



**UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD ESTRATÉGICA, TÉCNICA Y ECONÓMICA DE
IMPLEMENTAR UN PLAN QUE PERMITA AL SERVICIO DE IMPUESTOS
INTERNOS REDUCIR LA EVASIÓN DEL IVA POR USO DE CRÉDITO FISCAL
SOPORTADO EN LAS FACTURAS QUE NO CUMPLEN CON EL REQUISITO DE
OTORGAR ACUSE DE RECIBO**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE
EMPRESAS**

ROBERTO CARLOS GALINDO VERA

**PROFESOR GUÍA:
RICARDO ALONSO FLORES BARRERA**

**MIEMBROS DE LA COMISIÓN:
ANTONIO AGUSTÍN HOLGADO SAN MARTÍN
RICARDO ANTONIO PIZARRO ALFARO**

**SANTIAGO DE CHILE
2017**

RESUMEN

EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD ESTRATÉGICA, TÉCNICA Y ECONÓMICA DE IMPLEMENTAR UN PLAN QUE PERMITA AL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS REDUCIR LA EVASIÓN DEL IVA POR USO DE CRÉDITO FISCAL SOPORTADO EN LAS FACTURAS QUE NO CUMPLEN CON EL REQUISITO DE OTORGAR ACUSE DE RECIBO

Considerando las necesidades que requiere satisfacer nuestro país, se hace relevante la obtención de recursos económicos que permita ejecutar los planes de la gestión pública en pro del desarrollo. El foco de esta propuesta es el estudio de la evaluación de factibilidad estratégica, técnica y económica de implementar un plan que permita al Servicio de Impuestos Internos (SII) reducir la evasión del IVA por uso de crédito fiscal soportado en las facturas que no cumplen con el requisito de otorgar acuse de recibo, aumentando de esa forma la recaudación del IVA en un 5% al año 2020.

En la cuantificación de mercado, el SII determinó que las empresas en Chile respecto a las facturas de uso interno declaradas por los propios contribuyentes, se utilizaron durante el año 2015 B\$33,8 siendo la Gran Empresa el segmento que más utiliza crédito fiscal representando un 81% del total, concentrado en 12.187 empresas sobre un total 759 mil empresas que utilizaron crédito ese año.

Al caracterizar los contribuyentes del IVA, desde la encuesta se obtuvo que las Grandes Empresas poseen más conocimiento sobre el recibo de mercaderías o servicios, en donde un 77% señaló conocer que es requisito para el uso del crédito fiscal del IVA y en un 91% que es requisito para ceder una factura, versus la microempresa con un 65% para ambos casos. Además, las empresas encuestadas indican que a un 50% de las facturas que recepcionan, otorgan recibo de mercaderías o servicios, y además se observó que en caso que el proveedor o cliente sea una gran empresa hay una tendencia a otorgar un mayor número de estos recibos.

Por otra parte se identifica como fortaleza del SII el desarrollo de tecnologías de la información, en especial del Sistema de Facturación Electrónica, siendo reconocido a nivel mundial como líderes, lo que suma a la ya demostrada experiencia a lo largo de los años en el procesamiento de altos volúmenes de información para la fiscalización.

Con esta información, considerando que hay evidencia de un gran uso de crédito fiscal y un bajo cumplimiento al requisito de otorgar recibos de mercaderías de servicios se observa una gran oportunidad para controlar el cumplimiento, reduciendo la evasión y con ello aumentar la recaudación fiscal.

La propuesta contempla la implementación de un plan en 3 etapas, que consiste en obligar a los contribuyentes a informar el acuse de recibo al SII. La primera etapa se enfoca a la gran empresa, con el mayor uso del crédito, en una segunda etapa a las medianas empresas y finalmente en una tercera etapa las pequeñas y microempresas. El mayor costo del proyecto corresponde al personal de soporte a contribuyentes y la inversión en infraestructura informática para recepción de información.

