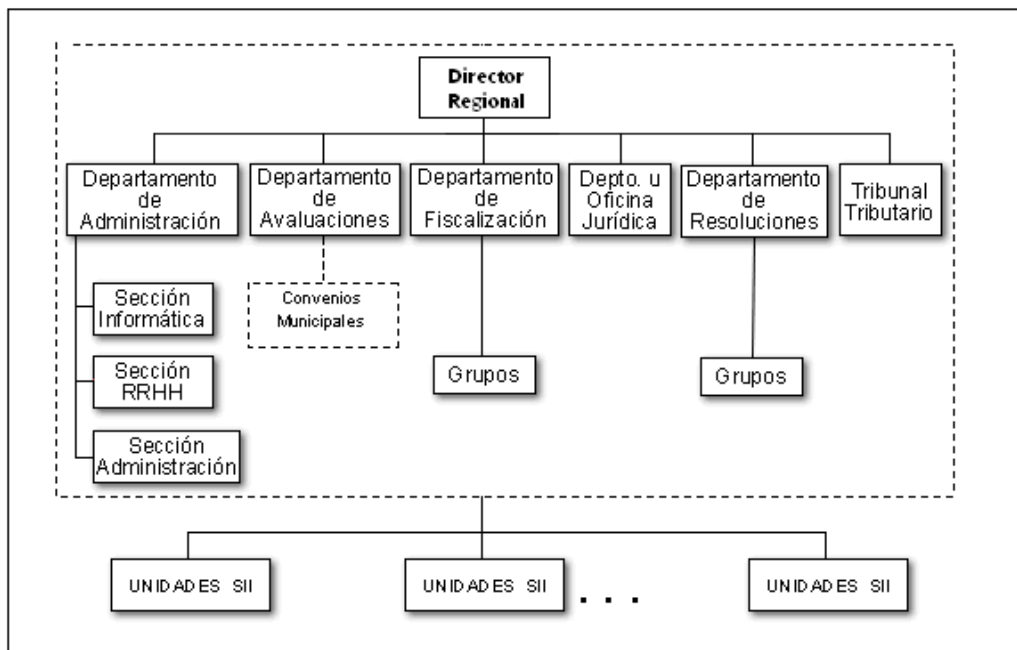
La Subdirección de Contraloría Interna debe velar por el cumplimiento, por parte de los funcionarios, de las normas relativas a las obligaciones administrativas y a las disposiciones sobre régimen interno que fije el Director. El Subdirector actúa como interventor en la entrega de las jefaturas, directamente o a través de los auditores de su dependencia, haciendo uso de las facultades establecidas en la Ley Orgánica del Servicio. De esta Subdirección depende dos departamentos:

El Departamento de Fiscalía administrativa que está a cargo de los procesos disciplinarios por la responsabilidad Administrativa que afecte a los funcionarios por incumplimientos a las normas relativas a las obligaciones y a las disposiciones sobre régimen interno que fije el Director.

El Departamento de Auditoría Interna que está a cargo de la evaluación del uso de los procedimientos institucionales en todas las áreas del Servicio, del uso y evaluaciones de los controles de gestión en las Direcciones Regionales y en general, del cumplimiento de las políticas de la Dirección del Servicio.

La atención y los procesos de fiscalización de contribuyentes se llevan a cabo en las 71 oficinas distribuidas a lo largo de Chile. Estas oficinas dependen de 19 Direcciones Regionales y su estructura se muestra en el siguiente esquema:

Esquema N°1: Estructura tipo de la Dirección Regional.



## VII. Análisis de la Atención de Público en el Departamento De Resoluciones

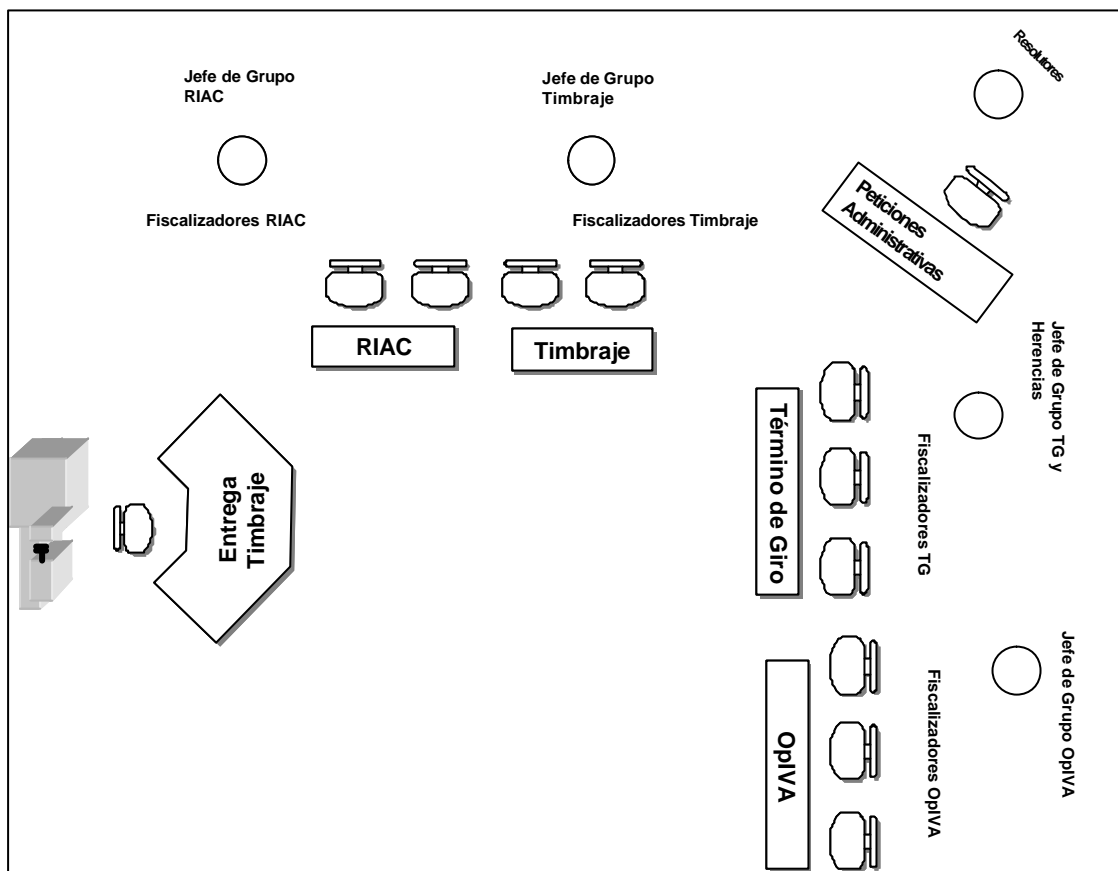
Los objetivos de la atención de público en el Departamento de Resoluciones son:

- Dar identidad tributaria al agente económico (contribuyente).
  - a. Asegurar la calidad de la información que aporta el contribuyente.
  - b. Caracterizar al contribuyente y sus obligaciones.
  
- Asistir al contribuyente con el propósito de que cumpla con sus obligaciones tributarias.
  - a. Dar a conocer las obligaciones.
  - b. Facilitar los trámites con herramientas de auto atención, de bajo costo y con información oportuna y transparente.
  - c. Dar el servicio de autorización de documentos tributarios (timbraje).
  
- Los trámites que se realizan en el Departamento de Resoluciones son:
  - a. Inscripción en el Rol Único Tributario (RUT)
  - b. Inicio de Actividades
  - c. Modificaciones de antecedentes del contribuyente (dirección, giro, representantes, socios, etc.)
  - d. Modificaciones de la estructura del contribuyente (fusiones, absorciones, aportes, etc.)
  - e. Timbraje de documentos
  - f. Término de giro
  - g. Recepción de peticiones Administrativas

En el Departamento de Resoluciones se realizaban las siguientes atenciones: Operación IVA, herencias, términos de giros, solicitudes de devolución de IVA fuera de plazo (Art.126), verificaciones de actividad de terreno, resolución de peticiones administrativas, inicios de actividades, modificaciones de socios, representantes y datos del contribuyente y timbraje. Observándose que la atención estaba centrada en cada uno de los procesos, lo que incluía acciones de control sobre los contribuyentes.

La estructura tipo de los Departamentos de Resoluciones corresponde a

Esquema N°2: Estructura tipo del Departamento de Resoluciones.



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

Descripción de la estructura:

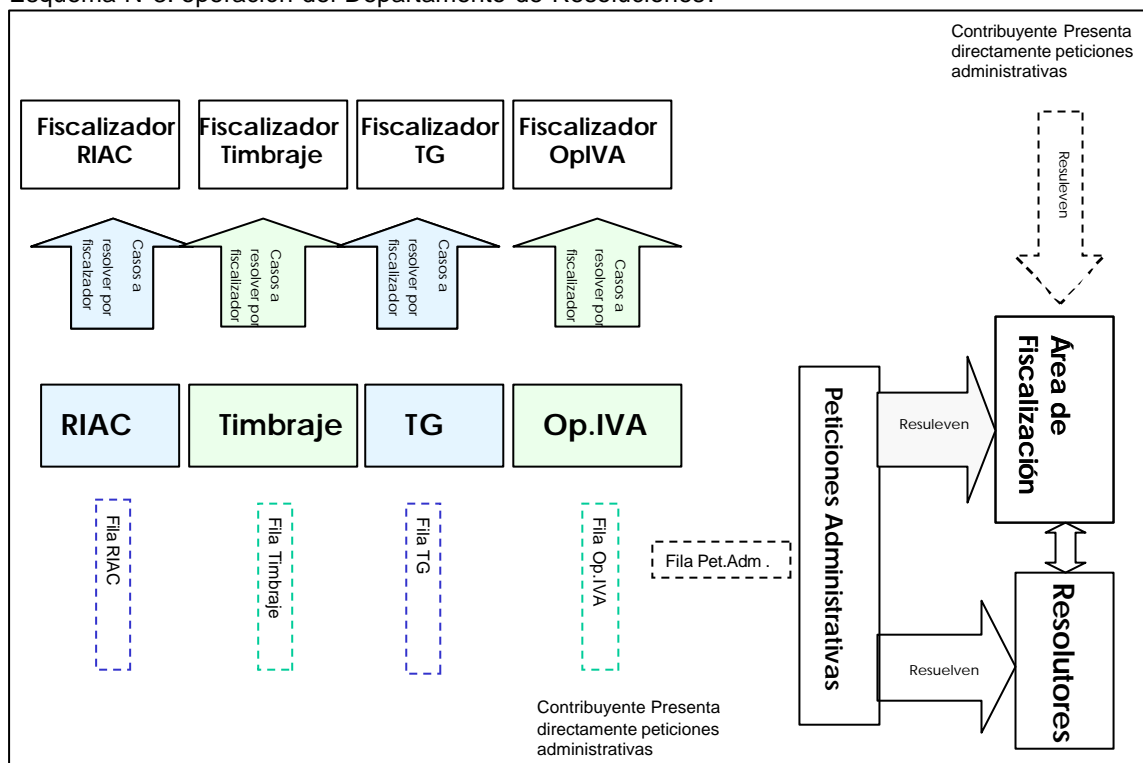
- Área de RAC, que contaba con cajeros y fiscalizadores, dónde se realizaban trámites de Obtención de RUT, Inicio de Actividades y Modificaciones.
- Área de Timbraje, que contaba con cajeros y fiscalizadores, dónde se presentaban las solicitudes de Timbraje.
- Área de Operación IVA, donde funcionarios realizaban las atenciones y controles asociados a este proceso.
- Área de Término de Giro y Herencias, con funcionarios que atendían estas solicitudes.

Respecto las Peticiones Administrativas, se observaban distintas modalidades de atención a lo largo del país. En algunos casos estas solicitudes eran presentadas en la secretaría del Depto., otras eran solicitadas en el área de Operación IVA, cuando el tema de la consulta tenía que ver con ese tema. Incluso había otras peticiones que entraban directamente al Depto. de Fiscalización, cuando eran temas de su competencia. Para resolver las Peticiones Administrativas se disponía de Resolutores en los Deptos. de Resoluciones, sin embargo algunas peticiones dependiendo del tema que se tratase podían ser derivadas a fiscalización para que elaboraran la respuesta correspondiente.

Observándose bajo esta estructura atenciones independientes en cada una de las áreas y por lo tanto distintas filas para realizar cada trámite. Pudiendo ocurrir que si un contribuyente tenía que realizar más de un trámite en este departamento debía hacer filas distintas para cada uno de ellos. Asimismo podía existir un área con mucho público mientras que otra sin contribuyentes que atender.

A continuación se muestra un diagrama con la operación de estas áreas.

Esquema N°3: operación del Departamento de Resoluciones.



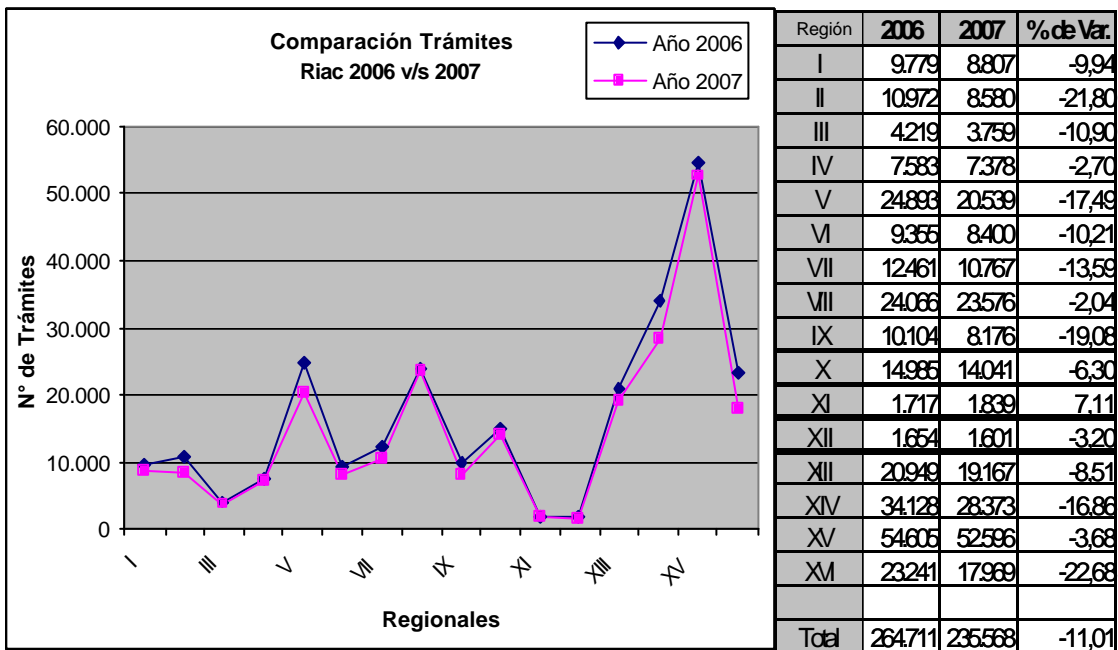
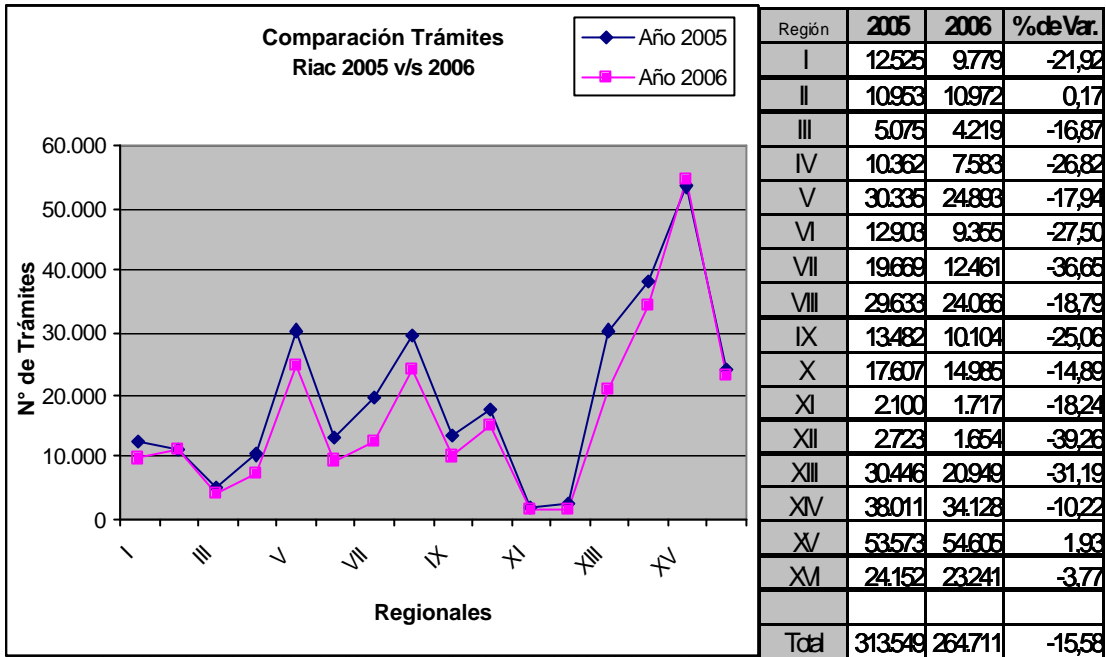
Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

## VII.1 Análisis de Atenciones RIAC y Timbraje

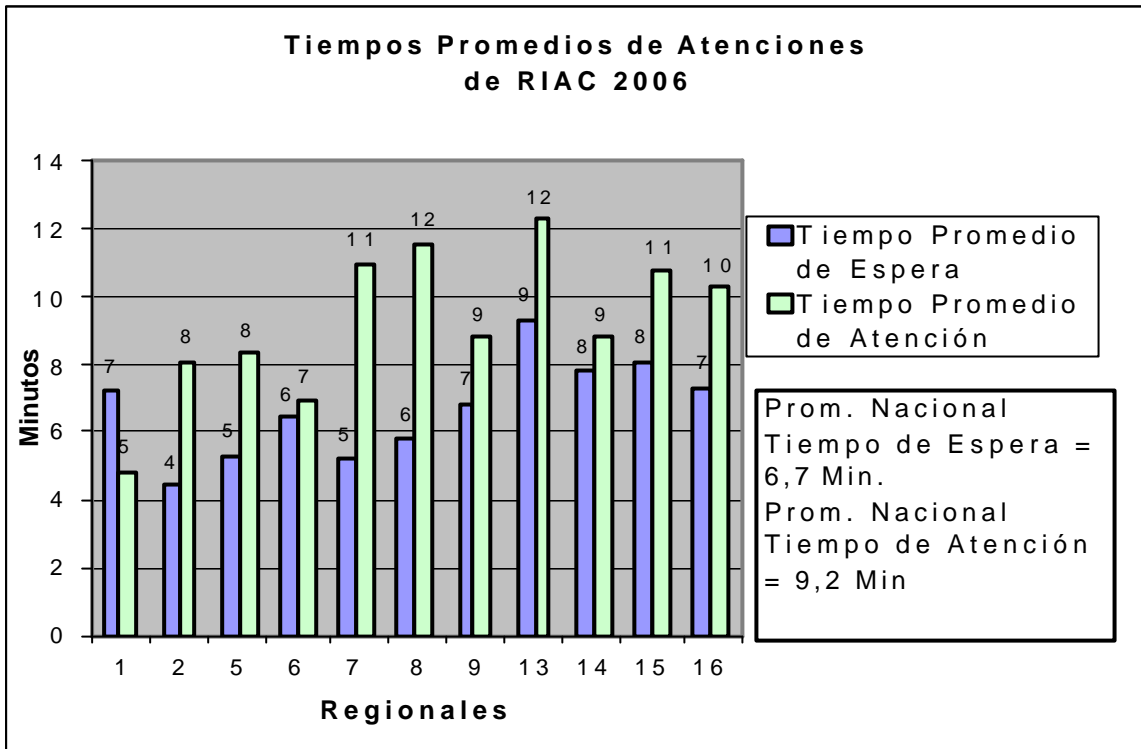
### a RIAC

A continuación se revisan algunos niveles de atención de RIAC, durante el año 2006 en comparación con el año 2005; y también una comparación entre el año 2006 v/s año 2007.

Los siguientes gráficos dan cuenta del total de trámites realizados en RIAC y los tiempos promedio de espera y atención para los períodos anteriormente identificados.







Período	Tiempo Promedio de Espera (min.)	Tiempo Promedio de Atención (min.)
2005	7,6	9,2
2006	6,7	9,2
2007	9,1	8,8

Se puede observar una constante la cual guarda relación con la disminución de los trámites concluidos en la unidad a favor de los trámites vía Internet. En relación al tiempo de atención, se puede observar que estos se han mantenido constante, siempre por debajo de los 30 minutos, cumpliendo así el 2007 con un 99,81% el compromiso de espera para atención de los 30 minutos.