De la evaluación económica, resulta un VAN de B\$2,2 y una TIR de 2.273%, para el periodo comprendido entre los años 2018 al 2023, el que considera la inversión, implementación en el mercado del proyecto y su entrada en régimen, descontado a una tasa del 8% resulta del todo recomendable realizar, teniendo presente que los riesgos son bajos respecto de un proyecto privado, por el respaldo normativo.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a mi familia y amigos, por su apoyo y comprensión durante esta etapa de mi vida, en el que he desarrollado un crecimiento tanto en lo personal como en lo profesional.

En especial a mi compañera de vida Macarena por su comprensión, apoyo incondicional en esta etapa, y a mi hija Camila que tuvo que esperar que tenga un espacio de tiempo cada vez que me necesitó.

A mis tutores Ricardo y Claudia que han entregado su experiencia para guiarme en este proceso, a través de sus comentarios constructivos y también motivándome para continuar.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
1 CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR.....	2
1.1 ALCANCE.....	3
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.2.1 Objetivo General.....	3
1.2.2 Objetivos Específicos.....	3
1.2.3 Resultados Esperados.....	4
1.3 MARCO CONCEPTUAL.....	4
1.4 METODOLOGÍA.....	6
2 CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO.....	8
2.1 DESCRIPCIÓN DEL MERCADO.....	8
2.1.1 Ingresos Tributarios.....	8
2.1.2 Evasión Tributaria.....	9
2.1.3 Requisitos formales para poder utilizar el crédito fiscal del IVA.....	12
2.1.4 Actual Modelo de Negocios del IVA y Facturación Electrónica.....	14
2.1.5 Cantidad de Empresas en Chile por Tamaño.....	15
2.1.6 Utilización de Crédito Fiscal del IVA.....	16
2.1.7 Cesión de documentos tributarios.....	17
2.1.8 Problemática Actual.....	20
2.1.9 Caracterización de Contribuyentes del IVA.....	22
2.2 ANÁLISIS INTERNO.....	28
2.2.1 Descripción de la Organización.....	28
2.2.2 Misión.....	30
2.2.3 Procesos Clave.....	32
2.2.4 Plataforma y Experiencia Tecnológica del SII.....	32
2.3 ANÁLISIS DEL ENTORNO.....	34
2.3.1 Normativa.....	34
2.3.2 Crecimiento Macroeconómico del País.....	34
2.4 SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO.....	37
2.4.1 Fortalezas y Debilidades del Servicio de Impuestos Internos.....	37

2.4.2	Oportunidades del segmento Grandes Empresas	37
2.4.3	Oportunidades del segmento Medianas Empresas	38
2.4.4	Oportunidades del segmento Pequeñas Empresas	38
2.4.5	Oportunidades del segmento Micro Empresas.....	38
2.4.6	Amenazas respecto a todos los segmentos.....	38
3	CAPÍTULO III. PLAN ESTRATÉGICO	40
3.1	Segmento Objetivo	40
3.1.1	Selección del Segmento Objetivo	40
3.1.2	Descripción del Segmento Objetivo.....	40
3.1.3	Estrategia y Ventaja Competitiva	41
3.1.4	Propuesta de Valor.....	41
3.1.5	Plan Estratégico.....	44
4	CAPÍTULO IV. FACTIBILIDAD ECONÓMICA	48
4.1	Ingresos	49
4.2	Inversión.....	50
4.3	Costos de Operación	51
4.4	Flujo de Caja	52
4.5	Escenario Pesimista.....	53
5	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES	55
6	BIBLIOGRAFÍA	57
7	ANEXOS	58
7.1	Encuesta efectuada a Empresas.	58
7.2	Caracterización de la Encuesta Realizada.....	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Serie de Ingresos Tributarios Consolidados (cifra en millones de pesos nominales).....	8
Tabla 2: Tasa y Monto de Evasión	10
Tabla 3: N° de Empresas en Chile Año 2015.	15
Tabla 4: N° contribuyentes que han timbrado documentos con derecho a credito fiscal, por segmento.	15
Tabla 5: Datos sobre cesiones por segmento.	19
Tabla 6: N° Contribuyentes Autorizados a Emitir DTE por Tipo de Software y Tamaño de Empresa, hasta Septiembre 2016.	22
Tabla 7: Información sobre Facturas Electrónicas emitidas desde Sistema de Facturación de Mercado, entre Enero y Septiembre de 2016.	23
Tabla 8: Información sobre Facturas Electrónicas emitidas desde Sistema de Facturación Gratuito del SII, entre Enero y Septiembre de 2016.	23
Tabla 9: Tasa de Recibo de Mercadería o Servicio otorgados por facturas (Encuesta)	27
Tabla 10: Tasa de Crecimiento Anual del PIB y promedio ultimos 10 años.	36
Tabla 11: Ingresos Proyectados.	50
Tabla 12: Inversión Proyectada.	51
Tabla 13: Costos Proyectados.	52
Tabla 14: Flujo de Caja del Proyecto.	52
Tabla 15: Valor Residual, Tasa Descuento, VAN, TIR.....	53
Tabla 16: Flujo de Caja escenario pesimista.	53
Tabla 17: Costo Perpetuo, VAN, TIR escenario pesimista.....	54

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Porcentaje por tipo de Ingreso Tributario.....	8
Ilustración 2: Serie Evasión IVA 2003-2015.....	10
Ilustración 3: Tipos de Evasión y Control del IVA.	11
Ilustración 4: Modelo del IVA.....	14
Ilustración 5: Débitos y Créditos en Facturas declarados en F29 y Uso de Crédito utilizado por segmento 2015.	17
Ilustración 6: N° DTE's cedidos.....	18
Ilustración 7: Monto de DTE's cedidos.....	19
Ilustración 8: Modelo Actual de Facturación y Cesiones Electrónicas.....	21
Ilustración 9: Tipo de Software de Facturación Electrónica por segmento contribuyente, a Septiembre 2016.	24
Ilustración 10: N° de facturas electrónicas emitidas por Tipo de Software de Facturación Electrónica, Enero a Septiembre 2016.	25
Ilustración 11: Conocimiento sobre Recibo de Mercaderías o Servicios (Encuesta).....	26
Ilustración 12: Organigrama Servicio de Impuestos Internos.....	29
Ilustración 13: Organigrama Subdirecciones.....	29
Ilustración 14: Organigrama Subdirección de Asistencia al Contribuyente.	30
Ilustración 15: Organigrama Subdirección Informática.....	30
Ilustración 16: Desarrollo de Facturación Electrónica en el Mercado Internacional.....	33
Ilustración 17: Tasa crecimiento del PIB de Chile, últimos 10 años.	35
Ilustración 18: Ingresos Fiscales respecto al PIB.....	36
Ilustración 19: Impacto en la recaudación al controlar el Crédito Fiscal.	43
Ilustración 20: Modelo de Facturación Electrónica con nuevo Registro de Acuse de Recibo.	43

INTRODUCCIÓN

En el presente estudio se propone como tema de tesis la evaluación de factibilidad estratégica, técnica y económica de implementar un plan que permita al Servicio de Impuestos Internos reducir la evasión del IVA por uso de crédito fiscal soportado en las facturas que no cumplen con el requisito de otorgar acuse de recibo.

Como hipótesis de trabajo se presume que en Chile hay empresas que en cierto grado utilizan crédito IVA contenido en las facturas de sus operaciones de compras, sin cumplir requisitos formales, específicamente el de no otorgar el recibo de mercaderías y/o servicios prestados, y que por lo tanto explicaría parte de la evasión tributaria del IVA, por concepto de abultamiento del crédito y que repercute en un menor pago de este impuesto. Si bien existen otros requisitos formales para el uso del crédito fiscal todos poseen un plan de acción con excepción del acuse de recibo.