Los trámites de RIAC han tenido la siguiente evolución:

Trámite	2005	2006	% de Var.
Inicios Personas Naturales	80.318	57.572	-28,3
Inicios Personas Jurídicas	47.153	48.686	3,3
RUT Extranjeros	5.254	6.270	19,3
Modificaciones	180.824	152.183	-15,8
<b>Total Trámites RIAC</b>	<b>313.549</b>	<b>264.711</b>	<b>-15,6</b>

Trámite	2006	2007	% de Var.
Inicios Personas Naturales	57.572	46.950	-18,4
Inicios Personas Jurídicas	48.686	47.394	-2,7
RUT Extranjeros	6.270	6.624	5,6
Modificaciones	152.183	134.600	-11,6
<b>Total Trámites RIAC</b>	<b>264.711</b>	<b>235.568</b>	<b>-11,0</b>

A continuación, en las tablas 1, 1.1. y 1.2. se puede apreciar cifras de atenciones mensuales, semanales y diarias promedio para los períodos revisados, así como también la dotación de funcionarios que atiende los trámites de RIAC y las atenciones promedio diarias que se realizan por funcionario:

<b>Período</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>% ? Var.</b>
RIAC Diario	1.259	1.063	-15,58 %
RIAC Semanal	6.030	5.091	
RIAC Mensual	26.129	22.059	

Tabla 1 : Atenciones Promedio RIAC Diarias, Semanales y Mensuales Años 2005 y 2006.

<b>Período</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>% ? Var.</b>
RIAC Diario	1.063	954	-11,01 %
RIAC Semanal	5.091	4.530	
RIAC Mensual	22.059	19.631	

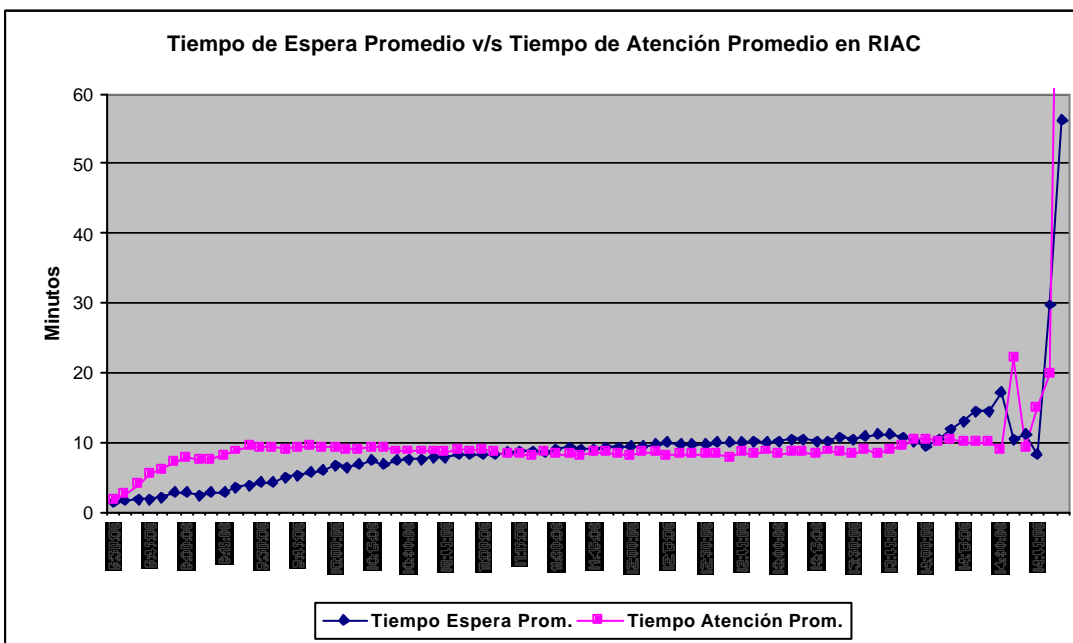
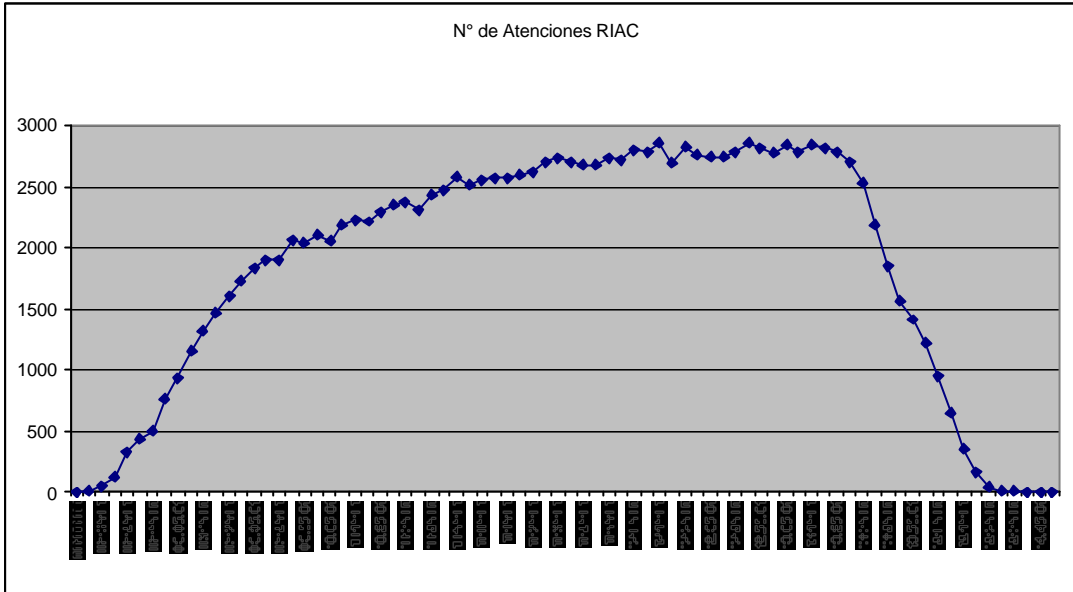
Tabla 1.1. : Atenciones Promedio RIAC Diarias, Semanales y Mensuales Años 2006 y 2007.

	<b>RIAC</b>
Dotación Efectiva de Funcionarios	147
Dotación Nominal de Funcionarios	175

<b>Atenciones Promedio por Funcionario</b>	<b>RIAC</b>
2006	7,23
2007 con la Dotación Efectiva	6,48
2007 con la Dotación Nominal	5,45

Tabla 1.2. : Dotación Efectiva y Real de Funcionarios RIAC y Atenciones Promedio por Funcionario.

Los siguientes gráficos muestran la estacionalidad horaria que presentan los Trámites RIAC, para el período Ene-Dic 2007:



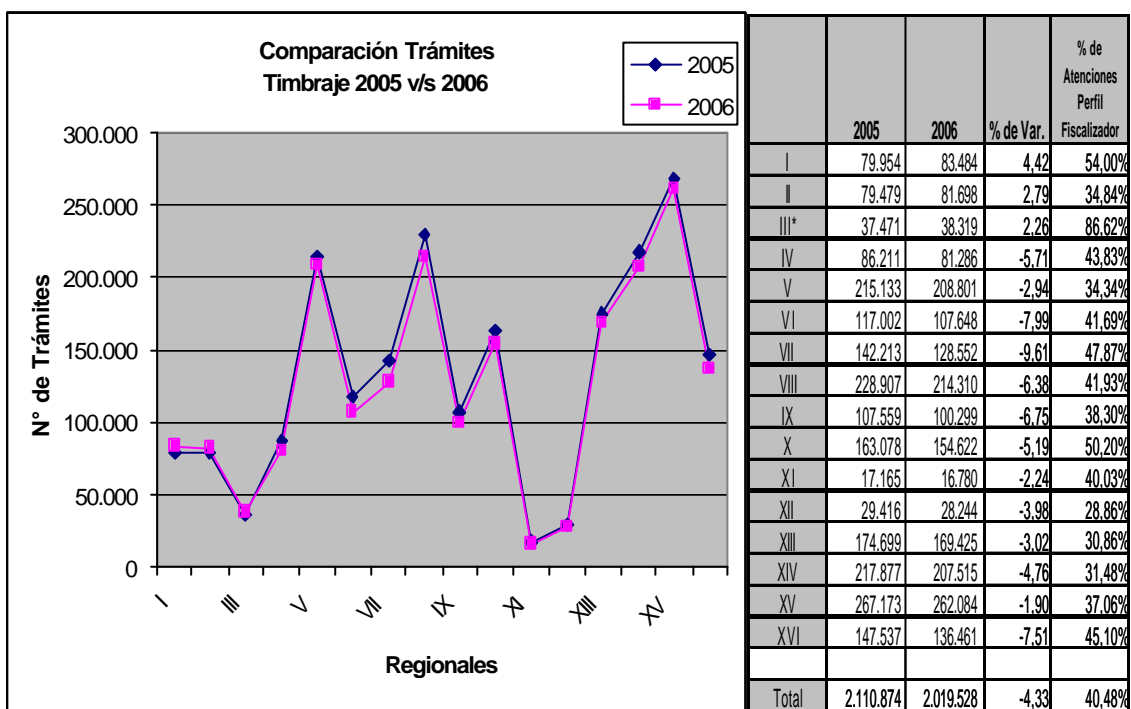
Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

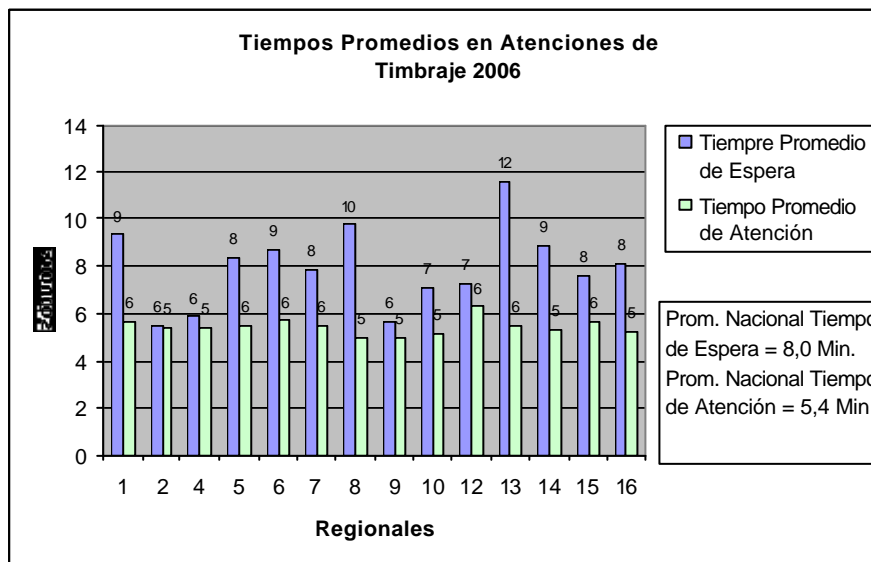
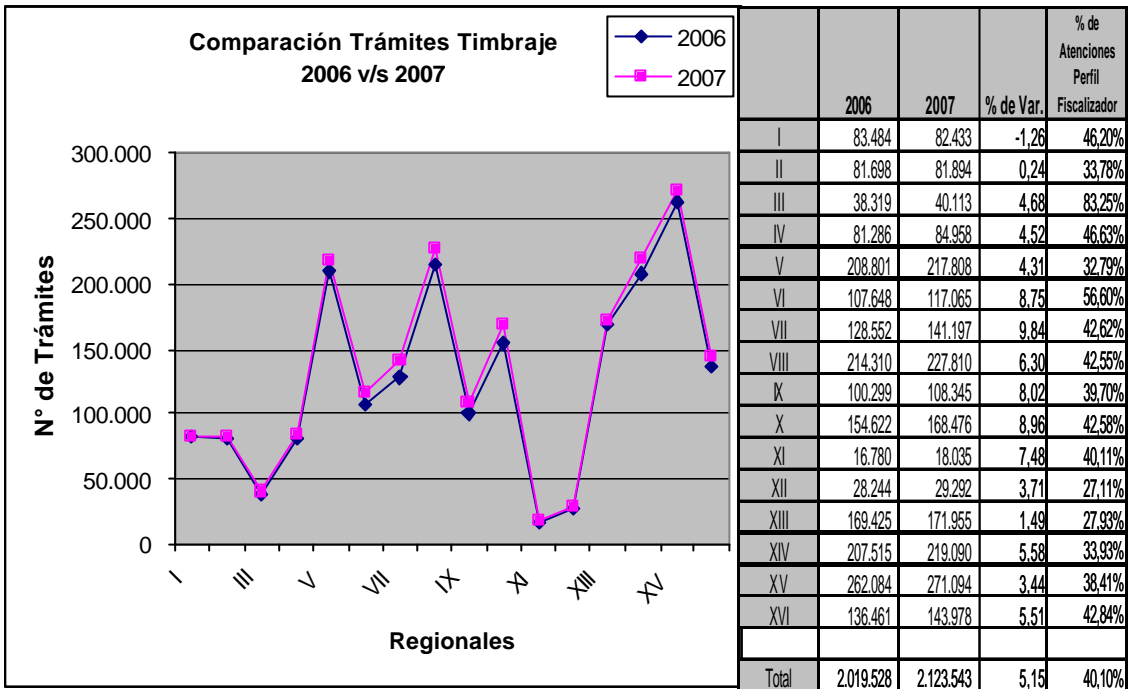
De los gráficos anteriores, se puede apreciar que en la medida que avanza la jornada laboral, los tiempos de espera se incrementan y los tiempos promedios de atención decrecen.

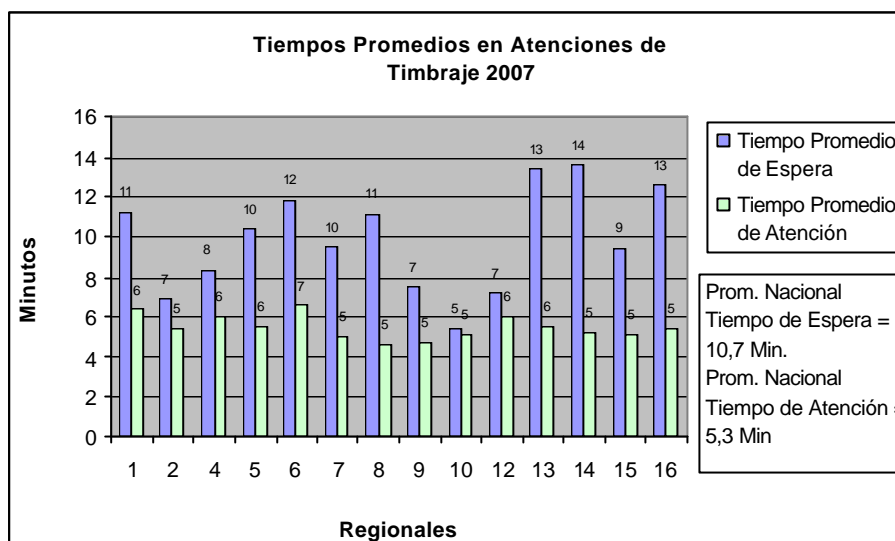
**b. Timbraje**

A continuación se revisan algunos niveles de servicio para la atención de Timbraje, durante el año 2006 en comparación con el año 2005; y también una comparación entre el año 2006 v/s año 2007; Además se presenta el % de Atenciones realizadas por el Perfil Fiscalizador.

Los siguientes gráficos dan cuenta del total de trámites realizados en Timbraje y los tiempos promedio de espera y atención para el Año 2007, incluyendo el porcentaje de trámites terminados por fiscalizadores.







Período	Tiempo Promedio de Espera (min.)	Tiempo Promedio de Atención (min.)
2005	10,0	5,2
2006	8,0	5,4
2007	10,7	5,3

Se puede observar que durante el año 2006 se produjo una pequeña disminución de los trámites de timbraje versus el año 2005, alcanzando esta disminución a un 4,33%; cosa totalmente diferente a la comparación entre 2006 v/s 2007, período en el cual han aumentado los trámites en un 5,15%. En relación a los niveles de servicios, se puede observar que estos se han mantenido constante, siempre por debajo de los 30 minutos, cumpliendo así a noviembre del 2007 con un 99,73% el compromiso de espera para atención de los 30 minutos.

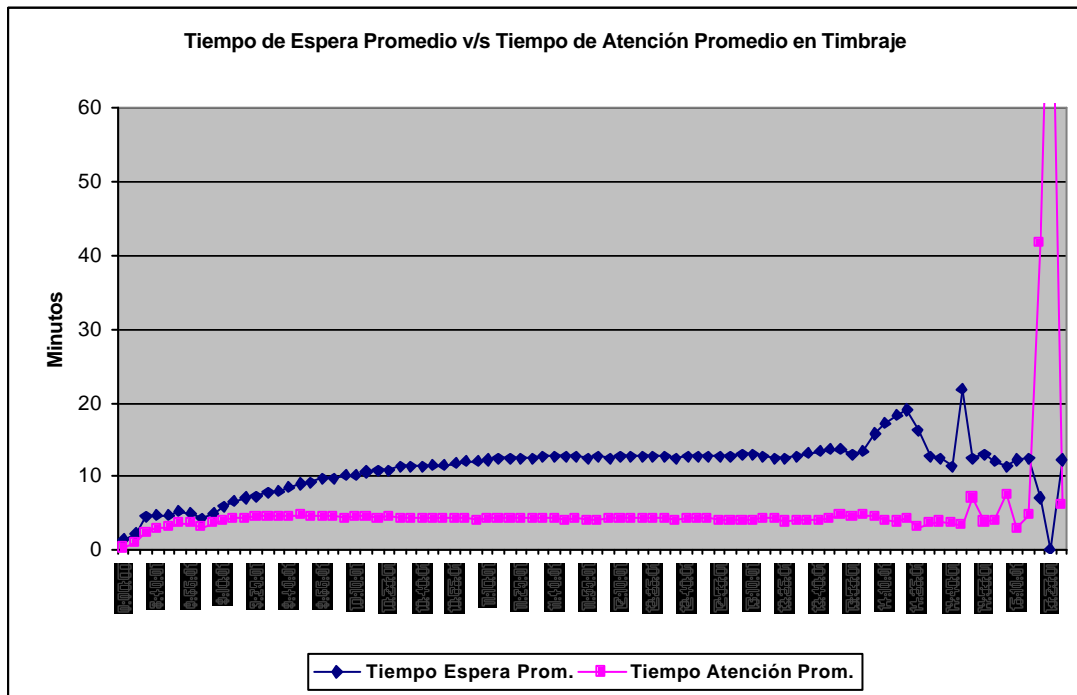
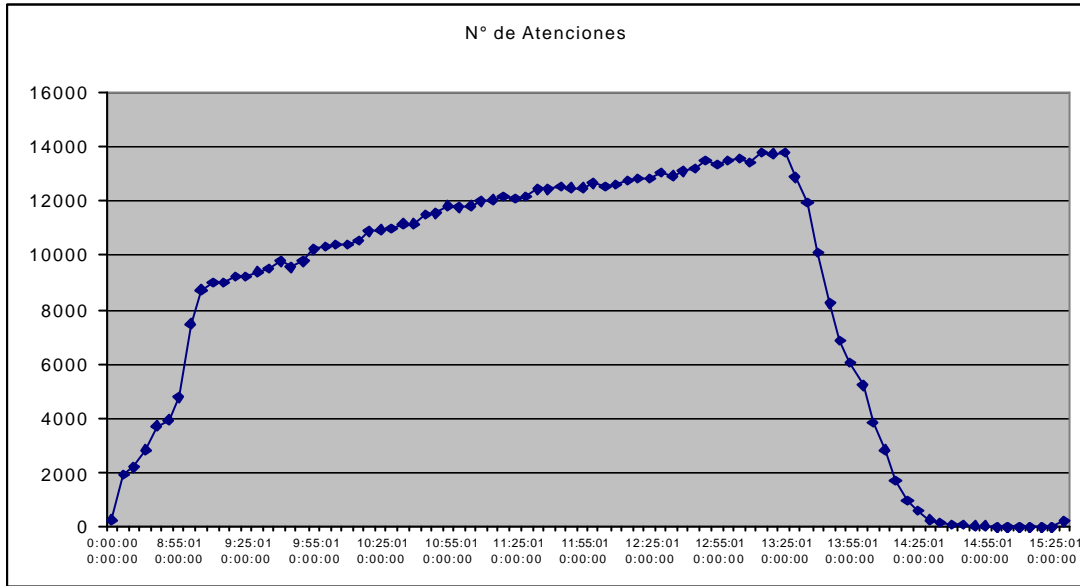
Las siguientes tablas, 2 y 2.1. muestran con cifras promedios lo indicado anteriormente, en el sentido que entre 2005 y 2006 se produjo una caída en el número de atenciones para timbraje, cosa que para los años 2006 y 2007 se revirtió.