Considerando que el SII no posee información sobre el cumplimiento de la obligación de otorgar el acuse de recibo que menciona la ley, ya que históricamente ha sido entendido y regulado por el mercado en el ámbito privado, pero con el hecho que el legislador lo haya considerado parte de la norma tributaria hace necesario considerar un modelo de operación que permita al SII verificar el cumplimiento de dicha obligación de forma eficiente, cautelando el uso de los recursos fiscales, evaluando las distintas alternativas que permita reducir esta evasión.

Financieramente afecta la liquidez de las empresas y por lo tanto la economía del país, ya que el acuse de recibo permite al vendedor tener merito ejecutivo de su factura, y por lo tanto exigir su pago a la fecha de vencimiento, o acceder a financiamiento por adelantado cediendo la factura a una institución financiera.

1 CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL TEMA A ABORDAR

El IVA es un impuesto que grava la mayor parte de las transacciones de bienes y servicios en la economía. Este impuesto opera sobre la base del sistema de débitos y créditos. En una transacción intermedia, la empresa que actúa como vendedor tiene la obligación de recargar el impuesto y pagarlo al Fisco (Débito de IVA), mientras que la empresa que actúa como comprador tiene derecho a rebajar de su obligación fiscal el impuesto pagado (Crédito de IVA) siempre que cumpla los requisitos formales. Bajo este mecanismo, para cada empresa que actúa en una etapa intermedia de comercialización, la obligación de pago corresponde a la diferencia entre su Débito de IVA, y a su Crédito de IVA. Esta diferencia se denomina Monto a Pagar de IVA declarado a través del formulario de “Declaración Mensual y Pago simultáneo de Impuestos Formulario 29”.

En la última etapa de comercialización, quien actúa como comprador es un consumidor final, para quien no está disponible el crédito de IVA, por lo cual el impuesto recargado en esta transacción resulta ser un impuesto ‘terminal’ para el consumidor.

Por lo tanto es posible incrementar la recaudación fiscal ya sea por un aumento del débito fiscal, o de un menor uso de crédito fiscal.

De lo anterior cabe señalar que el comprador tiene derecho a utilizar crédito IVA si la operación comercial ha sido respaldada a través de una factura, siempre y cuando cumpla con los requisitos formales, como por ejemplo el de otorgar el acuse de recibo de recepción conforme de mercaderías y/o servicios, la factura contiene en detalle el impuesto de la operación comercial que podrá utilizarse como crédito fiscal.

En Chile la evasión del IVA alcanzó una tasa de 20,3%¹ en el año 2015, 2,5 puntos menos que el 2012, se estima que el ingreso potencial de IVA fue para el año pasado de B\$16,6 recaudándose por concepto de IVA B\$13,2. Parte de la reducción de la tasa de evasión de IVA se explica por el uso de documentos tributarios electrónicos, que ha permitido efectuar un proceso masivo de fiscalización, eficiente en el uso de recursos fiscales.

El mecanismo de recaudación fiscal por IVA, está dado por el pago de IVA efectuada por las empresas a partir de los débitos generados en las ventas al cual puede descontar los créditos generados en las compras. Considerando que el crédito IVA utilizado soportado en facturas alcanza los B\$34 , se hace necesario identificar y controlar el posible uso indebido de crédito IVA que han sido informados por los propios contribuyentes a través de la declaración mensual de IVA (F29), al no cumplir el requisito formal de dar el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados.

Para el desarrollo del tema planteado, se tratará de dar respuesta a las siguientes preguntas:

¹ Fuente: Servicio de Impuestos Internos

¿Es relevante controlar el crédito fiscal de IVA?

¿Cuál es la cantidad de crédito fiscal de IVA utilizado soportado en facturas?

¿Quiénes utilizan crédito fiscal de IVA?

¿Qué requisito formal no es controlado para el uso de crédito fiscal de IVA?

¿Qué opciones de control existe sobre la obligación de acuse de recibo?

¿Es el acuse de recibo un requisito conocido por los contribuyentes?

¿Cómo opera el modelo actual de documentos tributarios?

1.1 ALCANCE

En este estudio se señalará y dimensionará los impactos del no cumplimiento de una obligación que actualmente es inviable controlar para el Servicio de Impuestos Internos dado su alto costo.