Período	2005	2006	% ? Var.
Timbraje Diario	8.477	8.111	-4,33 %
Timbraje Semanal	40.594	38.837	
Timbraje Mensual	175.906	168.294	

Tabla 2 : Atenciones Promedio Timbraje Diario, Semanal y Mensual Años 2005 y 2006.

Período	2006	2007	% ? Var.
Timbraje Diario	8.111	8.597	5,15 %
Timbraje Semanal	38.837	40.837	
Timbraje Mensual	168.294	176.962	

Tabla 2.1. : Atenciones Promedio Timbraje Diario, Semanal y Mensual Años 2006 y 2007.



De los gráficos anteriores, se puede apreciar que en la medida que hay más demanda de atención en la jornada laboral, la tasa de atención decrece, los tiempos de espera se incrementan y los tiempos promedios de atención decrecen.



## **VIII. Rediseño de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes<sup>2</sup>**

### **1. Diagnostico de la situación actual**

En la atención de contribuyentes que se realiza en los procesos de Inscripción en el RUT e Inicio de actividades (RIAC), Timbraje y Término de Giro, se intenta de realizar acciones de control sobre los trámites, generando como consecuencia situaciones que dificultan la atención. Además, el tener que realizar los trámites en diversos lugares dentro de una oficina del SII, genera demora, molestia en los contribuyentes y como consecuencia conflictos innecesarios que debe enfrentar el funcionario. En general, los contribuyentes están siendo mas exigentes en la atención que se les entrega, requieren más y mejor información para cumplir con sus obligaciones.

Las situaciones descritas afectan la calidad de vida y trabajo del funcionario, y la calidad de atención que se les entrega a los contribuyentes en las oficinas del SII. Esto pudiese interferir en el alto porcentaje de cumplimiento voluntario que tenemos hoy en día.

Adicionalmente, la atención de contribuyentes está centrada en los procesos o trámites que se deben desarrollar, lo que genera que un contribuyente debe atenderse en más de un punto para resolver sus trámites.

El desarrollar una nueva estructura de atención, modificar los procedimientos, procesos y crear nuevos productos de asistencia permitirá adaptarse y facilitar la atención de los contribuyentes. Lo anterior implica un compromiso especial dado su importancia como cara visible del Servicio de Impuestos.

### **2 Propuesta**

Esta nueva estructura será denominada Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes y a continuación se detallan los objetivos, su estructura y beneficios de su implementación tanto para los contribuyentes como para los funcionarios.

La Plataforma de Atención y Asistencia estará compuesta por:

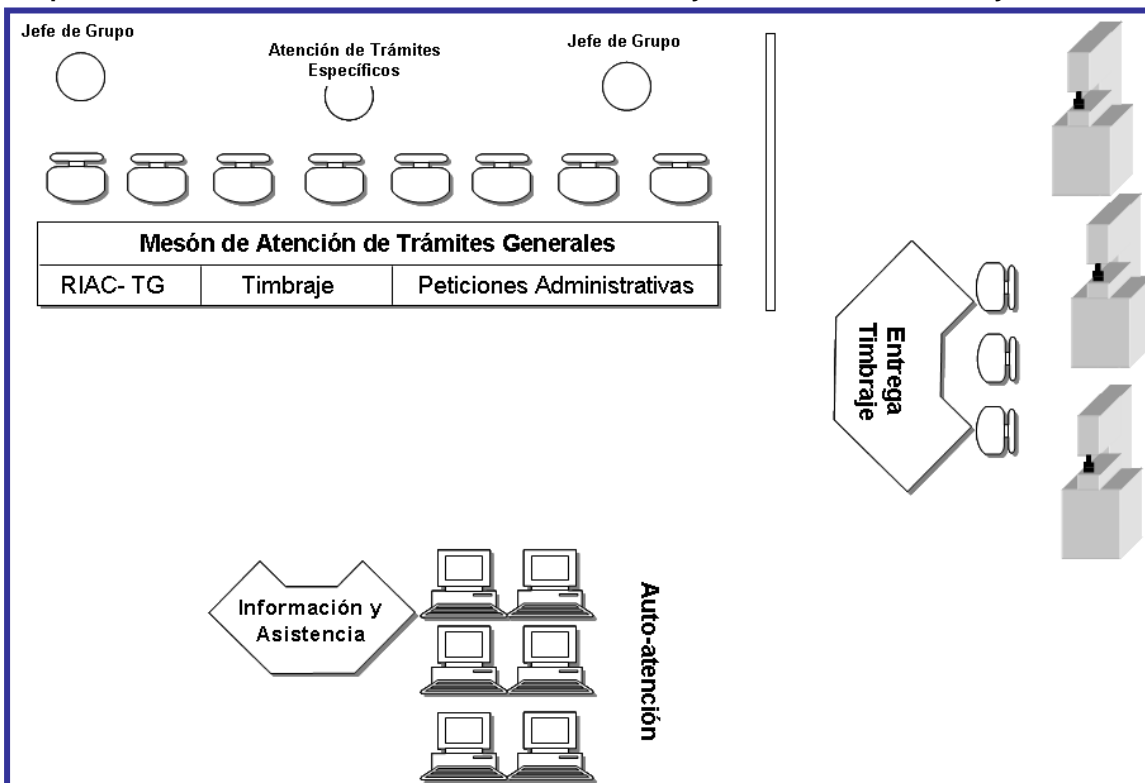
- Un Centro de Información y Asistencia.
- Un Mesón de Atención para Trámites Generales de: RIAC (Rut e Inicio de Actividades), Término de Giro (TG), Timbraje y Peticiones Administrativas.
- Un staff de fiscalizadores para la Atención de Trámites Específicos derivados del Área de Atención para Trámites Generales relativos a RIAC, TG y Timbraje.

---

<sup>2</sup> Documento desarrollado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes

A continuación se presenta un diagrama con la distribución y agrupación de las tareas de la Plataforma en una Dirección Regional tipo, la que se ajustará a la realidad de cada Dirección Regional en coordinación con el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes de la Subdirección de Fiscalización.

**Esquema 4: Distribución física Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes**



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

### **c. Características del Centro de Información y Asistencia**

En el marco del proyecto se busca potenciar las funciones de los Actuales CenAC, los que pasarán a denominarse Centro de Información y Asistencia. Los funcionarios de estos módulos son los encargados de recibir, informar y orientar, quienes ingresen a las oficinas SII, promoviendo la auto asistencia Web, por medio de los PC de auto atención, constituyéndose en la cara visible de la institución y en el primer contacto con el Servicio que tiene la persona que concurre a las oficinas.

#### **Perfil funcionario Centro de Información y Asistencia**

Es de responsabilidad de la Dirección Regional destinar a esta función a los funcionarios más idóneos para el área teniendo presente los siguientes atributos:

- La relevancia del funcionario en el proceso de formación de los contribuyentes, ya que es el primer contacto de los contribuyentes con el SII.
- Debe estar en conocimiento de las aplicaciones y procesos desarrollados por el Servicio para la atención de los contribuyentes.
- Atenderá las consultas de los contribuyentes relacionadas con cualquier ámbito de la administración tributaria por lo que debe ser un funcionario con conocimientos técnicos, no en todos los casos resolverá la consulta pero si orientará al contribuyente.
- Deberá estar al día, actualizado en el quehacer del SII.
- El funcionario debe tener aptitudes para la atención de público y comunicación efectiva.

**d. Características del Área de Atención para Trámites Generales**

Corresponderá a la primera línea de atención, que recibirá los trámites de RIAC, TG, Timbraje y Peticiones Administrativas. En la etapa de transición cada uno de estos trámites será atendido en forma separada.

Perfil funcionario Área Atención Trámites Generales:

Se recomienda destinar funcionarios de escalafón Administrativo o Técnico para estas funciones.

El funcionario deberá tener aptitudes para la atención de público y comunicación efectiva, con capacidad de adaptación, facilidad para el aprendizaje.

Entre los conocimientos técnicos principalmente lo relacionado a la normativa del servicio en los trámites que se involucra y conocimiento de los derechos del contribuyente.

Los contribuyentes podrán presentar en las áreas RIAC y TG, Timbraje y Peticiones Administrativas los trámites que se indican a continuación.

**b.1 Ciclo de vida**

Estará actuando sobre los mismos trámites de la actualidad dejando los trámites complejos a al Área de Atención para Trámites Específicos, agilizando la atención del contribuyente que no presenta situaciones especiales.

Los trámites que se deben recepcionar y resolver son:

- Inscripción en el Rut y/o Declaración de Inicio de Actividades
- Modificaciones simples, modificaciones complejas y/o actualización de la información
- Incorporación a Regímenes de Tributación Simplificada asociados a los trámites de inicio.
- Términos de Giro y aviso de venta de vehículos

Considerando lo siguiente:

**Inicio de trámites:** Se atenderán a los contribuyentes que vienen por primera vez a presentar sus avisos de inicio de actividades, modificaciones, término de giro y aviso de venta de vehículos, según correspondan. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

**Continuación de trámites:** Se atenderán a los contribuyentes que se presentan a continuar trámites iniciados en Internet o en la Unidad, luego que tienen actuaciones pendientes para su finalización. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

#### b.2 Timbraje

Estará actuando sobre los mismos trámites de la actualidad dejando los trámites complejos al área de Atención para Trámites Específicos, agilizando la atención del contribuyente que no presenta situaciones especiales.

Se recibirán las solicitudes de timbraje de documentos de cualquier contribuyente que corresponda a su jurisdicción, así como cualquier Representante Legal o mandatario autorizado para estos fines que se encuentre vigente en las bases de datos del Servicio, que requiera timbrar un tipo o más de los documentos para los que se encuentra autorizado.

El funcionario destinado a las funciones de cajero de timbraje, deberá autorizar la cantidad solicitada por el contribuyente si el sistema lo permite y no podrá rebajar el número de documentos autorizados a menos que el contribuyente lo solicite. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

En esta etapa se implementará la Caja Express, en el Mesón de Atención de aquellas Direcciones Regionales que con esta nueva caja, además queden operando con un mínimo de 2 cajas normales de timbraje.

#### b.3 Caja de timbraje de documentos que no dan derecho a crédito fiscal:

Se implementará la "Caja Express" para la atención de solicitudes de cualquier contribuyente que corresponda a su jurisdicción, así como cualquier Representante Legal o mandatario autorizado para estos fines que se encuentre vigente en las bases de datos del Servicio, que requiera timbraje de documentos que no acceden al crédito Fiscal.

#### b.4 Peticiones administrativas

Se recibirán los trámites que actualmente se ingresan como petición administrativa. Éstos se gestionarán y resolverán tal como hasta ahora, ya sea que se tramiten completamente en Resoluciones o que requieran de alguna acción de las áreas de control para poder.

#### b.5 Devoluciones de IVA

Se incorporará la recepción de las solicitudes de devolución de IVA al área de Atención para Trámites Generales, las cuales serán derivadas a las áreas de control respectivas para su resolución.

### ***e. Características del Área de Atención para Trámites Específicos***

Estará conformado por un staff de fiscalizadores que se ubicarán fuera del área de Atención para Trámites Generales, quienes recibirán los trámites derivados desde dicho Mesón. Estos serán los encargados de resolver los trámites de mayor complejidad y que requieren de mayor tiempo para cumplir con el trámite y además:

- Mandatos disconformes o con problemas de interpretación.
- Anotaciones que impidan el trámite, esto lo indicará el sistema directamente.
- Solicitudes excepcionales no contempladas en la normativa.
- Al contribuyente conflictivo.
- Atención de inicios de actividades complejos, Modificaciones complejas y términos de giro complejos.

#### Perfil funcionario Área Atención Trámites Específicos

Se destinarán funcionarios de escalafón Fiscalizador para estas funciones.

El funcionario deberá tener aptitudes para la atención de público y que faciliten una comunicación efectiva, con capacidad de adaptación a los cambios, facilidad para el aprendizaje.

Debe ser experto en materias tributarias, con conocimientos relacionados a la normativa del Servicio relativa al área y en conocimiento de los derechos del contribuyente.

#### ***f. Jefes de Grupo de la Plataforma***

Los Jefes de Grupo de la Plataforma a cargo de los funcionarios del Mesón de Atención y de Atención de Escritorio, dado este nuevo modelo de operación tendrán entre sus principales funciones, las siguientes:

- Controlar la atención de cajeros del Mesón de Atención
- Controlar la atención de fiscalizadores en Atención de Escritorio.
- Verificar que se cumplan los criterios de paso de casos a Atención de Escritorio
- Apoyar la atención de los cajeros del Mesón de Atención y de los fiscalizadores de Atención de Escritorio.
- Atender a los contribuyentes cuando sean requeridos.
- Comunicarse con entes externos (Superior, DN, Mesa de ayuda).

#### ***g. Apoyos necesarios***

Las mismas regionales han puesto a disposición, de acuerdo a su necesidad, abogados de turno para apoyar las labores de atención a público en las situaciones complejas.

A nivel central se están construyendo los check list para las peticiones y trámites con el propósito de ayudar al funcionario, estandarizar y agilizar la atención.

Se ha capacitado a las personas y se seguirá capacitando en torno a las necesidades que se han detectado.

Los cursos asociados a la capacitación de cada área se encuentra en el Anexo N°1

## **IX. Beneficios de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes**

#### ***a. Aumento dotación de los Centros de Información y Asistencia***

Será un área especializada en atención y asistencia, permitiendo establecer estándares de calidad de atención para mejorar la satisfacción del contribuyente respecto del servicio entregado, aumentando en un 148% la dotación de funcionarios en tareas de atención y orientación en primera línea en las sedes regionales, incluyendo en este aumento a fiscalizadores expertos tributarios. El tener una mayor cantidad de funcionarios en estas tareas evita que los contribuyentes desinformados interrumpan el trabajo de quienes están en las área de Trámites generales y Específicos.

**b. Aumento de la dotación en la primera línea de atención**

Aumentará en un 23% en las sedes regionales, el número de cajas de atención en primera línea, permitiendo realizar una mejor distribución del trabajo de los funcionarios de esta área.

Producto del aumento de cajas, se estima que el tiempo de espera de un contribuyente para realizar un trámite en la plataforma disminuirá en un 18%.

**c. Eficiencia en la dotación de Fiscalizadores**

El mejoramiento de los procedimientos en el área de Atención para Trámites Generales, disminuirá considerablemente el traspaso de casos al fiscalizador. Ellos serán sacados de la atención en primera línea para que realicen funciones complejas donde su perfil es el más adecuado.

Estas funciones serán llevadas a cabo en el área de Atención para Trámites Específicos.

**d. Promoción de la autoatención de contribuyentes**

Será un área que brindará la oportunidad para desarrollar una mayor difusión y asistencia al contribuyente y así incrementar el número de usuarios de las aplicaciones de auto atención disponibles en Internet. En especial, en aquellos contribuyentes que se inician en la vida tributaria y requieren mayor apoyo y facilidades para cumplir con sus obligaciones. Para esto, se aumentarán los PCs de Autoatención en las sedes regionales en un 117%.

**e. Simplificación en el timbraje de documentos**

Se probará la incorporación de una timbradora de escritorio para el timbraje de 15 facturas o menos (55% del timbraje de facturas). Aproximadamente 397.500 trámites podrán ser realizados directamente por el funcionario, lo que reducirá el tiempo de traslado de los documentos y la descongestión en una de las áreas con más volumen de trabajo.

Se estima una disminución de aproximadamente un 35% en el traspaso de casos a fiscalizadores de timbraje, producto de las modificaciones en las restricciones de las anotaciones que influyen en el timbraje y el aumento en el rango de timbraje de ciertos documentos.

**f. Ventanilla Única de Atención**

La plataforma permitirá facilitar el cumplimiento de las obligaciones formales del contribuyente a través de procesos de atención simples, expeditos, con controles adecuados a cada solicitud. Esto hará disminuir el costo actual de cumplimiento que tiene el realizar un trámite con controles en todo el proceso y para todos los contribuyentes por igual sean estos de buen o mal comportamiento.

Se realizarán todos los trámites administrativos en un solo lugar. Un punto de entrada a todas las solicitudes para evitar que el contribuyente pierda tiempo trasladándose de un lugar a otro. Hoy, aproximadamente el 11%, de las veces que un contribuyente realiza una acción de timbraje, además realiza otra acción dentro del Dpto. de Resoluciones. Lo que en un año implica 233.000 acciones.

El facilitar al contribuyente la realización de su trámite traerá como consecuencia que el conflicto Contribuyente/Funcionario, asociado no poder concluir satisfactoriamente el trámite, se reduzca considerablemente.

Será un área donde se actualizará los datos del contribuyente y aportará información de calidad a las áreas encargadas de fiscalizar el comportamiento del contribuyente. El proceso de atención y fiscalización se verá beneficiado por que las áreas se especializarán en sus respectivos negocios.

Asegurará que los contribuyentes conozcan sus derechos y obligaciones, accedan de forma rápida y sencilla a la información sobre su situación impositiva y tengan el apoyo necesario para cumplir correctamente, en tiempo y forma con sus obligaciones.

Colaborará activamente con la educación tributaria, sensibilizando sobre la importancia que tienen los impuestos en el desarrollo del país.



## X. Evaluación de la implementación de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes<sup>3</sup>

Antecedentes:

La Plataforma de Atención y Asistencia comenzó a operar en las Direcciones Regionales a partir del 26 de mayo en Arica-Parinacota, 30 de Mayo en Puerto Montt y 9 de junio en Iquique.

Los Departamentos de las Direcciones Regionales que conforma la Plataforma de Atención, cuentan actualmente con la siguiente dotación de funcionarios:

UBICACIÓN	ESCALAFÓN	Dotación según Dir. Reg.	Peticiones Administrativas	Jefe de Grupo RIAC/Timbraje	RIAC	Timbraje	Término de Giro	CENAC
Arica	Fiscalizador Tributario	5,00	2,00	1,00	1,00	1,00		
	Técnico Fiscalización	1,00				1,00		
	Administrativos	9,00	1,00		1,00	3,00	1,00	3,00
<b>Total Depto. Resoluciones</b>		<b>15,00</b>	<b>3,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>
<b>Total Arica</b>		<b>15,00</b>	<b>3,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>
		<b>16,00</b>	<b>OBS: 1 PROFESIONAL ASIGNADO A RIAC</b>					

UBICACIÓN	ESCALAFÓN	Dotación según Dir. Reg.	Peticiones Administrativas	Jefe de Grupo RIAC/Timbraje	RIAC	Timbraje	Término de Giro	CENAC
Depto. Resoluciones Iquique	Fiscalizador Tributario	6,00	2,00	1,00	1,00	1,00		1,00
	Técnico Fiscalización	7,00	1,00		1,00	3,00	1,00	1,00
	Administrativos	5,00	2,00			1,00		2,00
<b>Total Depto. Resoluciones</b>		<b>18,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>
<b>Total Iquique</b>		<b>18,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>	<b>5,00</b>	<b>1,00</b>	<b>4,00</b>

UBICACIÓN	ESCALAFÓN	Dotación según Dir. Reg.	Peticiones Administrativas	Jefe de Grupo RIAC/Timbraje	RIAC	Timbraje	Término de Giro	CENAC
Puerto Montt	Fiscalizador Tributario	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
	Técnico Fiscalización	1,00						1,00
	Administrativos	8,00	1,00		2,00	3,00	1,00	1,00
<b>Total Depto. Resoluciones</b>		<b>13,00</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>
<b>Total Puerto Montt</b>		<b>13,00</b>	<b>2,00</b>	<b>1,00</b>	<b>3,00</b>	<b>4,00</b>	<b>1,00</b>	<b>2,00</b>

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

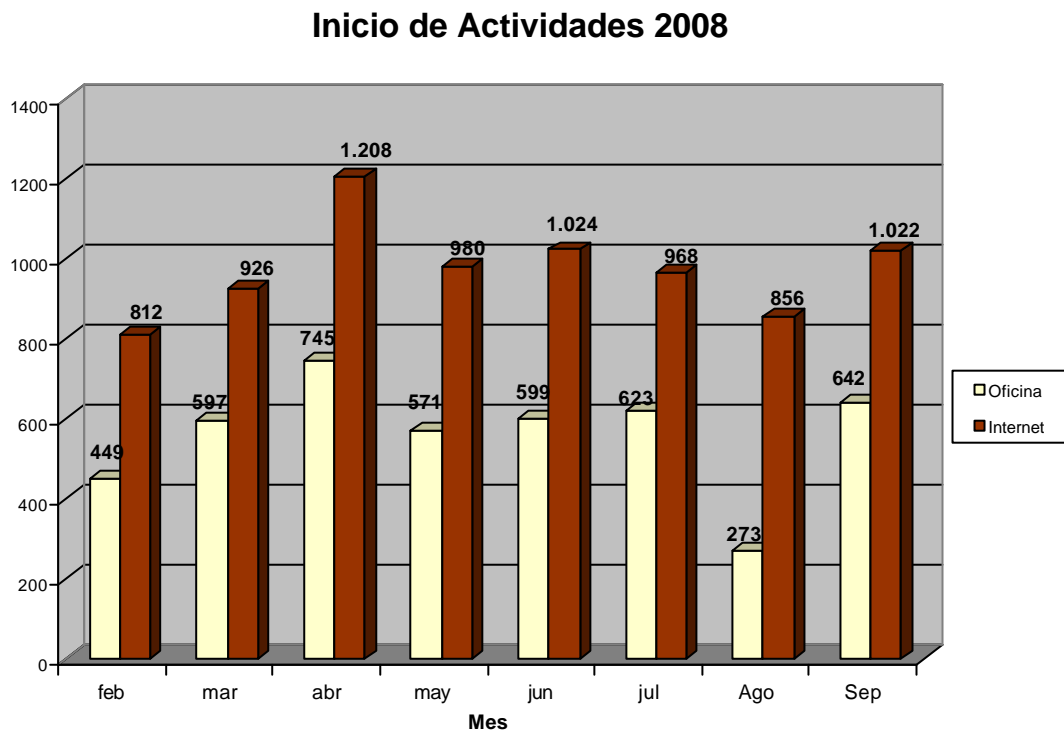
<sup>3</sup>Documento desarrollado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes

## Análisis estadístico de las 3 Direcciones Regionales

El objetivo es conocer el impacto de las modificaciones realizadas en las instrucciones y en los sistemas de timbraje, principalmente en lo relacionado con el traspaso no justificado de contribuyentes hacia el fiscalizador para la conclusión de su trámite y la evolución de las cargas de trabajo tanto en RIAC como en timbraje.