Para lo anterior se identificarán y caracterizarán los usuarios del acuse de recibo de mercaderías y servicios, desde el punto de vista del vendedor y del comprador. Y se propondrá un plan estratégico para abordar cómo controlar el cumplimiento de la obligación de otorgar acuse de recibo, desde el punto de vista tributario.

Este trabajo no pretende medir la evasión por el abultamiento de crédito fiscal del Impuesto al Valor Agregado, ni generar una metodología que la permita estimar.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la factibilidad estratégica, técnica y económica de implementar un plan que permita al servicio de impuestos internos reducir la evasión del IVA por uso de crédito soportado en las facturas que no cumplen con el requisito de otorgar acuse de recibo, aumentando la recaudación del IVA en un 5% al 2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estudiar el mercado para identificar segmentos potenciales de evasión de IVA.
- Caracterizar y Analizar a contribuyentes de IVA determinados en el estudio.
- Efectuar un análisis Interno al Servicio de Impuestos Internos y su entorno.
- Diagnosticar a través de un análisis FODA.

- Definir un plan para desarrollar la propuesta de valor que permita reducir la evasión por crédito IVA de las facturas sin acuse de recibo.
- Identificar los costos necesarios para implementar el plan.
- Determinar la factibilidad económica.

1.2.3 Resultados Esperados

Alcanzar la definición de un modelo de negocio que permita cumplir con las necesidades de la administración tributaria de reducir la evasión del IVA, específicamente por el uso indebido de crédito fiscal soportado en facturas, y por consiguiente aumentar la recaudación fiscal, mediante la implementación de un modelo de control sobre el Recibo de Mercaderías y/o Servicios Prestados. En caso que se produzca un mayor cumplimiento tributario, si bien no se producirá un aumento en la recaudación, permitirá una mejora en la economía del país, al permitir acceder a otras herramientas financieras a las empresas, ya que sus facturas contarían con merito ejecutivo, dando más seguridad al mercado financiero.

1.3 MARCO CONCEPTUAL

Servicio de Impuestos Internos (SII): Institución pública chilena dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada, especialmente, de la aplicación y fiscalización administrativa de las disposiciones tributarias.

Evasión: Acción que se produce cuando un contribuyente deja de cumplir con su declaración y pago de un impuesto según lo que señala la ley. Esta acción puede ser involuntaria (debido a ignorancia, error o distinta interpretación de la buena fe de la ley) o culposa (ánimo preconcebido de burlar la norma legal, utilizando cualquier medio que la ley prohíbe y sanciona).

Elusión: Acción que permite reducir la base imponible mediante operaciones que no se encuentran expresamente prohibidas por disposiciones legales o administrativas.

Crédito Fiscal: Es el impuesto soportado, entre otros documentos, en las facturas de proveedores, facturas de compras, notas de débito y de crédito recibidas que acrediten las adquisiciones o la utilización de servicios efectuados en el período tributario respectivo.

Facturas: Son documentos tributarios que los comerciantes envían usualmente a otro comerciante, con el detalle de la mercadería vendida, su precio unitario, el total del valor cancelable de la venta y, si correspondiera, la indicación del plazo y forma de pago del precio.

Factura Electrónica: Es un documento tributario generado electrónicamente, que reemplaza al documento físico, el cual tiene idéntico valor legal y su emisión debe ser autorizada previamente por el SII.

Facturas falsas: Una factura falsa es aquella que falta a la verdad o a la realidad de los datos contenidos en ella. La falsedad puede ser de tipo material, tales como indicar un nombre, domicilio, RUT o actividad económica inexistente, o bien registrar una operación inexistente, entre otras.

Facturas no fidedignas: Son aquellas facturas que, como su nombre lo indica, no son dignas de fe; vale decir, contienen irregularidades materiales que hacen presumir con fundamento que no se ajustan a la verdad.

Sujeto del impuesto: Es la persona que debe retener y/o pagar un impuesto determinado.