### Evolución carga de trabajo RIAC

#### Inicio de actividades

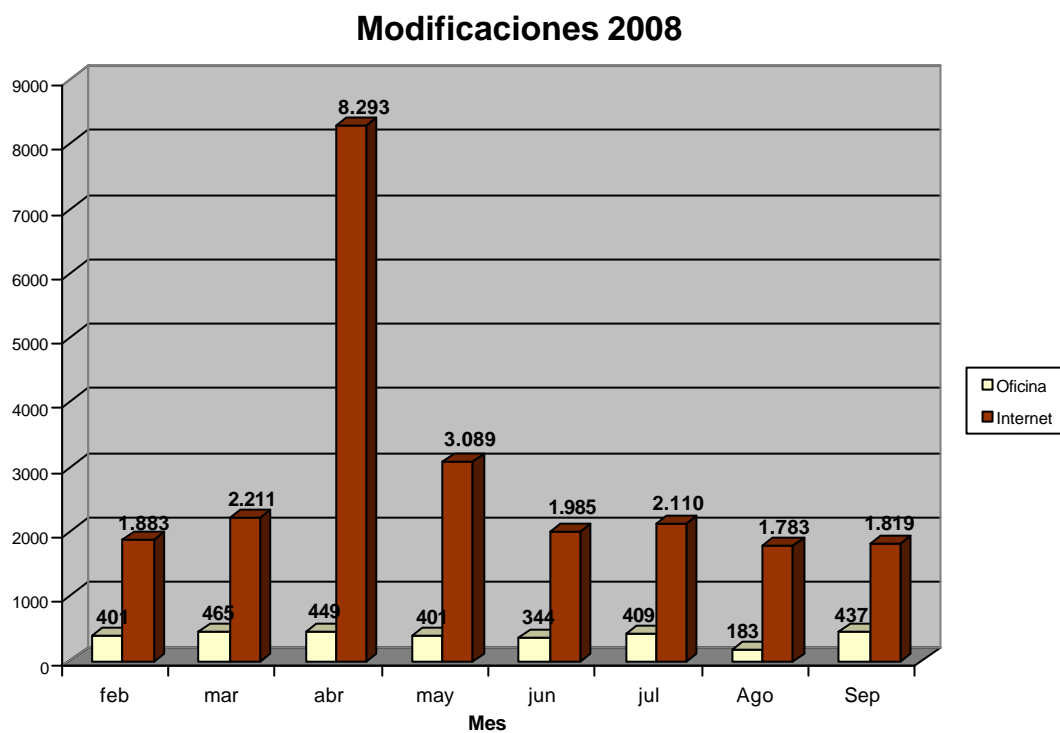


Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

El 61,4% de los Inicios de Actividades de septiembre, se realizaron por Internet.

El % de Inicios de Actividades por Internet versus el Total, se ha mantenido en un rango de 60% - 75% durante el 2008. En el mes de agosto se alcanzó el porcentaje más alto, debido al bajo número de inicio de actividades en las oficinas.

## Modificaciones



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

El 80,6% de las Modificaciones de septiembre, se realizaron por Internet.

El % de Modificaciones por Internet versus el Total, se ha mantenido en un rango de 82% - 94% durante el 2008.

Promedio de Atenciones 2008

TOTAL	N° Total de Atenciones Realizadas	Dotación Efectiva Total	Promedio Atenciones	Promedio Atenciones Diarias por Funcionario
<b>Sin Plataforma:</b> Promedio Feb - May	1.020	6	170	8
<b>Con Plataforma:</b> Promedio Junio - Septiembre	855	7	122	6,69
<b>Variación</b>	-16,14%	16,67%	-28,12%	-18,27%

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

El promedio de atenciones diarias por funcionario en los meses junio - septiembre de 2008 disminuyó respecto al promedio de meses anteriores, en un 18,27%.

### Evolución carga de trabajo Timbraje

Promedio de Atenciones 2008

Fiscalizador	N° de Atenciones Realizadas	Dotación Efectiva Timbraje	Promedio Atenciones por Fiscalizador	Promedio Atenciones Diarias por Fiscalizador
<b>Sin Plataforma:</b> Promedio Feb - May	4.646	3	1.549	74,63
<b>Con Plataforma:</b> Promedio Junio - Septiembre	2.110	3	703	38,53
<b>Variación</b>	-54,59%	0,00%	-54,59%	<b>-48,37%</b>

Cajero	N° de Atenciones Realizadas	Dotación Efectiva Timbraje	Promedio Atenciones por Cajero	Promedio Atenciones Diarias por Cajero
<b>Sin Plataforma:</b> Promedio Feb - May	5.634	6	1.024	49,36
<b>Con Plataforma:</b> Promedio Junio - Septiembre	7.773	11	707	38,72
<b>Variación</b>	37,98%	100,00%	-31,01%	<b>-21,56%</b>

TOTAL	N° de Atenciones Realizadas	Dotación Efectiva Timbraje	Promedio Atenciones	Promedio Atenciones Diarias
<b>Sin Plataforma:</b> Promedio Feb - May	10.279	9	1.209	58,28
<b>Con Plataforma:</b> Promedio Junio - Septiembre	9.883	14	706	38,68
<b>Variación</b>	-3,86%	<b>64,71%</b>	-41,63%	<b>-33,63%</b>

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

En el mes de junio la dotación aumento en un 64,71% respecto del promedio de meses anteriores del año 2008, esto ha permitido disminuir el promedio de las atenciones diarias en timbraje, llegando a un 33, 63%.

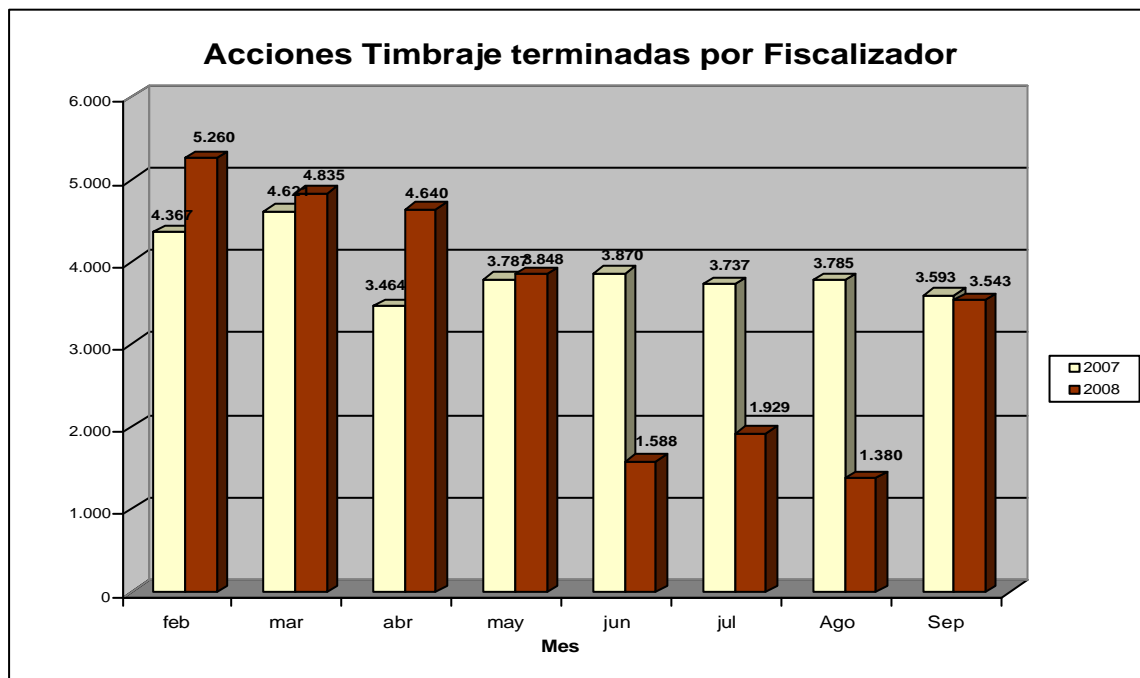
### Acciones realizadas por el fiscalizador en Timbraje mayo - septiembre

Los trámites finalizados por el Fiscalizador en el mes de septiembre disminuyeron un 28,44% respecto a mayo, mes en que aún no se implementaba el modelo de segmentación en las Direcciones Regionales.

El porcentaje de traspaso de contribuyentes a fiscalizador para el mes de septiembre a nivel nacional fue de un 39% (sin considerar las Direcciones Regionales de Arica-Parinacota, Iquique y Puerto Montt) siendo en el caso de las 3 Direcciones Regionales de sólo un 27,46 %.

TOTAL 3 REGIONALES	DIRECCIONES	Timbraje	Cajero	Fiscalizador	% de Traspaso a Fiscalizador	Disminución a Mayo 2008
		2007	115.504	86.209	42,74%	
	Sin Plataforma	Mav-08	6.180	3.848	38,37%	
	Con Plataforma	Jun-08	8.750	1.588	15,36%	59,97%
	Con Plataforma	Jul-08	8.649	1.929	18,24%	52,48%
	Con Plataforma	Ago-08	4.333	1.380	24,16%	37,05%
	Con Plataforma	Sep-08	9.360	3.543	27,46%	28,44%

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

## **XI. La Oficina Virtual del SII<sup>4</sup>**

**Como nace el sitio Web del Servicio de Impuestos Internos de Chile: [www.sii.cl](http://www.sii.cl)**

En el marco del Plan Estratégico del Servicio de Impuestos Internos (SII), el cual pone énfasis en la modernización del Servicio, en la eficiencia en su funcionamiento interno, en la atención que presta a los contribuyentes para facilitar su cumplimiento tributario voluntario y en su capacidad fiscalizadora eficaz en el combate contra la evasión, surge la decisión estratégica de incorporar y desarrollar el uso de Internet como la herramienta para privilegiar la relación con los contribuyentes.

Gracias a las características propias de Internet, es posible estar al alcance de todos, en todos los lugares donde haya una conexión y en cualquier horario, se facilita la entrega de información que contribuye a generar conciencia tributaria. Todo esto, se traduce para el SII en aumentar su cobertura de cerca de 70 Oficinas a miles de puntos de conexión a Internet que pasan a ser potenciales Oficinas Virtuales de atención a los contribuyentes.

Los esfuerzos desplegados para la formalización y cumplimiento de todo esto, definen al año 1995 como decisivo, puesto que trae consigo cambios significativos y revolucionarios para la historia del sistema de tributación chilena, la puesta en marcha del sitio Web del SII, [www.sii.cl](http://www.sii.cl), uno de los pilares fundamentales para la aplicación y el uso de tecnología de punta, que ha permitido estimular e impulsar el uso tributario de la red Internet por parte de los contribuyentes, lograr mayor agilidad, más eficiencia y transparencia, evitando la corrupción y mejorando la interacción con éstos.

El sitio Web aparte de facilitar todo lo que tenga relación con el conocimiento de la legislación y normativa tributaria, ha permitido a los contribuyentes evitar errores y problemas en sus Declaraciones de Impuestos, ha entregado mayores facilidades para que cumplan con sus obligaciones tributarias al extender los horarios y plazos de atención y dado la transparencia del sistema, ha proporcionado mayor certeza en todos los procesos realizados por esta vía.

### **1. ETAPAS DEL SITIO WEB DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

#### **1.1 Etapa de información general (Años 1995 y 1996)**

Esta etapa se inicia en el mes de octubre, con la creación de una página orientada a satisfacer los requerimientos generales de información de los contribuyentes, de forma que estos no tengan que asistir a las oficinas del SII. Se entrega básicamente datos sobre el Servicio, sobre la estructura de los impuestos, además de guías y requisitos de los trámites más frecuentes. Posteriormente se incorpora documentación para apoyar las consultas de los contribuyentes.

#### **1.2 Etapa informativa personalizada (Año 1997)**

En mayo de ese año se da un nuevo paso, habilitando en el sitio de Internet las consultas de los resultados de la Operación Renta, lo que significa entregar información personalizada a cerca de

---

<sup>4</sup> Documento presentado por el SII en NYU en 2007, preparado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

10.000 contribuyentes. En esta etapa se da inicio a la identificación de los contribuyentes para garantizar la privacidad de la información.

### **1.3 Etapa transaccional Off line**

#### **Año 1998**

En marzo de ese año, se habilita la presentación de las “Declaraciones Juradas”, para que empresas y otros agentes retenedores informen a través de una transmisión electrónica los antecedentes relativos al pago de sueldos, dividendos, retiros, entre otros. Pudiendo además, obtener el estado de la declaración transmitida. Se entregan claves de acceso para garantizar la privacidad y autenticidad de la información de quienes desean realizar sus declaraciones por esta vía. Esto significa otorgar 23.081 claves de acceso y recibir 38.748 Declaraciones Juradas. El impacto inicial fue menor respecto al volumen total de declaraciones recibidas.

Se incorporan diferentes tipos de información, con el objetivo de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes:

- Información de carácter institucional, Plan Estratégico, Estructura Tributaria, Direcciones Regionales.
- Información sobre los principales trámites: Obtención de RUT, Inicio de Actividades, Timbraje de documentos, etc.
- Publicación de Circulares y Resoluciones.
- Operación Renta.

En el caso de los contribuyentes, obtienen información respecto a los resultados de su Declaración de Impuesto a la Renta, ingresando su RUT y folio del Formulario N° 22.

#### **Año 1999**

En enero de ese año, se habilita la opción para recibir el Formulario N° 29, Declaración Mensual de IVA, sin pago o sin movimiento. Posteriormente se incorporan las opciones para declarar y pagar el IVA, y para rectificar el mismo tipo de declaración.

Por primera vez los contribuyentes efectúan el trámite de su Declaración de Impuestos a la Renta directamente desde Internet, sin tener que acudir a los bancos, ya que se pueden realizar declaraciones con derecho a devolución o que incluyan pago. También, a partir de ese año, pueden rectificar su Formulario N° 22 a través de Internet, sin necesidad de concurrir a las oficinas del Servicio.

Con el fin de facilitar y formalizar la recolección de antecedentes de mercado respecto a las características y precios de los automóviles, motos, buses y camiones, se elabora una planilla tipo que permite que los importadores, distribuidores y compraventas de vehículos motorizados remitan estos datos al Servicio de Impuestos Internos directamente por correo electrónico. Además, se incorpora la aplicación que permite consultar las tasaciones de vehículos livianos y pesados y los valores de los permisos de circulación para vehículos livianos.

La posibilidad de pagar los impuestos vía Internet, introduce plenamente al SII en el ámbito del comercio electrónico.

#### **Año 2000**

Los contribuyentes pueden ver en Internet, con anterioridad a la confección de su Declaración de Impuestos de abril, toda la información de rentas, ingresos, rebajas y créditos, que fue enviada por sus empleadores y agentes retenedores al SII mediante las Declaraciones Juradas.

Se incorpora el Software gratuito para enviar las Declaraciones Juradas a través de Internet. Además se habilitan los formularios electrónicos a través de los cuales se puede digitar desde el computador del contribuyente, la información de manera interactiva e ir llenando cada formulario para posteriormente enviarlo vía Internet al SII.

Respecto a las opciones de Bienes Raíces, se habilita la Consulta de antecedentes generales de un bien raíz, la obtención de certificados de avalúo actuales y de años anteriores, el formulario de pago de contribuciones y la Consulta de propiedades asociadas al RUT del contribuyente identificado en el sitio Web.

La habilita la opción para recepcionar las Declaraciones de Renta a través de software certificados y la Consulta de declaraciones de IVA, para conocer si presentaban inconsistencias.

Se publican todas las circulares desde el año 1974 a la fecha. Asimismo, se encuentran disponibles todas las resoluciones desde el año 1983.

Se realiza el primer rediseño del sitio Web, considerado como el primer prototipo del diseño que actualmente posee el home page de [www.sii.cl](http://www.sii.cl).





## **1.4 Etapa transaccional Online**

### **Año 2001**

Las declaraciones de Internet ingresan en forma directa a las bases de datos del Servicio de Impuestos Internos, de manera que el contribuyente y el Servicio tienen la seguridad que la información está siempre completa y actualizada. Ese año se reciben el 42% de las Declaraciones de Renta y 97% de la información de Agentes Informantes (Declaraciones Juradas) por Internet.

En la medida que el sitio Web evoluciona desde un sitio informativo hasta un sitio transaccional, surgen exigencias distintas sobre el diseño de contenidos, sobre la seguridad del sistema, sobre el soporte tecnológico y sobre la estructura organizacional. Se hace principalmente a través de cortafuegos que controlan el acceso. En un sitio más avanzado, se hace imprescindible que haya identificación en las aplicaciones u opciones, se requiere un soporte permanente tanto técnico como administrativo, es obligatorio garantizar la privacidad de la información y debe existir seguridad en la protección de las bases de datos que mantiene la Administración Tributaria, eliminando posibles sectores vulnerables de la instalación.

En ese año, se otorga validez legal a la Firma Electrónica en trámites tributarios, permitiendo que ese sistema de certificación digital aumente los niveles de confiabilidad de las transacciones. Es considerado un impulso clave para el desarrollo definitivo del comercio electrónico en el país.

Además, se otorga validez a las copias de declaraciones de impuestos obtenidas a través de Internet. Ello, con el objetivo de dar facilidades y ahorrar trámites a los contribuyentes frente a entidades tales como: Notarías, organismos o instituciones financieras, comerciales, de educación y públicas, que para múltiples fines les solicitan la presentación de dichos antecedentes.

La confección de Propuestas de Declaración de Renta a un millón de contribuyentes de Segunda Categoría, con los antecedentes que dispone el SII en sus bases computacionales, genera una importante acción de facilitamiento del cumplimiento tributario. Basta que el interesado este de acuerdo con los datos de esta declaración prehecha que aparece en la pantalla de su computador, la confirmar con un clic y su obligación está cumplida.

Dentro de las aplicaciones de contabilidad se agrega el Software para validar Libros de Compras y Ventas.

### **Año 2002**

En ese año se habilita la Obtención de Clave Secreta a través de Internet para contribuyentes que no contaban con declaraciones de impuestos, sólo es necesario información personal que es comparada con la información de Registro Civil.

Se incorpora un nuevo buscador para facilitar la exploración de contenidos en el sitio Web. Esta herramienta es una de las más sofisticadas existentes en el mercado a esa fecha y permite realizar investigaciones y búsquedas en el sitio Web con un resultado exitoso.

Se habilitan las opciones de Pago en línea de Contribuciones de Bienes Raíces y Actualización de nombre propietario de un bien raíz.

Es factible realizar la presentación de Formulario 50 a través de Internet. Este formulario se utiliza para presentar declaraciones, dentro y fuera del plazo legal, de impuestos tales como: adicional a las personas sin domicilio ni residencia en Chile, a los combustibles, a los juegos de azar, entradas a casinos, apuestas hípcas, a la renta, Pagos Provisionales Voluntarios, a los tabacos manufacturados, reintegro de devoluciones de la renta e impuestos ad-valorem de zona franca.

## Año 2003

Se realiza un nuevo diseño sitio Web, el nuevo home page de [www.sii.cl](http://www.sii.cl) se compone de tres columnas principales: a la izquierda, la denominada "Actualidad Tributaria", la central llamada "Oficina Virtual" y a la derecha "Asistencia al Contribuyente".

En "**Actualidad Tributaria**" se incluyen diversas novedades, entre ellas: Noticias de los principales Diarios del país, "Plan de Lucha Contra la Evasión", que incluirá información específica en lo que se refiere a la acción fiscalizadora y judicial del Servicio; "Principales procesos tributarios", que busca dar completa transparencia a los principales procedimientos que utiliza el SII para llevar a la práctica su acción fiscalizadora; y "SII y Agenda Pro Crecimiento", donde se precisará sobre los aportes que la administración tributaria ha realizado y continuará entregando a esta importante iniciativa definida por el Gobierno y el sector privado para impulsar la actividad económica.

En la columna central "**Oficina Virtual**" se encuentran todas las aplicaciones conocidas, a través de las cuales, es posible declarar y pagar impuestos (Renta, IVA, Territorial, etc.), las que continuamente se están mejorando.

Finalmente, a la derecha del home page, está la columna "**Asistencia al contribuyente**", la cual está orientada a facilitar el cumplimiento tributario del contribuyente, pilar fundamental de la gestión del Servicio. En ella se entrega asistencia por categoría de contribuyente y por tipo de trámite. Así, el contribuyente podrá ver cuál es la situación que mejor se ajuste al desarrollo de su actividad y acceder a asistencia focalizada y también podrá obtener guías completas de los trámites más frecuentes y, si desea profundizar, a las instrucciones dictadas por el Servicio en las distintas materias.

Figuran aquí las opciones "**Contribuyentes**" y en la cual se dispone información clasificada según los diversos perfiles existentes de contribuyentes. También está "**¿Cómo se hace para...?**" y que corresponde a guías de trámite de las más importantes obligaciones tributarias. Cada una incluye un flujo estructurado con la modalidad paso a paso.

**Siinternet** [www.sii.cl](http://www.sii.cl)  
Facturando el cumplimiento tributario

Disponibles en Internet **Dale boleto a tu boleto**

Buscar  Opciones de Búsqueda

**I SII, nuevas opciones para una mejor atención al contribuyente, lo lev**

<p><b>ACTUALIDAD TRIBUTARIA</b></p> <p><b>Noticias</b></p> <p><a href="#">En Calama condenan a cinco miembros de banda que traficaba con cigarrillos</a> (10-enero)</p> <p><a href="#">Disponibles en Internet datos claves para la Operación Renta 2009</a> (10-enero)</p> <p><a href="#">SII desarticula mafia de facturas falsas que operaba en Valdivia y Osorno</a> (10-enero)</p> <p><b>Noticias anteriores</b></p> <p><a href="#">SII en Prensa</a></p> <p><b>Plan de Lucha Contra la Evasión</b></p> <p><b>Aprenda sobre los impuestos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guías de ayuda tributaria</li> <li>- Desconexión de los impuestos</li> <li>- Guía educativa escolar</li> <li>- Estudios del SII</li> </ul> <p><b>Principales procesos tributarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Declaraciones y pagos de impuestos</li> <li>- Fiscalización</li> <li>- Reclamos de giro, liquidaciones y análisis</li> <li>- Actuación de Presencia Fiscalizadora</li> </ul> <p><b>Sobre el SII</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Misión</li> <li>- Organizativa</li> <li>- Organograma</li> <li>- Más información...</li> </ul> <p><b>SII y Agencia Pro Crecimiento</b></p> <p><b>SII Internet, hacia un Gobierno Electrónico</b></p> <p><b>SII y Tratados de Libre Comercio</b></p>	<p><b>OFICINA VIRTUAL SII</b></p> <p><b>Clave Secreta y Certificado Digital</b> Obtención de Clave Secreta, Obtido de Clave Secreta, Identificarse con Certificado Digital, Cambio de Datos y/o Clave Secreta, Información de Certificado Digital, [...]</p> <p><b>Declaraciones Juradas</b> Declaración Formulario Electrónico, Consultar Estado de Declaración, Bajar Software Gratuito, Declaración Software Gratuito, Preguntas Frecuentes, [...]</p> <p><b>Impuestos Mensuales (IVA-F29, F50)</b> Declaración Formulario Electrónico, Declaración Software Gratuito, Corregir o Rectificar Declaraciones, Declaración Formulario 50, [...]</p> <p><b>Renta</b> Corregir o rectificar declaraciones, Consultar estado de declaración de renta, Información de sus ingresos, Declarar utilizando propuesta, Verificar declaración por terceros, [...]</p> <p><b>Situación Tributaria</b> Situación Tributaria Personal, Consulta por contribuyente, Consulta Timbrado de Documentos, Cambio de Domicilio para Profesionales, Dar aviso de pérdida de Cédula de Identidad</p> <p><b>Bienes Raíces</b> Pago de contribuciones, Certificados Avalúo Fiscal, Modificar Nombre de Propietario, Estado Modificación de Nombre, Avalúos de períodos anteriores, [...]</p> <p><b>Factura Electrónica</b> Introducción a la Factura Electrónica, Avances de etapa de plan piloto, Preguntas Frecuentes, [...]</p> <p><b>Circulares y Legislación</b> Circulares, Resoluciones, Legislación Tributaria, Jurisprudencia Administrativa, Jurisprudencia Judicial, Convenios Internacionales, [...]</p> <p><b>Valores y Fechas</b> Calendario de IVA (PPH), UTM-UTA-IPC, UE, UTA, Corrección Monetaria, Impuesto Segunda Categoría, Impuesto Global Complementario, [...]</p>	<p><b>ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE</b></p> <p><b>Contribuyentes</b></p> <p><b>Empresas por tamaño</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Microempresas</li> <li>- Pequeñas y medianas (PYMES)</li> <li>- Grandes Contribuyentes</li> </ul> <p><b>Empresas por Sector</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agropecuario-silvícola</li> <li>- Pesca</li> <li>- Minería</li> <li>- Industria manufacturera y empresas de servicios</li> <li>- Energía</li> <li>- Electricidad, gas y agua</li> <li>- Construcción</li> <li>- Comercio</li> <li>- Transporte y comunicaciones</li> <li>- Servicios financieros</li> <li>- Entidades fiscales</li> </ul> <p><b>Contribuyentes Individuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesionales y Trabajadores independientes</li> <li>- Empresario Individual</li> <li>- Empleados pensionados</li> <li>- Extranjeros y chilenos sin domicilio ni residencia en Chile</li> </ul> <p><b>Actividades sujetas a Regímenes Especiales y Franquicias</b></p> <p><b>Inversionistas extranjeras (Foreign Investors)</b></p> <p><b>¿Cómo se hace para...?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciar actividades y obtener RUT</li> <li>- Timbrar documentos</li> <li>- Declarar impuestos mensuales (IVA, PPM, Retenciones)</li> <li>- Declarar Renta anual</li> <li>- Declarar información de terceros (declaraciones juradas)</li> <li>- Pagar impuestos por Internet</li> <li>- Reclamar giros, liquidaciones y análisis</li> <li>- Presentar peticiones administrativas (bienes raíces, iva, renta y otros)</li> <li>- Solicitar condonaciones</li> <li>- Efectuar término de giro</li> </ul> <p><b>Preguntas frecuentes</b></p> <p><b>Formularios</b></p> <p><b>Opine de la Calidad de Servicio del SII</b></p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

[Licitaciones del SII](#) | [SII Contrata Personal](#) | [Web Útiles](#) | [Traducción](#) | [Tasación de Vehículos](#) | [Mapa del Sitio](#)

Creado por Servicio de Impuestos Internos de Chile  
 Todos los derechos reservados

Se habilitan las opciones que permiten recuperar la Clave Secreta, recepcionar y tramitar denuncias sobre evasión.

Como parte del Ciclo Tributario del contribuyente, que considera las acciones y obligaciones desde el Inicio de actividades, la emisión de documentos tributarios, declaraciones de impuestos, contabilidad, modificaciones de información personal hasta el término de giro, se comienzan a desarrollar las primeras aplicaciones que permiten cumplir con el ciclo de forma electrónica. Se crea la Factura Electrónica, la Boleta de Honorarios Electrónica (BHE) y la opción para realizar el Inicio de Actividad para personas naturales. Las dos primeras como parte de un modelo de operación que faculta a los contribuyentes para generar, transmitir y almacenar sus documentos tributarios en forma electrónica, lo que permite el reemplazo de los documentos en papel físico para respaldar las transacciones y elimina la necesidad de concurrir periódicamente a las oficinas del organismo para cumplir el trámite de timbraje.

## **Año 2004**

A mitad del recorrido de la etapa Online, se habilita una versión mejorada de la BHE y se crea el Portal del Inversionista Extranjero.

Se establece una Declaración Jurada Resumen Anual Formulario 3323 a través de Internet, sobre montos totales del Impuesto al Valor Agregado (IVA) de compras y ventas. Los contribuyentes que presentan esta declaración representan aproximadamente el 70 % del total de IVA crédito y débito que se genera en el país, por lo cual la medida apunta a mejorar la calidad y eficacia de la fiscalización del IVA en el ámbito nacional, para seguir reduciendo la evasión de dicho tributo y disminuyendo, consecuentemente, la competencia desleal de quienes no cumplen adecuadamente.

## **Año 2005**

Se crea la Cartola Tributaria del Contribuyente, resumen detallado de la información personal que el SII tiene del contribuyente: Registro del contribuyente (iniciación de actividades, actividades que mantiene activas, actividades concluidas), documentos tributarios autorizados y numeración de éstos, observaciones tributarias, bienes raíces a su nombre, información anual de declaraciones, declaraciones presentadas de Renta, de impuestos mensuales, pagos provisionales, situaciones pendientes, entre otras. De este modo, quien desee conocer, constatar o corroborar su estado de situación tributaria, en forma sintetizada, clara y sencilla, podrá hacerlo ingresando a la opción que para esos fines.

Se crea el Portal Mipyme y el Sistema de facturación electrónica del portal. Este portal esta orientado a contribuyentes que venden menos de 1 millón de dólares al año, pudiendo emitir en él, Documentos Tributarios Electrónicos (DTE) y llevar sus registros de comprar y ventas electrónicamente.

Factura de exportación electrónica y otros documentos tributarios electrónicos: Nota de crédito, guía de despacho, etc.

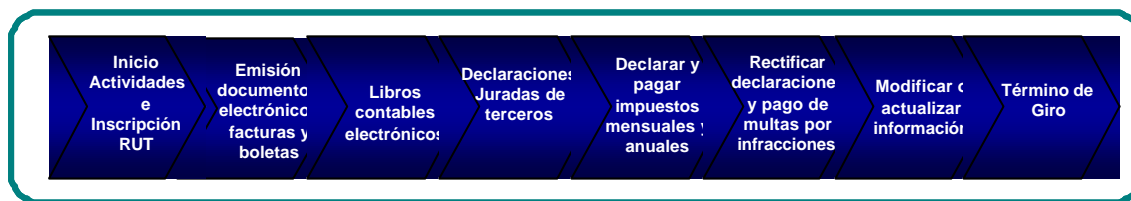
Se habilita la Obtención de Certificados de Situación Tributaria y Residencia (Convenios de Doble Tributación) los cuales se utilizan para ser presentados ante otras administraciones fiscales u otras instituciones extranjeras, y se emiten a partir de información proporcionada por el contribuyente y que esta corroborada de acuerdo a las bases de datos del SII para el período tributario que se esta solicitando.

Además, se publica la nómina de Agentes retenedores de cambios de sujeto, información que será de utilidad para los contribuyentes y agentes económicos que la requieran.

## **Año 2006**

La estrategia ha apuntado a apoyar el desarrollo de los negocios en sus distintas etapas, dada la similitud que tienen con las etapas del cumplimiento tributario del contribuyente-ciudadano-agente económico. Así, se ha apuntado a que el Ciclo de Vida Tributario en modalidad *Online* apoye y potencie el ciclo de negocios por la vía de lograr un cumplimiento tributario más simple, a menor costo, que propicia mejoras de productividad, que incentiva el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para ganar competitividad; en definitiva, que promueve la eficiencia del ciclo de negocios a través de un ciclo de cumplimiento tributario enteramente *Online*, desde el Inicio de Actividades hasta el Término de Giro -cierre del negocio desde el punto de vista tributario-, tal como se ilustra en la siguiente secuencia:

### Ciclo de Cumplimiento Tributario On-Line



En Enero de 2006 se cumple con el 100% del ciclo On-Line para personas naturales, con lo cual este tipo de contribuyentes dan Aviso de Inicio de Actividades, otros trámites en línea, hasta presentar su Término de Giro, totalmente desde el sitio web del SII, sin tener que llenar formularios en papel y sin tener que concurrir a las Oficinas del SII.

Además en noviembre de ese año se crea el Portal de Educación Tributaria, cuyo objetivo es colaborar en el proceso educativo, para que niños y niñas se familiaricen con el uso de tecnologías de la información y, mediante éstas, aprendan el rol que tienen los impuestos en la construcción de la sociedad.

#### **Año 2007**

Se habilita el Reporte financiero simplificado a través del Portal Mipyme, documento que contiene información fidedigna acerca del cumplimiento tributario del contribuyente y que éste puede usar para apoyar la obtención de crédito en el sistema financiero y generar nuevos negocios, entre otros fines.

En el constante desarrollo por acercar la tecnología a las personas y facilitar a través de ella el cumplimiento tributario, se disponen en la página web dos canales en formato RSS donde se puede recibir, en forma gratuita y en tiempo real, las últimas noticias y normativa (circulares y resoluciones) publicadas.

#### **Año 2008**

En lo que va transcurrido del año se ha habilitado la Declaración y pago en dólares, desarrollando los formularios electrónicos necesarios para declarar en moneda extranjera y las funcionalidades necesarias para que estos sistemas sean compatibles con el pago en línea que se realiza en los sitios Web de los organismos financieros que entraron a este innovador proyecto.

Se ha creado la Carpeta Tributaria que concentra la información tributaria del contribuyente, le evita así la búsqueda de copias de declaraciones, ahorrando tiempo y costos. Simplifica la entrega de información de declaraciones y certificados tributarios que diversas entidades solicitan a sus usuarios y/o clientes. Facilita a personas naturales y mipymes cumplir los requisitos para acceder a créditos bancarios y postular a beneficios de otras instituciones. El receptor de la carpeta puede revisar la validez de la información en [www.sii.cl](http://www.sii.cl) lo cual hace más confiable la información.

Se han realizado mejoras a la aplicación que permite actualizar el nombre del propietario de un bien raíz, posibilitando que un tercero aporte los antecedentes necesarios, tal como el vendedor de la propiedad, y pueda actualizar los datos del propietario registrado en las bases del SII, ingresando al menú de Bienes Raíces.

## 2 AJUSTES NORMATIVOS NECESARIOS

De la mano del desarrollo del sitio Web del SII, ha ido la evolución de los aspectos normativos que regulan el cumplimiento de los tramites tributarios del contribuyente. Ha sido necesario instruir respecto de los medio para la presentación de las Declaraciones de Impuestos.

Dependiendo de la implementación de las opciones en Internet, las Circulares y Resoluciones emitidas por el SII, han incorporado como medio de declaración Internet. Hasta la fecha ya existen obligatoriedad de presentar declaraciones sólo por Internet como es el caso de las Declaraciones Juradas, esto en la medida que el medio ha sido más eficiente para la recepción de información.

## 3. ALGUNOS PROBLEMAS QUE SURGIERON

No todo a ha sido fácil, el SII también ha enfrentado problemas asociados a la utilización de Internet y su apuesta al uso del sitio Web.

Uno de los primeros problemas que se enfrentaron fue la escasa conectividad a Internet que existía. En los primeros años el servicio de acceso a Internet tuvo un crecimiento lento y el costo por ello era excesivo para la época.

Luego en los primeros años en que las Declaraciones de Renta e IVA se comenzaron a masificar se producía congestión el los sistemas informáticos internos, sobre todo en los últimos días de plazo para la presentación del trámite tributario. Esto traía dificultades de cumplimiento y molestia en los contribuyentes.

También para los contadores, Internet es un problema. Se vieron enfrentados a la creciente tecnologización de su profesión, la cual les complicó en un comienzo con las dificultades lógicas de lo nuevo y la incertidumbre de lo que venía. Se debieron acostumbrar a la realidad de las aplicaciones virtuales y a un trabajo sin la utilización del papel. Además percibían los servicios Internet como una amenaza al desarrollo de su actividad, ya que se puede declarar sin la asesoría de un contador. A raíz de esto, productos altamente beneficiosos como la e-factura, han presentado dificultades de masificación y penetración en el mercado.

En el año 1999 el SII se ve enfrentado a los Tribunales de Justicia por las resoluciones dictadas respecto de la contabilidad en hojas sueltas, popularmente conocida como contabilidad computacional, particularmente en cuanto a condicionar la autorización para llevar dicha modalidad de sistema contable al compromiso de enviar al organismo informes y declaraciones tributarias vía Internet. Finalmente la Sala Constitucional de la Corte Suprema ratificó en forma definitiva la legalidad de dichas resoluciones.

## 4. PRODUCTOS

Actualmente el sitio Web del servicio de Impuestos Internos de Chile, continua con una estructura de 3 columnas: "**Actualidad Tributaria**", la columna central "**Oficina Virtual**" se encuentran todas las opciones o aplicaciones para realizar los trámites tributarios a través de Internet y la columna "**Asistencia al contribuyente**". Ver Anexo N°1.

La columna central "**Oficina Virtual**", es la que las que continuamente se está mejorando, agregando cada año nuevos productos que facilitan el cumplimiento tributarios de los contribuyentes de una forma más fácil, cómoda y segura.

Los productos u opciones con que cuenta el sitio Web se resumen en el siguiente cuadro:

Columna	N° Secciones	N° de productos/opciones
Actualidad Tributaria	11	12
Oficina Virtual	13	140
Asistencia al Contribuyente	9	15
Datos útiles	6	12
Total	39	179

El catálogo de productos disponibles en el sitio Web se puede agrupar y resumir en:

**Productos informativos:** Cuyo objetivo es entregar información al contribuyente tanto general como específica es aspectos de instrucción tributaria, información personal contenida en las bases de datos del SII, estudios de opinión, noticias, etc.

**Productos transaccionales orientados al cumplimiento:** Desde el Inicio de Actividades, modificaciones, Declaraciones de Impuestos, Término de Giro, Emisión de Documentos Tributarios Electrónicos hasta el pago de diversos Impuestos. Son productos que permiten satisfacer las necesidades del 100% del Ciclo de Vida del contribuyente.

**Productos transaccionales de fiscalización:** Permiten al contribuyente aportar antecedentes o corregir información solicitada por el SII en programas de fiscalización masiva o selectiva.

**Productos dedicados a grupos de contribuyentes:** Que tienen la finalidad de interiorizar de las facilidades y tributación que los afectan.

Para conocer en detalle las secciones del sitio web y productos asociados vea anexo N° 2.

## 5. PORTALES TRIBUTARIOS

En el año 2004, los contribuyentes comienzan a acceder a portales con la finalidad de interiorizarse de las facilidades y tributación que afectan a determinados segmentos de contribuyentes y educar a los niños en los temas tributarios.

### 5.1 Portal Tributario para Inversionistas Extranjeros

En dicho portal los inversionistas extranjeros, personas o sociedades, encuentran información de cómo invertir en Chile. Se profundiza la estrategia para hacer de Chile un **País Plataforma** de Inversiones, especializado en atraer inversores globales que desde aquí coordinan y dirigen sus negocios regionales.

Este portal tiene una estructura similar al sitio web del SII, una sección de Información Tributaria, en donde el contribuyente puede informarse sobre Chile un País Plataforma, la realización de

actividades económicas en Chile y sobre el Sistema tributario chileno. La sección central Oficina Virtual SII, donde se pueden realizar trámites en línea y la sección de Asistencia al Inversionista que contempla información de ayuda y orientación.

El portal puede ser visto en la siguiente dirección del sitio Web del SII:

<http://www.sii.cl/portales/inversionistas/>



## 5.2 Portal Tributario Medianos y Pequeños Empresarios (Mipyme)

El objetivo de este portal es beneficiar a medianos y pequeños contribuyentes, para que tengan una alternativa proporcionada por el SII de emitir documentos tributarios electrónicos, cumplidos los requisitos estos contribuyentes podrán emitir en línea desde el sitio web del SII y sin costo para ellos los documentos electrónicos determinados en dicho portal. Posee una estructura similar al sitio web del SII, una sección de Información especializada, en donde el contribuyente puede informarse sobre noticias relacionada a las Mipymes y sobre el ámbito tributario. La sección central Oficina Virtual, donde se pueden realizar trámites en línea y la sección de Asistencia al Empresario que contempla información de ayuda y orientación.