Contribuyentes: Son las personas naturales o jurídicas, o los administradores o tenedores de bienes ajenos afectados por impuestos.

Empresa: Toda organización conformada por recursos humanos, materiales y financieros ordenados bajo una dirección para el logro de los fines económicos, sociales, culturales o benéficos y dotado de una individualidad legal determinada.

Persona Jurídica: Es un ente ficticio, capaz de ejercer derechos y de contraer obligaciones, además de contraer obligaciones civiles y de ser representada judicial y extrajudicialmente.

Persona Natural: Es todo individuo de la especie humana, cualquiera sea su edad, sexo, estirpe o condición.

Período tributario: Un mes calendario, salvo que la ley o la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos señale otro diferente.

Enterar en arcas fiscales: Este término está íntimamente relacionado con el de ingresar dineros al fisco.

Sistema de Facturación Electrónica: también conocido como sistema de emisión de documentos tributarios electrónicos, en que un contribuyente puede emitir documentos en formato electrónico de acuerdo a la actual legislación tributaria, para lo cual se necesita de un software informático que cumpla con el formato definido por el SII, para cada tipo de documento tributario, además de otras obligaciones como la de enviar una copia al SII y al receptor.

Acuse de Recibo: acción de dar aviso de recepción de algo. Esta es una acción que se efectúa en el ámbito privado sin tener conocimiento el SII de su emisión, y se puede manifestar por diversos soportes, en papel, electrónico, etc. En el Sistema de Facturación Electrónica, existen 3 tipos de acuse de recibo:

- Automático: Este corresponde a nivel de software donde el sistema de facturación electrónica del receptor envía al emisor de un documento tributario electrónico, indicando su aceptación o rechazo técnico.

- Comercial: Este corresponde a la aceptación o rechazo del documento tributario, manifestando estar de acuerdo al contenido señalado, el cual también se manifiesta a través del sistema de facturación electrónica.
- Recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados: Este corresponde y se otorga solo por la recepción de mercaderías y/o servicios prestados, en el que se hace referencia a un documento tributario, lo que permite al emisor obtener merito ejecutivo a su factura y al receptor hacer uso del crédito fiscal, el cual también se manifiesta a través del sistema de facturación electrónica.

DTE: Este término es la sigla utilizada para hacer referencia a los Documentos Tributarios Electrónicos, entre los cuales destaca la factura electrónica, guía de despacho electrónica, factura no afecta o exenta electrónica, nota de crédito electrónica, nota de débito electrónica.

RPETC: Este término es la sigla utilizada para hacer referencia al Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, que corresponde al registro de las cesiones electrónicas de factura electrónica, factura no afecta o exenta electrónica, factura de compra electrónica y la liquidación factura electrónica, y que es administrado por el Servicio de Impuestos Internos, esta función fue encomendada a través de la Ley 19.983.

1.4 METODOLOGÍA

I. ANÁLISIS

1. Análisis del Mercado.
 - 1.1. Identificar los Ingresos Tributarios
 - 1.2. Identificar los motivos de Evasión de IVA
 - 1.3. Describir el Modelo de Operación del IVA y el Sistema de Facturación Electrónica.
 - 1.4. Determinar la cantidad de empresas en Chile por Tamaño
 - 1.5. Determinar la utilización de Crédito IVA
 - 1.6. Identificar requisitos formales para utilizar crédito IVA
 - 1.7. Definir la Problemática Actual
 - 1.8. Generación de Hipótesis
2. Análisis de Contribuyentes.
 - 2.1. Tipos de contribuyentes
 - 2.2. Caracterizar contribuyentes del IVA.
 - 2.3. Investigación de Mercado para determinar necesidades:
 - 2.3.1. Determinar nómina de contribuyentes del IVA
 - 2.3.2. Entrevistas con usuarios de acuse de recibo
 - 2.3.3. Diseño y aprobación de cuestionario
 - 2.3.4. Aplicación del Cuestionario
 - 2.3.5. Procesamiento de datos
 - 2.3.6. Análisis de resultados y obtención de conclusiones