En el año 2005 se incorpora al portal, un sistema de facturación electrónica especialmente concebido y diseñado para micro y pequeñas empresas que tienen un bajo volumen de emisión de documentos tributarios. Este sistema permite emitir y recibir: facturas, facturas exentas, notas de crédito, notas de débito y guías de despacho de manera electrónica, genéricamente denominados documentos tributarios electrónicos (DTE).

El "Sistema de Facturación Electrónica del Portal MIPYME" tiene como objetivo dotar a estas empresas de una funcionalidad básica para operar con documentos tributarios electrónicos, aunque ciertamente podrán alternativamente buscar en el mercado soluciones más completas que ofrezca la industria de factura electrónica.

El portal se encuentra en la siguiente dirección del sitio Web del SII: <http://www.portalmipyme.cl>



**Portal Tributario MIPYME** 

**Amplíe para el día 20 de cada mes**

Información Especializada	Oficina Virtual	Asistencia al Empresario
<p><b>SOCIOS ESTRATÉGICOS PORTAL TRIBUTARIO MIPYME</b></p> <p>  </p> <p><b>SISTEMA DE TRIBUTACIÓN SIMPLIFICADA</b></p> <p><b>Sistema de Facturación Electrónica</b></p> <p><b>Estaduto MIPYME</b></p> <p><b>NOTICIAS MIPYME</b></p> <p>SII completa "Ciclo de Vida Tributario 100% Internet" y lanza campaña de capacitación a 10.000 Mipymes en uso de Factura electrónica (09/07/2006)</p> <p>SII introduce modificaciones parciales al Formulario 29 (09/07/2006)</p>	<p><b>INICIO DE UNA MIPYME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo organizar una empresa? (Formas de organización)</li> <li>• ¿Qué tipo de tributación afecta a cada forma de organización?</li> <li>• ¿Qué Sistema de Contabilidad se puede escoger?</li> <li>• ¿Cómo y cuándo presentar ante el SII el año de Inicio de Actividades e inscripción al RUT?</li> <li>• Verificaciones del SII posteriores al Inicio de Actividades</li> </ul> <p style="text-align: center;">▼</p> <p><b>LA MIPYME YA FUNCIONANDO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tributación Simplificada </li> <li>• Facturación electrónica</li> </ul>	<p><b>MIPYMES POR SEGMENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agricultores, ganaderos, piscicultores</li> <li>• Talleres Artesanales</li> <li>• Cooperativas</li> <li>• Cementerías (Mayoristas, minoristas, Quilomboleros)</li> <li>• Subcontratistas de empresas constructoras</li> <li>• Elaboradores de productos (Industria Manufacturera)</li> <li>• Minereros, pirquineros</li> <li>• Hoteleros y dueños de restaurantes</li> <li>• Pescadores</li> </ul>

### 5.3 Portal de Educación Tributaria

Durante el año 2006 el SII puso a disposición de Profesores y Niños un Portal de Educación Tributaria con el patrocinio del Ministerio de Educación.

La iniciativa educativa tiene como principal objetivo dar a conocer, a través de relatos simples y didácticos, qué son los impuestos y los beneficios sociales que producen.

El Portal de Educación Tributaria tiene dos ejes temáticos. El primero, [www.planetasii.cl](http://www.planetasii.cl), está dirigido a niños y niñas. Mientras, el segundo busca entregar a los profesores ([www.siieduca.cl](http://www.siieduca.cl)), herramientas útiles para la planificación de clases y conceptos básicos de impuestos, para que puedan utilizar en sus clases.

El detalle de este portal se encuentra en la siguiente dirección: <http://www.siieduca.cl/>



## 6. RESULTADOS MEDIBLES

### 6.1 Generales:

- El sitio web del SII en el año 2007 fue el tercer sitio más visitado en Chile. Subió de posición ya que en el año 2006 había sido el cuarto más visitado.
- Las visitas mensuales alcanzaron 4 millones incrementándose en un 6,1% respecto del año anterior.
- El aumento de trámites en la Oficina Virtual aumento en un 128%.
- Fueron consultadas 4,5 millones de "Preguntas Frecuentes" Consultadas.
- Actualmente existen 4,5 millones de personas con Clave Secreta (9,8% de incremento).

### 6.2 Inicio de Actividades y Modificaciones de datos personales a través de Internet:

Estos trámites han tenido la mayor variación respecto al año 2006 por Internet, aumentaron un 128%.

Trámite	2007	2006	Variación
Internet	1,2 Millones	522 Mil	128%
Oficina	236 Mil	265 Mil	- 11%
Total	1,4 Millones	787 Mil	82%

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

### 6.3 Boletas de Honorarios Electrónicas

Este tipo de documento electrónico ha tenido un crecimiento considerable en los últimos 4 años a través de Internet.

Año	N° Boletas	Crecimiento
2004	137 Mil	
2005	345 Mil	152%
2006	487 Mil	41%
2007	638 Mil	31%

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

### 6.4 Facturas Electrónicas

Se destaca el aumento de Micros y Pequeños contribuyentes (MIPYME) como usuarios de este tipo de documentos electrónicos.

Cantidad de usuarios	2007	2006	Variación
MIPYME	4.619	1.620	185%
Otros Contribuyentes	2.187	1.273	72%
Total	6.806	2.893	135%

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

Durante el año 2007 el número de Facturas Electrónicas aumentó un 26%.

<b>Facturas</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Variación</b>
MIPYME Internet	396 Mil	40 Mil	893%
Otros Contribuyentes Internet	87 Millones	68.6 Millones	25%
Papel	201 Millones	202 Millones	- 0,5 %
<b>Total</b>	<b>288,4 Millones</b>	<b>271 Millones</b>	<b>6,4%</b>

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

### 6.5 Declaraciones de Renta

Se destaca el aumento de las declaraciones por Internet, las cuales llegaron en el año 2007 a un 97% respecto del total recibidas.

De estas declaraciones 1,5 Millones fueron prepuestas de declaración ofrecidas por el SII, las cuales también se incrementaron en un 12,3% respecto del año 2006.

<b>Declaraciones</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Variación</b>
Internet	2,2 Millones	2, 1 Millones	3%
Papel	65 Mil	69 Mil	- 6%
<b>Total</b>	<b>2,26 Millones</b>	<b>2,17 Millones</b>	<b>3%</b>

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

### 6.6 Declaraciones de IVA

Durante el año 2007 las Declaraciones de IVA aumentaron en un 12% respecto del año anterior. A través de Internet se recibe el 53% de este tipo de declaraciones.

<b>Declaraciones</b>	<b>2007</b>	<b>2006</b>	<b>Variación</b>
Internet	6,1 Millones	5,5 Millones	12%
Papel	5,3 Millones	5,6 Millones	- 5%
<b>Total</b>	<b>11,4 Millones</b>	<b>11,1 Millones</b>	<b>4%</b>

Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

## **XII. Proyecto MiSII**

El objetivo del rediseño de la oficina Virtual del SII es Disponer de un Portal Web con servicios diseñados de acuerdo a un modelo de atención que permita al contribuyente interactuar en un portal transaccional personalizado según sus características. Lo que facilitará y fomentará el cumplimiento tributario voluntario de las obligaciones del contribuyente.

En este sentido, se tiene presente que la oficina virtual tiene más de 4 millones de usuarios registrados, es una de las 4 páginas más visitadas a nivel país, existen usuarios cuya periodicidad de visitas se asocia con la declaración del impuesto a la renta y que muestran un bajo nivel de conocimiento y experticia en el sitio y que el 70% del tráfico lo generan los usuarios expertos, donde se destacan los contadores.

Es así como, el análisis del producto a diseñar se enfoca en conocer la opinión de los usuarios de la herramienta, segmentándoles en personas, micro y pequeñas empresas, medianas y grandes empresas, contadores y funcionarios del mismo SII, y en los intereses institucionales de promoción de las herramientas disponibles en Internet para cada uno de estos segmentos.

Además, con el propósito de llevar a cabo el proyecto MiSII y comenzar su implementación con prontitud se define esta será dividida en tres etapas de corto, mediano y largo plazo.

Es así como en el corto plazo, es decir, a comienzos del año 2009, se espera disponer de dos portales, uno para el segmento de personas y otro para el de empresas, de tal forma que cuando un contribuyente ingrese su RUT y clave, se despliegue su página personalizada, que incluya información personal, aquella que sea factible segmentar a esa fecha y los trámites actualmente disponibles en la Web del SII que le corresponden de acuerdo a sus características.

Mientras que en el mediano plazo, durante el año 2009 y 2010, se espera ir incorporando nuevos trámites e información segmentada de interés de los contribuyentes.

Por último, en el largo plazo, año 2010, se espera llegar al sitio ideal, que debiera constituirse en una Dirección Regional Virtual que cubra en lo posible la mayor cantidad de los trámites que se realizan en las Direcciones Regionales Físicas. Que cuente con 4 portales, uno por cada segmento: Personas, Micro y Pequeñas Empresas, Medianas Empresas y Grandes Empresas. De tal forma, que cuando un contribuyente ingrese su RUT y clave, se despliegue su página personalizada, con la información y trámites de su interés de acuerdo al segmento al que pertenece.

Cabe mencionar que todas las áreas del SII tienen presente que habilitar nuevas operaciones a través de Internet para los contribuyentes es una función permanente del SII, por lo que es necesario que consideren constantemente cuáles son los servicios a dejar disponibles en la página Web, análogamente a como se considera habilitar servicios en una Dirección Regional Física. Asimismo señaló que se tiene que considerar que en largo plazo este es un proyecto transversal, integrador, por lo tanto todas las áreas del SII deben visualizar si sus productos se vinculan con este proyecto.

Es importante señalar además que este Proyecto está enfocado a definir la forma de presentar la Plataforma Virtual de Atención, definida por cada área de negocio a través de Internet.

#### **Principales actividades realizadas para definir los cambios:**

- Se realizan reuniones de trabajo semanales en las que participan representantes de las Subdirecciones de Informática, Fiscalización, Jurídica, Avaluaciones, Administración y Estudios.
- Se realizaron 5 focus group, el primero con funcionarios del Servicio, el segundo con contribuyentes del tipo personas naturales, el tercero con contribuyentes MIPYME, el cuarto con Grandes Empresas y el último con Contadores. Esta actividad tuvo como propósito conocer la opinión de los contribuyentes acerca de lo positivo del sitio actual, qué es lo que mejorarían y cómo se imaginan su "Página Ideal". (Ver Anexo 1)
- La Subdirección de Fiscalización realizó levantamiento de todos los trámites disponibles en la Oficina Virtual de la Página Web del SII asociándolos a cada segmento. (Ver Anexo 2)
- La Subdirección de Fiscalización realizó consultas a sus departamentos acerca de cómo se imaginan la Página Ideal del SII. A partir de estos antecedentes y los resultados de los focus group elaboró una propuesta inicial de Sitio Ideal.
- La Subdirección Jurídica elaboró propuesta de Sitio Ideal.

#### **1. Opiniones Recogidas Acerca De La Página Web Del SII – Focus Group.**

##### **a. Focus Group a Funcionarios**

A continuación se expone las opiniones recogidas en sesión de trabajo con funcionarios que tienen contacto con contribuyentes y que reciben retroalimentación de su parte en relación a la página Web del SII.

*La Internet institucional ha constituido una herramienta central en la relación del SII con los contribuyentes, facilitando en ellos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y constituyéndose en la fuente fundamental de información y servicios.*

*En este contexto, y en un eventual rediseño de esta herramienta ¿Qué aspectos de la Internet actual debieran mantenerse y/o reforzarse en el futuro?*

1. La página del SII es amistosa y completa. Sólo se reciben opiniones favorables.
2. Las noticias se leen y son adecuadas.
3. Los "banners" también son muy buenos, llaman la atención, así como las demos.
4. Es muy buena la división en columnas que hay hoy en día: Noticias, Oficina Virtual y Acerca del SII.

#### **Las mayores fortalezas**

La cantidad de Información a la que se puede acceder desde la página del SII, así como la gran cantidad de trámites que se pueden realizar.

**A mejorar:**

1. Las opciones enunciadas bajo el nombre de cada Sección (Registro Contribuyentes, Renta, Bienes Raíces, etc.) hacen pensar que no hay más opciones en cada Sección anunciada en la Oficina Virtual. Los contribuyentes no llegan fácilmente al menú de cada opción a través del título, del icono ni de los puntitos al final de las opciones.
2. Los títulos de las columnas: Noticias, Oficina Virtual y Acerca del SII deberían estar mucho más destacados. No se ven.
3. El buscador no es bueno. (Algunos contribuyentes llegan mejor por Google a contenidos de la página del SII.)
4. Las demos, así como las preguntas frecuentes, deben estar siempre actualizadas y ser congruentes (a veces no lo están)
5. Subir, dejando más visible, sección de Valores y Fechas porque es muy utilizada.
6. Las aplicaciones que utilizan elementos emergentes (bancos y otros) los deberían anunciar previamente (de otra forma se desorientan los contribuyentes que, sin saberlo a veces, los tienen bloqueados)
7. Simplificar menús, desplegar páginas más cortas y simples. Simplificar acceso a la información.

**“Página ideal”**

*En un eventual rediseño de la actual Internet institucional que profundice su uso como una herramienta de información y servicios al contribuyente. ¿Qué aspectos o ideas deberían considerarse para facilitar este objetivo?*

1. Ofrecer ventana de autenticación en el mismo Home Page, “como banco”.
2. En la oficina virtual incluir sólo títulos de las prestaciones disponibles. No incluir opciones bajo los títulos ya que los contribuyentes tienden a creer que son las únicas disponibles.
3. Al autenticarse con Rut directamente, desplegar sólo las alternativas que tienen que ver con el contribuyente. Además mostrarle sus temas pendientes con el SII.
4. Ojala no hubiese scroll hacia abajo y si lo hay ojala estuviese más destacado que sólo con la barra del navegador. (hay páginas que ponen una flecha )
5. Las noticias para no ocupar tanto espacio podrían estar desplazándose (circulando) en un espacio más pequeño.
6. Ofrecer páginas sencillas ya que la generalidad de los contribuyentes no lee.
7. Difundir y ampliar la representación de terceros a otras opciones.
8. Las noticias deberían incorporar calendario tributario.
9. Las noticias transversales publicarlas en home page, y en páginas por segmento agregar información personalizada para cada segmento.
10. Las circulares por ejemplo podrían estar clasificadas por segmento.
11. Separar resoluciones normativas de resoluciones específicas (por ejemplo de autorización a empresas).

12. Si el contribuyente va a tener un ejecutivo en el SII, darle el contacto de ese ejecutivo tributario en la página.
13. Que el contribuyente (y funcionarios) pudiesen ver la historia de visitas y Resoluciones del contribuyente con el SII. (Al cambiarse de Dirección Regional se pierde su historia).
14. Publicar los tiempos de atención de los distintos trámites.
15. Respuesta pronta del “Contáctenos”. Prometer en “Contáctenos” respuesta en corto plazo aunque sea para darle respuesta de promesa de solución a su consulta.
16. Incorporar el teléfono de la mesa de ayuda en varias partes (donde se la menciona)
17. Que los contribuyentes puedan exponer sus problemas a través de un Chat con un asistente.
18. Mejor manejo y administración de giros en la página del SII.
19. Automatizar algunos cálculos en la declaración de Renta. Por ejemplo: vehículos.
20. Los certificados (de remuneraciones y honorarios) para reliquidación podría emitirlos el SII cuando tiene la información de la Declaración Jurada. (Es molesto para muchos contribuyentes acudir a retirar el certificado donde su empleador.)
21. Que esté en un lugar destacado la dirección de las oficinas.
22. Muy buen contenido de las bases de datos externas que se utilizan (Registro civil y otras).
23. Links a otras instituciones (asociadas y no asociadas)
24. Conocer el estado de las denuncias.

**Otros comentarios aislados, no generalizados:**

1. Eliminar íconos asociados a prestaciones ofrecidas (no los conocen ni los usan).
2. No se entienden los términos contables incluidos en la página.
3. Poder descargar audio de contenidos que el contribuyente pueda escuchar y revisar en forma posterior
4. No cambiar mucho la página, los contribuyentes se perderán.

**b. Focus Group Personas Naturales.**

**Antecedentes:** Debido a lo pequeño del grupo para este focus Group, no se pudo realizar el trabajo grupal como estaba definido con anterioridad, y se optó por conversar en términos generales sobre la página web del servicio. Las siguientes son las conclusiones a las que se pudo llegar.

**Conclusiones:**

1. Cuando llega email por recibir una factura electrónica a un receptor no hace referencia a la razón social, lo que dificulta saber de quién se ha recibido la factura.
2. Formulario 3239, no se puede llenar en el sistema y antes si se podía.
3. Autorizar a los representantes segregadamente, es decir que ciertos contribuyentes autorizados por otros, puedan emitir solo guías de despacho en Mipyme y no facturas, por ejemplo.

4. No es claro el cierre de sesión en la página Web, cuando llega a la página principal no muestra que aun estoy autenticado.
5. En factura Mipyme no se puede eliminar un producto intercalado en el detalle de la factura, solo se puede eliminar la última línea de detalle.
6. En general la página web se percibe como muy completa, y se tiene buena opinión de ella.
7. Se sugiere mejorar el buscador de la página web, puesto, que en opinión de los invitados, cuesta encontrar lo que se necesita, no tiene un filtro bueno.
8. Los títulos de temas y su desglose presentado en la página web es engañadora, pareciera que sólo hay lo que se muestra.

### **c. Focus Group MIPYME**

#### ***Aspectos Positivos del sitio Web del SII:***

1. Velocidad. Se considera que la página es rápida, y tiene muy buen up-time.
2. Cantidad de información disponible. Se resalta lo bueno de disponer de mucha información.
3. Se considera como un canal más cercano de información. Se indica que la página Web hace que la relación de los contribuyentes con el SII sea mejor. "Es bueno no tener que ir a la oficina a contactarse con un fiscalizador que no necesariamente es muy simpático y además lo puede castigar a uno." Permite contactarse directamente con el SII, sin depender absolutamente del contador".
4. Se considera importante disponer de preguntas frecuentes, sin embargo el lenguaje es muy técnico, no es fácil de entender por los contribuyentes. Además se señala que si llaman a la mesa de ayuda porque no les ha quedado clara una respuesta disponible dentro de las preguntas frecuentes, la persona que atiende telefónicamente lee la misma respuesta, con lo que no se aclara la consulta.

#### ***Aspectos a Mejorar y/o Sugerencias:***

1. Página Inicial que sea menos densa, más "minimalista". Que se vea todo en una sola pantalla. Se sugiere que el Home Page sólo tenga los grandes títulos, los temas globales. Se ve muy saturada con los subrayados y tanto texto, tiene demasiada información. Se sugiere eliminar elementos distractores, como títulos en movimiento. Los íconos no los usan, porque las letras no se leen y declaran no conocer las gráficas.
2. Mejorar el buscador pues es considerado poco eficiente. Se señala que el SII debiera llevar un registro de lo más buscado para mejorar este servicio.
3. El teléfono de la mesa de ayuda esta muy escondido. Se sugiere que este más visible en las páginas.
4. Agregar el botón contáctenos en más páginas de la navegación
5. Agregar en link de "Valores y Fechas" otros datos de interés tributario, como el sueldo mínimo y el sueldo vital.
6. Poder bajar en PDF ciertos documentos, por ejemplo el formulario 29.



7. Poder cuadrar los formatos de impresión, que se ofrezca la posibilidad de imprimir en carta y oficio a través de la Web.
8. Mejorar cuadros de diálogo que informan de algún error, pues los usuarios no los entienden.
9. Sería muy bueno contar con los códigos propuestos en el mismo F29 cuando se declara, dado que ya se llenaron los libros de compra y venta. (Facturador MIPYME)
10. Incorporar en la página un área de "Gestión del Conocimiento" en base a las consultas de los contribuyentes.
11. Personalización como sitios de los bancos, por ejemplo que se segmente por personas, empresas, MIPYME.
12. Disponer de menús más personalizados donde se destaquen, más a la vista, los links más usados. Por ejemplo IVA y Factura Electrónica en el caso de los facturadores MIPYME.
13. Incorporar en la página videos de ayuda en línea sobre temas específicos.
14. Incluir en la página mapas que orienten acerca de la ubicación de las oficinas del Servicio.
15. Falta mostrar los folios anulados en la facturación MIPYME.
16. Se sugiere el envío de aviso por mail al facturador MIPYME que tiene problemas que le impiden emitir facturas. (ej, caso no ubicado)
17. Disponer de menús tipo "apple", que se desplazan, de forma que estén al frente el primer plano y los demás flotando.

**Otros comentarios:**

1. Es muy grato que no cambie la página frecuentemente. La gente se confunde cuando una página cambia mucho.
2. Declaran que no leen las noticias, que a lo mejor el contador las lee.
3. Se plantea inquietud respecto a la seguridad de información de sus PC: "¿me pueden intervenir si estoy en la misma red, me pueden sacar datos de mi PC?". El SII debería asegurar que no se está extrayendo información del computador del contribuyente al utilizar la página del SII. Sugieren dar mensaje de seguridad a través de la página del SII.

**4. Focus Group Grandes contribuyentes.**

A continuación se expone las opiniones recogidas en sesión de trabajo con representantes de grandes contribuyentes y que reciben retroalimentación de su parte en relación a la página Web del SII.

*La Internet institucional ha constituido una herramienta central en la relación del SII con los contribuyentes, facilitando en ellos el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y constituyéndose en la fuente fundamental de información y servicios.*

*En este contexto, y en un eventual rediseño de esta herramienta ¿Qué aspectos de la Internet actual debieran mantenerse y/o reforzarse en el futuro ?*

1. La página es muy buena, muy rápida, prácticamente nunca falla.
2. Consideran que la página es sobria, y que siendo asociada a impuestos está muy bien que sea así.
3. Se sienten cómodos con la navegación, ya es conocida y amigable para ellos.

4. La cinta que se desplaza con información variable les gusta.
5. Declaran conocer perfectamente con los íconos.

#### **A mejorar:**

1. La página inicial tiene demasiada información.
2. Solicitan que no se hagan cambios drásticos, que la página es buena, su diseño adecuado, y que todos los usuarios ya están muy habituados a ella.
3. Les gustaría que los íconos estuvieran también en la primera página ya que ahí se encuentran siempre en el mismo lugar, no se mueven como en la columna central de la Oficina Virtual.
4. No consideran que aporte el que se muevan las opciones de la oficina virtual, preferirían que lo habitual y más recurrente (Renta e IVA) no se los cambiaran nunca de lugar.
5. Indican que las respuestas de las preguntas frecuentes deberían mejorarse, están en un lenguaje muy técnico.
6. Encuentran que el buscador del home-page es muy malo, que es mucho más fácil llegar por el google a los contenidos de la página del SII.
7. Declaran no conocer el “Contáctenos”, piensan que a la gente en general no debe gustarle ya que existe aprensión de dejar registro de las cosas que consulta, porque existe temor de una posterior revisión.
8. Consideran que los Mensajes de error y anotaciones tienen poco detalle.
9. Les parece que se deberían digitalizar las resoluciones antiguas.
10. Les gustaría poder inscribir un segundo correo de comunicación (correo de copia) de tal forma que las comunicaciones del SII les lleguen a 2 personas dentro de la compañía.
11. Señalan que sería muy bueno mostrar todos los IVA del año en la misma página.
12. Les gustaría que más páginas pudiesen ser generadas en pdf desde las aplicaciones. Por ejemplo los formularios de apertura de sucursales. (Algunos lo hacen ellos mismos imprimiendo con herramientas como Adobe Acrobat o Cute pdf)

#### **“Página ideal”**

*En un eventual rediseño de la actual Internet institucional que profundice su uso como una herramienta de información y servicios al contribuyente. ¿Qué aspectos o ideas deberían considerarse para facilitar este objetivo?*

1. Les gustaría poder hacer absolutamente todo por Internet y que no tuvieran que asistir nunca a una oficina. Lo ven factible y deseable para el futuro.
2. Les gustaría que aparezcan todas las novedades o notificaciones apenas entran a la página.
3. También que estuviera disponible la historia de visitas.
4. Que estén disponibles en datos del contribuyente los representantes legales del contribuyente y documentos, como resoluciones, asociados a él. Adicionalmente, indican, deberían poder buscar todas las resoluciones que los consignan.
5. Indican que les gustaría que las circulares, así como la Jurisprudencia, estuvieran clasificadas por tema.
6. Indican que debería haber un buscador especial (bueno) en las Circulares.

7. Sería muy bueno, declaran, que las resoluciones contengan enlaces a otras resoluciones que las modifican.
8. Consideran que hay trámites que hoy no están disponibles que se podrían hacer en línea, por ejemplo, pedir copia de Rut, para lo que actualmente hay que ir al mesón, se podría hacer por Internet indicando quién va a retirar posteriormente en el mesón. Así no sería necesario ir 2 veces. (Aprovechan de señalar que las copias de Ruts son muy lentas).
9. Abrir y cerrar sucursales también podría facilitarse por Internet.
10. Sería muy bueno que se pudieran guardar todos los formularios que se llenan en pantalla y no perder esa información (ejemplo Peticiones Administrativas, 2117).
11. Poder incluir voluntariamente detalles abiertos para algunos códigos de formularios, por ejemplo para el formulario 50, que un código de retención se pueda abrir y detallar los Ruts retenidos y el monto, para después facilitar la construcción de Declaraciones Juradas en función de esto.
12. Les gustaría tener la posibilidad de inscribir poderes de las personas que van al SII en la página Web. Cada vez que van al SII les revisan el poder y a veces con distinto criterio.
13. Varios hacen notar que manejan varios Ruts y que sería muy bueno tener acceso (como en Factura Electrónica) a todos los Ruts de los que son usuarios autorizados. Les gustaría autenticarse sólo una vez y que se le mostraran todas las empresas en que está autorizado y poder operar en todas ellas sin estarse autenticando sucesivamente con todas las claves de las empresas.
14. Al salir observados en renta sería muy bueno poder enviar por correo los balances y cualquier otra información solicitada.

#### **d. Focus Group Contadores Independientes**

##### ***Aspectos positivos del sitio web del SII***

1. La página es muy completa.
2. El diseño es amigable.
3. La cartola tributaria del contribuyente es de gran utilidad.
4. El link sobre renta es muy bueno, "es tan fácil hacer la declaración que ahora la hacen ellos mismos y nos quitan los clientes".
5. El link sobre noticias es bueno y actualizado.
6. Los valores y fechas son muy útiles.
7. Los íconos son didácticos y útiles.

##### ***Aspectos a mejorar***

1. No se puede sacar clave por Internet de personas que no tienen familiares directos, porque no tienen esos datos y por consiguiente, deben concurrir a la Dirección Regional para hacer ese trámite.
2. Las multas tributarias administrativas (no asociadas a declaraciones) no aparecen y no se pueden pagar vía Internet.

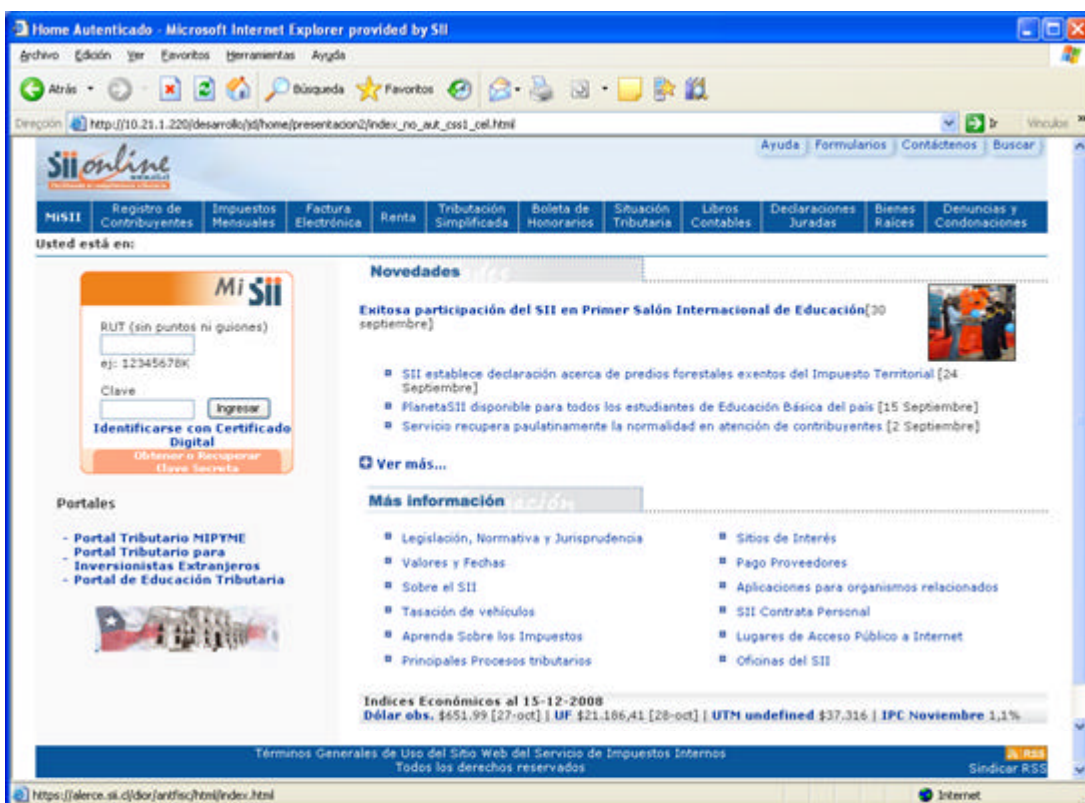
3. El buscador debería tener elementos que circunscriban más la búsqueda.
4. El buscador debería tener un sistema que actualice las circulares y señale su vigencia.

### XIII. Propuesta MiSII

La propuesta de diseño busca ser más amistosa, facilitar su uso por parte de los usuarios inexpertos y mantener las mismas prestaciones que requiere un usuario experto.

El nuevo diseño mantendrá las herramientas disponibles actualmente, cambiando la estética del sitio y mejorará su usabilidad.

#### a. Propuesta de Página Inicial.



La parte superior derecha concentra la sección de asistencia para el contribuyente, la cual en el formato anterior se ubicaba en la columna de la derecha.

Todo lo relacionado con los trámites en línea disponibles para el contribuyente, están ubicados en la barra de navegación en la parte superior.

Noticias, novedades e información de interés se encuentra en la parte derecha de la página.

En el lado izquierdo se encuentran los accesos a portales disponibles y la caja de identificación para acceder al Mi SII, página diferenciada para contribuyentes catalogados como personas o como empresa.

## b. Propuesta página para personas naturales

The screenshot shows the 'Mi SII' online portal in Microsoft Internet Explorer. The browser address bar shows the URL: http://10.21.1.220/desarrollo/d/home/presentacion2/mis\_persona\_aut\_css1\_pel.html. The page header includes 'Sii online' and 'Rut: 12345678 - 9: Última visita 14/08/2008 09:49:48 hrs. Representado por Usuario de Prueba'. There are buttons for 'Identificar Nuevo Contribuyente' and 'Cerrar Sesión'. A banner for 'Portal de Educación Tributaria' is visible.

**Usted está en:**

RUT : XXXXXXXX-9  
 Nombre/Razón Social : Nombre Apellido Paterno Apellido Materno  
 Fecha : 15/12/2008  
 Domicilio : AZUL DE CLARO 121 , Dpto. 22 Iquique (Otros domicilios)  
 Email : mmmm@mail.com

**Actualizar Mis Datos**

**Mi Información Tributaria**

- Mis Datos
- Mis Situación Tributaria
- Estado de Mis Declaraciones:
  - Anuales (F22)
  - Mensuales (PPM, F29 y F50)
  - Mis documentos autorizados
  - Mis Bienes Raíces
- Mis Herramientas
  - Inscripción y Actualización del Registro de Contribuyentes
  - Emisión Boletas de Honorarios
  - Declaración Mensual (F29-F50)
  - Declaración Anual (F22)
  - Consulta Situación Tributaria
  - Consulta Bienes Raíces
  - Denuncias de Evasión
  - Datos y Valores
  - Legislación y Normativa
  - Volver a la Página Principal

Inicio de Actividades	Término de Giro	Teléfono	Email	Fax
20-06-2008	No	661111	mail_prueba@gmail.com	6651111
<b>Tipo contribuyente</b>	Persona natural			
<b>Subtipo contribuyente</b>	Persona natural chilena			
Actividades económicas vigentes	Código	Categoría tributaria	Afecta IVA	
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.	930990	Segunda	NO	
<b>Descripción general de Actividad indicada por el contribuyente</b>	Licenciado en Artes			
<b>Domicilio</b>	AZUL DE CLARO 121 q, Dpto. 22			
<b>Domicilio Postal</b>	No registra			
<b>Domicilio urbano para notificación</b>	No registra			
<b>Oficinas del SII para trámites presenciales</b>	IQUIQUE			

Para modificar datos ir a Modificaciones y Avisos  
 Para ver más opciones ir al Menú Registro de Contribuyentes  
 Para ver más opciones ir al Menú Situación Tributaria

Términos Generales de Uso del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos  
 Todos los derechos reservados

Página Mi SII Personas:

En la parte superior se encuentra la información de asistencia y la identificación de acceso a la página del Mi SII.

A continuación aparece la información general del contribuyente identificado.

Al lado izquierdo se encuentran las secciones:

- Mi información Tributaria que da cuenta de un resumen de información contenida en las bases del SII.
- Mis herramientas que concentra todas las opciones para realizar trámites en línea y que están disponibles para contribuyentes catalogados como personas.

Al lado derecho se va desplegando la información según corresponda a lo seleccionado en las opciones de la izquierda.

En esta página no aparece la barra de navegación en la parte superior, dándole las opciones correspondientes a este segmento en el área de mis herramientas.

### c. Propuesta página para empresas

The screenshot shows the SII online portal interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'MISII', 'Registro de Contribuyentes', 'Impuestos Mensuales', 'Factura Electrónica', 'Renta', 'Tributación Simplificada', 'Boleta de Honorarios', 'Situación Tributaria', 'Libros Contables', 'Declaraciones Juradas', 'Bienes Raíces', and 'Denuncias y Condonaciones'. The user's RUT is 12345678 - 9, and the last visit was on 14/08/2008. The user is logged in as 'Usuario de Prueba'.

Under 'Usted está en:', the user's personal information is displayed:

- RUT: XXXXXXXX-X
- Nombre/Razón Social: Nombre Apellido Paterno Apellido Materno
- Fecha: 15/12/2008
- Domicilio: AZUL DE CLARO 121, Dpto. 22-Iquique (Otros Domicilios y Sucursales)
- Email: mmmmm@mail.com

There is a button 'Actualizar Mis Datos' and a logo for 'www.siieduc.cl'.

The main content area is titled 'Mi Información Tributaria' and contains a table with the following data:

Fecha constitución	Inicio de actividades	término de giro	Teléfono	Email	Fax
20-05-08	20-05-08	No	6661111	mail_prueba@mail.com	6661111
<b>Tipo contribuyente</b>		Persona Jurídica Comercial			
<b>Subtipo contribuyente</b>		Soc. Responsabilidad Limitada			
<b>Representante Legal:</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>	<b>Actuación</b>			
NNNNN	11XXXXXX-1	1: Actúa cualquier representante			
<b>Socios:</b>					
<b>Nombre</b>	<b>Rut</b>	<b>Fecha de Incorporación</b>			
NNNNN	11XXXXXX-1	25-05-2008			
<b>Actividades económicas vigentes</b>			<b>Código</b>	<b>Categoría tributaria</b>	<b>Afecta IVA</b>
APICULTURA			012240	Primera	SI
OTRAS ACTIVIDADES DE SERVICIOS PERSONALES N.C.P.			930990	Segunda	NO
<b>Descripción general de Actividad indicada por el contribuyente</b>					
Apilador y futbolista					
<b>Domicilio</b>					
AZUL DE CLARO 121 q, Dpto. 22					
<b>Domicilio Postal</b>					
XXXXX					
<b>Domicilio urbano para notificación</b>					
YYYYY					
<b>Sucursales del contribuyente</b>					
Ver sucursales					
<b>Oficinas del SII para trámites presenciales</b>					
IQUIQUE					

At the bottom, there are instructions: 'Para modificar datos ir a Modificaciones y Avisos', 'Para ver más opciones ir al Menú Registro de Contribuyentes', and 'Para ver más opciones ir al Menú Situación Tributaria'. There is also a footer with 'Términos Generales de Uso del Sitio Web del Servicio de Impuestos Internos' and 'Todos los derechos reservados.' and an RSS feed icon.

En la parte superior se encuentra la información de asistencia y la identificación de acceso a la página del Mi SII.

A continuación aparece la información general del contribuyente identificado.

Al lado izquierdo se encuentran las secciones:

- Mi información Tributaria que da cuenta de un resumen de información contenida en las bases del SII.
- Mis herramientas que concentra todas las opciones para realizar trámites en línea y que están disponibles para contribuyentes catalogados como empresas.

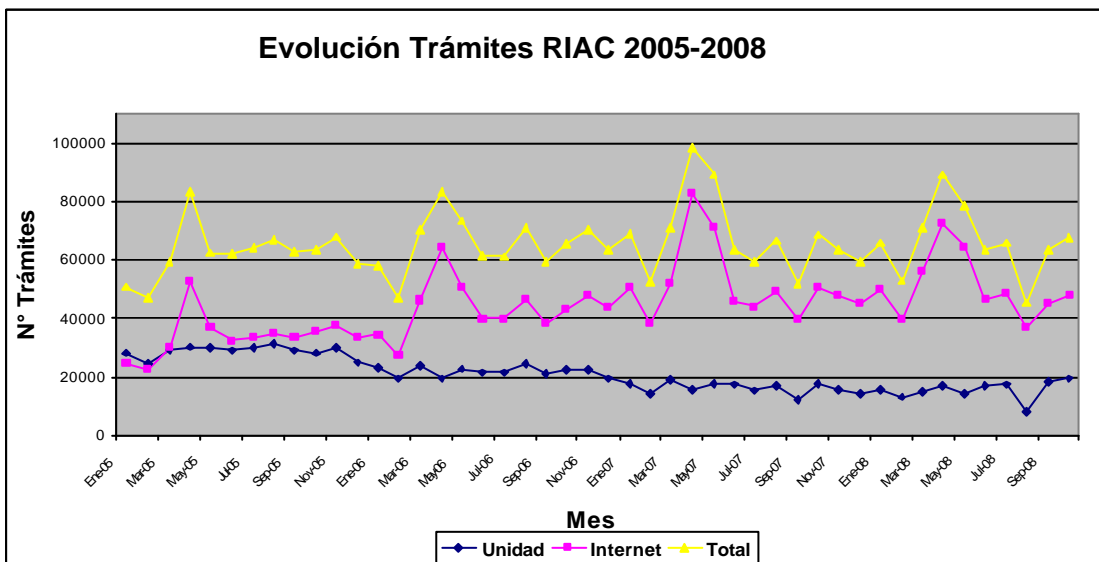
Al lado derecho se va desplegando la información según corresponda a lo seleccionado en las opciones de la izquierda.

Esta página cuenta con la barra de navegación con todas las herramientas disponibles, lo que facilitará la operación de los usuarios expertos.

## XIV. Conclusiones

Considerando que en Chile aproximadamente el 98% de la recaudación tributaria se obtiene a partir de la declaración y cumplimiento voluntario de los contribuyentes y que la evasión tributaria a disminuido considerablemente en el último decenio, tal como lo refleja la tasa de evasión del IVA que paso de 24% en 1998 a 11% en nuestros días.

Adicionalmente, el uso de Internet en los trámites asociados al RIAC y modificaciones de antecedentes va en aumento, lo que se condice con la penetración de Internet en la sociedad, el siguiente gráfico muestra como ha evolucionado el uso de Internet durante los últimos años.



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

El SII enfrenta un escenario donde debe enfocarse en destinar sus recursos en dos líneas de negocio, la fiscalización y los servicios de facilitación al contribuyente.