3. Análisis interno
 - 3.1. Describir la Estructura Organizacional
 - 3.2. Describir el Plan de gestión del cumplimiento tributario del SII.
 - 3.3. Describir la plataforma y experiencia tecnológica.
 - 3.4. Verificar la capacidad de ofrecer un nuevo servicio.
 - 3.5. Identificar variables preliminares que podrían afectar al plan.
 4. Análisis del Entorno
 - 4.1. Recabar antecedentes sobre situación macroeconómica.
 - 4.2. Recabar información legislativa sobre el acuse de recibo.
 - 4.3. Identificar la disponibilidad de tecnología y cobertura.
- II. DIAGNÓSTICO
1. FODA por segmento.
 2. Identificación de Factores Críticos de Éxito.
- III. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO
1. Definición de Contribuyentes Objetivos
 2. Diseño de productos y servicios a entregar (propuesta de valor)
 3. Descripción del modelo de negocio
 4. Diseño de la estrategia de comunicación y posicionamiento
 5. Lineamientos de implementación
 6. Implicancias internas (organización, inversiones necesarias, personal)
- IV. EVALUACIÓN DE LA FACTIBILIDAD ECONÓMICA.
1. Recopilación de Información
 2. Costos de implementación del plan.
 3. Tasa de Recuperación.
 4. Evaluación económica.
 5. Sensibilización.
- V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.
1. Conclusiones y Recomendaciones.

2 CAPÍTULO II. DIAGNÓSTICO

2.1 DESCRIPCIÓN DEL MERCADO

2.1.1 Ingresos Tributarios

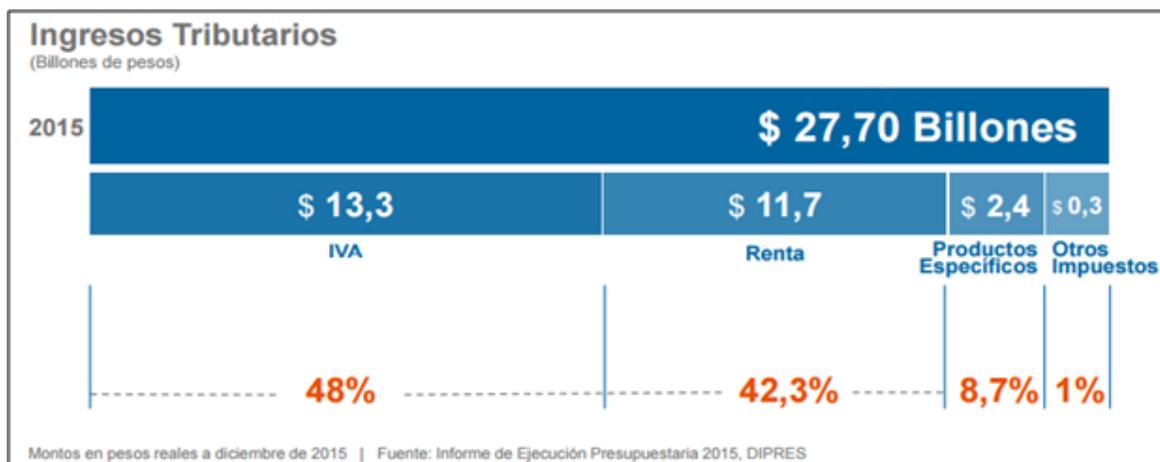
En Chile, actualmente los ingresos tributarios representan alrededor del 80%² del total de los ingresos fiscales, los que destacan el Impuesto a la Renta, el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y el Impuesto a Productos Específicos. El IVA es el impuesto que históricamente más ha aportado a las arcas fiscales, alcanzando para el año 2015 el 48% del total de Ingresos Tributarios con \$13,2 billones.

Tabla 1: Serie de Ingresos Tributarios Consolidados (cifra en millones de pesos nominales).