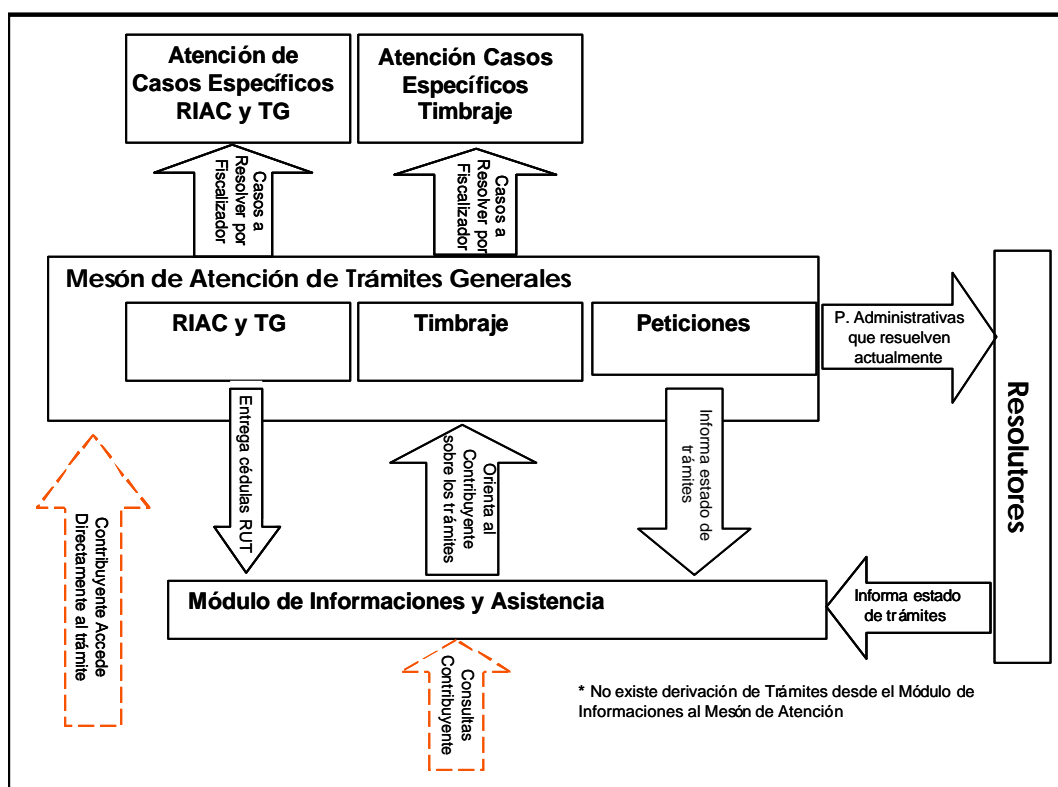


Es en los servicios al contribuyente donde la Plataforma de Atención y Asistencia jugará un rol fundamental en el futuro, orientándose a dar una atención de calidad que permita fomentar el cumplimiento tributario voluntario y que también permita asegurar la calidad de la información asociada al contribuyente. Para esto, una de las funciones de la plataforma es la educación o formación del contribuyente, donde se le indicarán sus obligaciones y plazos para cumplirlas, se proveerá de herramientas gratuitas disponibles en Internet o bien de una atención presencial que facilitará el trámite.

Obviamente, uno de los objetivos es llevar al contribuyente a cumplir con sus obligaciones a través de Internet, motivo por el cual la atención presencial capacitará permanentemente al contribuyente en este sentido.

Un ejemplo de lo anterior, y que también muestra el impacto que se busca con este modelo de negocio, es fomentar el uso de la factura electrónica entre los contribuyentes, donde la herramienta gratuita es el portal MIPYME que cuenta con un módulo de factura electrónica, y su atención análoga en el ámbito presencia es el timbraje, que es el trámite con mayor demanda en la atención con 2,2 millones de transacciones anuales.

La atención de contribuyentes pasa de estar centrada en el proceso a centrarse en el contribuyente, disminuyendo el número de atenciones asociadas a un contribuyente por más de un trámite, aumentando la calidad de la atención y satisfacción del contribuyente, lo que se manifestará en la interacción de las áreas que componen la plataforma, facilitando el emprendimiento y el cumplimiento. El siguiente diagrama muestra la operación de las áreas.



Fuente: departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes.

Así mismo, este escenario de operación presencial generará un desafío en la atención virtual, sobre todo considerando que el uso de la Oficina Virtual del SII se considera un producto de gran éxito, siendo una de las páginas más visitadas y donde Chile muestra récords a nivel mundial como la declaración del Impuesto a la Renta cuyo cumplimiento se realiza a través de Internet en un 97,3%

En este sentido, es que se plantea el rediseño de la oficina virtual, llevando la experiencia de su uso a un nivel orientado al tipo de contribuyente que la usa, facilitando su utilización y haciendo eficiente la visita del contribuyente-usuario esporádico y, a la vez, manteniendo los niveles de servicios que acostumbra tener el usuario habitual o experto.

El conjunto de estas medidas y transformaciones que se realizan en la atención y asistencia de contribuyentes, facilitará el enrolamiento, cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias y la fiscalización de los contribuyentes.

Por último, se incorpora a la organización la medición de la satisfacción del contribuyente respecto de la atención que se le brinda, esta medición se ha denominado Índice de Satisfacción Neta (ISN), que permitirá realizar una evaluación permanente de la calidad de atención que se le brinda al contribuyente a través de los distintos canales de atención e interacción. Considerando que la mayor cantidad de transacciones presenciales con el contribuyente se realizan en los departamentos de Resoluciones o Plataforma de Atención y Asistencia y a través de la Oficina Virtual del Servicio, el indicador revelará claramente los espacios de mejora a los que se deberá destinar recursos para lograr una atención de excelencia que además está directamente relacionada con los objetivos planteados con el rediseño de esta área.

En concordancia con lo anterior, lo mismo ocurre con los servicios provistos vía Internet y en las actuaciones de fiscalización o la Mesa de Ayuda telefónica.

Ahora bien, como conclusión de este trabajo, se puede afirmar con la certeza que da la experiencia del Servicio de Impuestos Internos de Chile, que hoy en día el potenciamiento de los servicios a los contribuyentes debe constituir, a no dudar, un Proyecto emblemático en el Plan Maestro de las Administraciones Tributarias modernas.

## Referencias.

1.- [www.sii.cl](http://www.sii.cl), menú "Sobre el SII"

2.- Rediseño de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes, Documento desarrollado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes Subdirección de Fiscalización, SII, 2007.

3.- La Oficina Virtual del SII, Documento presentado por el SII en NYU en 2007, preparado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes, Subdirección de Fiscalización, SII.

4.- Evaluación de la implementación de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes, Documento desarrollado por el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes Subdirección de Fiscalización, SII, 2008

# Anexo N ° 1 Cursos de Capacitación

## PROPUESTA MALLA DE CURSOS DE CAPACITACION PARA FUNCIONARIOS DE LA PLATAFORMA

### Jefes Plataforma

**Principales Funciones:** Controlar la atención de los funcionarios a su cargo  
Apoyar la atención de los funcionarios a su cargo  
Facilitadores

**Malla básica** (Además tienen que cumplir con la malla para los fiscalizadores)

CURSO
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MANEJO EMOCIONAL
GESTIÓN DEL CAMBIO
MANEJO DE CONFLICTOS
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN
TALLER RETROALIMENTACIÓN I Y II

### Fiscalizadores Plataforma

**Principales Funciones:** Atención de contribuyentes en Centro de Información y Asistencia  
Atención de contribuyentes y/o Revisión de trámites en el área de trámites específicos

**Malla básica**

CURSO
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE TRÁMITES DEL CICLO DE VIDA DEL CONTRIBUYENTE (CVC)
ANÁLISIS FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LOS CONTRIBUYENTES
DOCUMENTOS TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
TRÁMITES DEL CVC Y DE ASISTENCIA PARA CONTRIBUYENTES EN INTERNET
CÓDIGO TRIBUTARIO
FRANQUICIAS TRIBUTARIAS EN LAS ZONAS EXTREMAS
LEY DE LA RENTA E IMPUESTO ADICIONAL
LEY DEL IVA
OPERACION IVA
OPERACION RENTA
SISTEMA TRIBUTARIO, ESTRATEGIAS DE FISCALIZACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE UNA DR
SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOYO
CONTABILIDAD
CONVENIOS DE DOBLE TRIBUTACIÓN
CÁLCULO DE HERENCIAS
EXCEL BÁSICO
ORGANIZACIÓN DEL ESTADO Y DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES
PETICIONES ADMINISTRATIVAS DE FISCALIZACIÓN
ÉTICA Y PROBIDAD
PRESENCIA FISCALIZADORA
TRABAJO EN EQUIPO
ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
DESARROLLO DE HABILIDADES ATENCIÓN

### Técnicos y Administrativos Plataforma

**Principales Funciones:** Atención de contribuyentes en Centro de Información y Asistencia  
Atención de contribuyentes en el área de trámites generales

**Malla básica**

CURSO
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE TRÁMITES DEL CICLO DE VIDA DEL CONTRIBUYENTE (CVC)
ANÁLISIS FORMAL DE LA DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LOS CONTRIBUYENTES
DOCUMENTOS TRIBUTARIOS ELECTRÓNICOS
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
TRÁMITES DEL CVC Y DE ASISTENCIA PARA CONTRIBUYENTES EN INTERNET
ÉTICA Y PROBIDAD
FRANQUICIAS TRIBUTARIAS EN LAS ZONAS EXTREMAS
SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOYO
CÓDIGO TRIBUTARIO (tutorial)
CONTABILIDAD
OPERACION IVA (e-learning)
OPERACION RENTA (e-learning)
EXCEL BÁSICO (e-learning)
ORGANIZACIÓN DEL ESTADO Y DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES
TRABAJO EN EQUIPO
ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
DESARROLLO DE HABILIDADES ATENCIÓN
NUEVOS TRÁMITES CUYA RECEPCIÓN SE INCORPORA A LA PLATAFORMA

### Auxiliares Plataforma

**Principales Funciones:** Timbrado de documentos y entrega de documentos timbrados a contribuyentes

**Malla básica**

CURSO
ÉTICA Y PROBIDAD
GESTIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN EL USO DE MÁQUINAS TIMBRADORAS
TRABAJO EN EQUIPO
ACTITUDES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
DESARROLLO DE HABILIDADES ATENCIÓN

## **Anexo N ° 2 Herramientas en [www.sii.cl](http://www.sii.cl)**

Tema/Link	Personas	Micro y Pequeñas	Medianas	Grandes	Comentarios
<b>Registro de Contribuyentes</b>					
<a href="#">Cambio de clave y datos de Autenticación</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Administrar Representantes Electrónicos</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Representar a Contribuyentes</a>	X	X			
<a href="#">Inicio de Actividades Personas Naturales</a>	X				
<a href="#">Rut e Inicio de Actividades Personas Jurídicas</a>	X	X			
<a href="#">Consulta de Estado de Solicitudes</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Declaración de Término de Giro</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consulta de Estado de Declaración de Término de Giro</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Cambio de Domicilio</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Cambio de email y/o teléfono móvil</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Modificación de Sucursales</a>		X	X	X	
<a href="#">Cambio/Ampliación de Giro o Actividad Económica</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Dar aviso de pérdida y/o recuperación de Cédula de Identidad</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Solicitud de contabilidad computacional</a>		X	X	X	
<a href="#">Modificación de Socios, Representantes Legales y Capital</a>	X	X	X	X	Disponible próximamente. Para las personas es válido para Representantes, vinculado a personas sin domicilio ni residencia en Chile
<b>Renta</b>					
<a href="#">Corregir o rectificar declaración</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Declarar utilizando propuesta</a>	X	X	X		
<a href="#">Declarar por formulario en pantalla o recuperar datos guardados</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Declarar utilizando software comercial</a>		X	X	X	
<a href="#">Consultar estado de declaración de renta</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Información de sus ingresos, agentes, retenedores y otros</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consultar planes especiales</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Verificar declaración por terceros</a>			X	X	Opción para organismos o instituciones como bancos o notarias, etc.
<a href="#">Enviar Antecedentes Tributarios</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Anular Informe ya enviado</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consultar estado y corregir Antecedentes Tributarios</a>	X	X	X	X	
<b>Bienes Raíces</b>					
<a href="#">Buscar una propiedad asociada al RUT</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consultar antecedentes de un bien raíz</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Certificados de Avalúo Fiscal</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consultar Tabla Comunas</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Modificación de nombre del propietario y/o dirección para el envío de correspondencia</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Consultar estado de solicitud de cambio de nombre de propietario de un bien raíz</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Pago en línea de Contribuciones</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Certificado de Información de Pagos Web SII</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Aviso Recibo de Contribuciones</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Listado de Propiedades para el Pago de Contribuciones</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Reavalúo de sitios no edificados, propiedades abandonadas y pozos lastreiros 2008</a>	X	X	X	X	Opción que debiese aparecer para todos los segmentos en el periodo que se aplica.
<a href="#">Información acerca del proceso de Reavalúo No Agrícola 2006</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Incremento Gradual de Contribuciones Reavalúo No Agrícola 2006</a>	X	X	X	X	
<a href="#">Información acerca del proceso de Reavalúo Agrícola 2004</a>	X	X	X	X	

Tema/Link	Personas	Micro y Pequeñas	Medianas	Grandes	Comentarios
<b>Impuestos Mensuales (IVA-F29, F50)</b>					
<u>Declarar y pagar (F29 y F50)</u>	X	X	X	X	
<u>Declarar F29 sin movimiento</u>		X	X	X	
<u>Corregir o rectificar declaraciones (F29 y F50)</u>	X	X	X	X	
<u>Consultar estado de declaración</u>	X	X	X	X	
<u>Verificar declaración por terceros</u>	X	X	X	X	
<u>Consultar y pagar giros</u>	X	X	X	X	
<b>Declaraciones Juradas</b>					
<b>Declaración Jurada de Renta</b>					
<u>Declaración y corrección declaraciones juradas</u>		X	X	X	Evaluar posibilidad de tener las DJS diferenciadas por tipo de contribuyente
<u>Consultas y seguimientos Declaraciones Juradas y Giros Emitidos</u>		X	X	X	Evaluar posibilidad de tener las DJS diferenciadas por tipo de contribuyente
<u>Software de declaraciones Juradas</u>		X	X	X	Evaluar posibilidad de tener las DJS diferenciadas por tipo de contribuyente
<u>Nóminas</u>		X	X	X	
<b>Declaración Jurada de IVA</b>					
<u>Enviar o corregir declaraciones (solo obligados)</u>		X	X	X	
<u>Enviar o corregir declaraciones (solo voluntarios)</u>		X	X	X	
<u>Consulta Estado de declaraciones</u>		X	X	X	
<u>Consulta IVA informados por Terceros</u>		X	X	X	
<u>Consulta Declarantes DJR IVA</u>		X	X	X	
<u>Consulta Obligado</u>		X	X	X	
<b>Declaración Jurada de Impuesto de Timbres y Estampillas</b>					
<u>Enviar o corregir declaraciones por importación de datos</u>			X	X	
<u>Consultas Estado Declaraciones Juradas</u>			X	X	
<b>Situación Tributaria</b>					
<u>Cartola tributaria del contribuyente</u>	X	X	X	X	
<u>Verificar contenido de una cartola</u>	X	X	X	X	
<u>Consultar situación tributaria de terceros</u>	X	X	X	X	
<u>Consultar timbraje de documentos</u>	X	X	X	X	
<u>Solicitud de timbraje de rollos</u>		X	X	X	
<u>Sistema de Obtención de Información Tributaria</u>	X	X	X	X	
<u>Generar Carpeta Tributaria</u>	X	X	X	X	
<u>Revisar Carpeta Tributaria</u>	X	X	X	X	
<u>Solicitud de Certificado de Residencia</u>	X	X	X	X	
<u>Solicitud de Certificado de Situación Tributaria</u>	X	X	X	X	
<u>Solicitud de Certificado de Inscripción en Registro de Sociedades Anónimas Acogidas a Art. 41D</u>				X	Este tipo de sociedades quedan automáticamente en la nómina de la DGC
<u>Consulta y Seguimiento de Solicitudes</u>	X	X	X	X	
<u>Consulta de Certificados Emitidos</u>	X	X	X	X	
<u>Verificación de Certificados Emitidos</u>	X	X	X	X	

Tema/Link	Personas	Micro y Pequeñas	Medianas	Grandes	Comentarios
<b>Factura Electrónica</b>					
Postulación Factura Electrónica		X	X	X	
Declaración de Cumplimiento de Requisitos		X	X	X	
<b>Verificación de Documentos Tributarios Electrónicos</b>					
Consultar Contribuyentes		X	X	X	
Verificar Contenido de un Documento		X	X	X	
Consultar Validez de un Documento		X	X	X	
<b>Envío de Documentos (*)</b>					(*) Esta opción sólo puede ser utilizada por contribuyentes autorizados al sistema de Factura Electrónica.
Envío DTE (documentos y libros)		X	X	X	
Consulta Estado de un Envío		X	X	X	
Consulta Estado Libros Electrónicos		X	X	X	
Historia de Envíos		X	X	X	
<b>Timbraje Electrónico (*)</b>					(*) Esta opción sólo puede ser utilizada por contribuyentes autorizados al sistema de Factura Electrónica.
Solicitud de Timbraje Electrónico		X	X	X	
Anulación de Folios		X	X	X	
Reobtención de Folios		X	X	X	
Información de Timbrajes Históricos		X	X	X	
Consulta Folios Anulados		X	X	X	
<b>Actualización de Datos Empresa Autorizada (*)</b>					(*) Esta opción sólo puede ser utilizada por contribuyentes autorizados al sistema de Factura Electrónica.
Actualización de Datos Empresa		X	X	X	
Mantenión de Usuarios		X	X	X	
Consulta entre Empresas Autorizadas		X	X	X	
<b>REGISTRO ELECTRÓNICO DE CESIÓN DE CRÉDITOS</b>	X	X	X	X	
<b>Tributación Simplificada (Mipyme)</b>					
Efectibilidad / Inscripción		X	X		
Ingreso de información de cierre del ejercicio anterior (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Administración de Periodos Contables y Libros Tributarios y No Tributarios (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Administración de Documentos Tributarios Electrónicos (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Declaraciones Juradas (Rentas y Retenciones) y Certificados Asociados (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Modificación Datos Empresa(*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Cesión de Facturas Electrónicas (*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.
Reporte Financiero Simplificado		X	X		
Selección de Empresa MIPYME(*)		X	X		(*)Esta opción sólo puede ser utilizada por usuarios autorizados autenticados con certificado digital.



Tema/Link	Personas	Micro y Pequeñas	Medianas	Grandes	Comentarios
<b>Boleta de Honorarios Electrónica</b>					
Por contribuyente	X				
<u>Por contribuyente con datos usados anteriormente</u>	X				
Por usuario autorizado	X				
Por usuario autorizado con datos usados anteriormente	X				
<b>Consultar boletas emitidas</b>					
Consultar boletas recibidas	X	X	X	X	
<u>Consulta de boletas por Terceros</u>	X	X	X	X	
Anular boletas emitidas	X				
Confirmar o rechazar anulación por receptor	X	X	X		
<u>Autorizar o revocar a un usuario autorizado</u>	X				
Emitir BTE por contribuyente		X	X	X	
Consulta de BTE's recibidas	X	X	X	X	
<u>Consulta de BTE's emitidas</u>		X	X	X	
<u>Anulación de BTE's</u>		X	X	X	
<b>Libros Contables Electrónicos</b>					
<u>Inscripción Libros Contables Electrónicos</u>		X	X	X	
Proceso de Certificación		X	X	X	
<u>Envío LCE</u>		X	X	X	
<u>Consulta Estado de un Envío</u>		X	X	X	
<u>Consulta Estado Libros Electrónicos</u>		X	X	X	
<b>Atención de Denuncias y Condonaciones</b>					
Ingresar Denuncia	X	X	X	X	
<u>Cartola de Denuncias y Giros Asociados</u>	X	X	X	X	
<b>Giros</b>					
<u>Consulta cuenta corriente</u>	X	X	X	X	Disponible próximamente
<u>Consulta estado solicitud de condonación</u>	X	X	X	X	
Consulta descargos, modificaciones y pagos de giros	X	X	X	X	
<b>Circulares y Legislación</b>					
<u>Circulares</u>	X	X	X	X	Deberían estar marcadas según el segmento al que están dirigidas.
<u>Resoluciones</u>	X	X	X	X	Deberían estar marcadas según el segmento al que están dirigidas.
<u>Legislación Tributaria Básica</u>	X	X	X	X	
<u>Legislación Tributaria Complementaria</u>	X	X	X	X	
<u>Convenios Internacionales</u>		X	X	X	
<u>Jurisprudencia Judicial</u>	X	X	X	X	Deberían estar marcadas según el segmento al que están dirigidas.
<u>Jurisprudencia Administrativa</u>	X	X	X	X	Deberían estar marcadas según el segmento al que están dirigidas.
<b>Valores y Fechas</b>					
<u>LITM/LITA/JPC</u>	X	X	X	X	
<u>LIE</u>	X	X	X	X	
<u>UTA</u>	X	X	X	X	
<u>Dólar</u>	X	X	X	X	
<u>Calendario de IVA (PPM)</u>	X	X	X	X	
Porcentaje de Reajuste a aplicar a Devoluciones de IVA de Pequeños Productores Agrícolas		X			
Datos Informativos Operación Renta	X	X	X	X	
<u>Impuesto Único de Segunda Categoría</u>	X				
<u>Reajuste Declaración Renta</u>	X	X	X	X	
Corrección Monetaria Mensual	X	X	X	X	
<u>Fondo de Estabilización de Precios del Petróleo, Ley N° 19.030 y Ley N° 20.063</u>				X	
<u>Impuesto al Petróleo, Ley N° 18.502</u>				X	
<u>Tabla de Vida Útil de los Bienes Físicos del Activo Fijo o Inmovilizado</u>	X	X	X	X	Cuando las personas hacen uso de la rebaja por Gastos Efectivos le aplican los mismo requisitos del Art. 31 de la LIR.
<u>Tasación de Vehículos</u>	X	X	X	X	
<u>Precios Odepa-INE</u>	X		X	X	
<u>Base de Precio Venta Final de Cigarrillos</u>			X	X	