CONCEPTOS	AÑO 2009	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
1. IMPUESTOS A LA RENTA	4.567.961	7.085.706	9.008.442	9.527.689	9.086.413	9.208.867	11.690.995
2. IMPTO AL VALOR AGREGADO	7.054.486	8.402.773	9.443.335	10.453.259	11.173.484	12.120.613	13.206.596
3. IMPTO A PROD ESPECIFICOS	1.241.355	1.561.206	1.742.794	1.892.992	1.987.473	2.224.224	2.378.177
4. IMPTO A LOS ACTOS JURIDICOS	63.236	204.352	265.509	319.546	247.266	263.785	269.718
5. IMPOTOS AL COMERCIO EXTERIOR	163.157	267.400	290.816	314.340	303.397	337.843	324.334
6. IMPUESTOS VARIOS	355.561	203.471	336.953	499.633	378.744	361.244	537.398
7. FLUCTUACION DEUDORES	(81.525)	(139.777)	(18.336)	(234.298)	(196.194)	(23.519)	(702.422)
INGRESOS TRIBUTARIOS NETOS	13.364.231	17.585.131	21.069.513	22.773.161	22.980.583	24.493.057	27.704.796
9. Cuentas No Tributarias	(17.675)	(7.417)	31.689	(3.131)	(27.540)	(8.001)	(26.980)
TOTAL ING TRIBUT + ING NO TRIBUT	13.346.556	17.577.714	21.101.202	22.770.030	22.953.043	24.485.056	27.677.816

Fuente: Dipres; Ministerio de Hacienda

Ilustración 1: Porcentaje por tipo de Ingreso Tributario



Fuente: Dipres; Ministerio de Hacienda

² Fuente: Estadísticas de las Finanzas Públicas, DIPRES 2015.

2.1.2 Evasión Tributaria

De acuerdo con lo señalado en el documento “ESTIMACION DE LA EVASION TRIBUTARIA EN CHILE” de los autores Michael Jorrat y Patricio Barra, publicado en Junio de 1999, para la administración tributaria estimar la magnitud de la evasión tiene un interés permanente. Conocer en qué medida los contribuyentes están cumpliendo sus obligaciones tributarias es de gran importancia para evaluar periódicamente su desempeño como organismo encargado de la fiscalización y consecuentemente, para orientar sus estrategias de control.

Jorrat y Barra, señalan que para el IVA, el cual es el principal impuesto de nuestro sistema tributario, todos los mecanismos utilizados para evadir su pago pasan necesariamente por una subdeclaración de los débitos, o bien, por un abultamiento de los créditos. En términos simples, lo anterior significa que el evasor registra menos ventas y por tanto menos débitos de IVA (o bien, más compras y más créditos de IVA) de los que en realidad realiza y que según lo establece la ley deberían ser consignados por éste para determinar su obligación fiscal.

Las figuras evasoras de débitos más recurrentes son:

- las ventas sin comprobante, en especial las ventas que se realizan a consumidor final;
- el uso fraudulento de notas de crédito y
- la subdeclaración en los registros contables y en las declaraciones tributarias.

Para abultar créditos, en tanto, los evasores recurren entre otros mecanismos, a:

- comprobantes de transacción falsos;
- compras personales que se registran a nombre de la empresa;
- compras a contribuyentes ficticios y
- sobredeclaración en los registros contables y en las declaraciones tributarias.

Medir la evasión no es una tarea fácil. Por razones obvias, preguntar directamente es la forma menos confiable para observar esta variable: los agentes involucrados difícilmente revelarán cuánto impuesto han dejado de pagar en un período dado, aun cuando se les garantice total anonimato. En este sentido, los métodos de medición deben seguir vías indirectas para obtener resultados más confiables.

Los métodos de medición siguen dos enfoques para obtener estimaciones:

- Un primer enfoque basado en el “potencial teórico”³ recurre a variables relacionadas para aproximar la recaudación que se obtendría si todos los contribuyentes pagasen sus impuestos, la que luego puede ser comparada con la recaudación efectiva para determinar evasión.

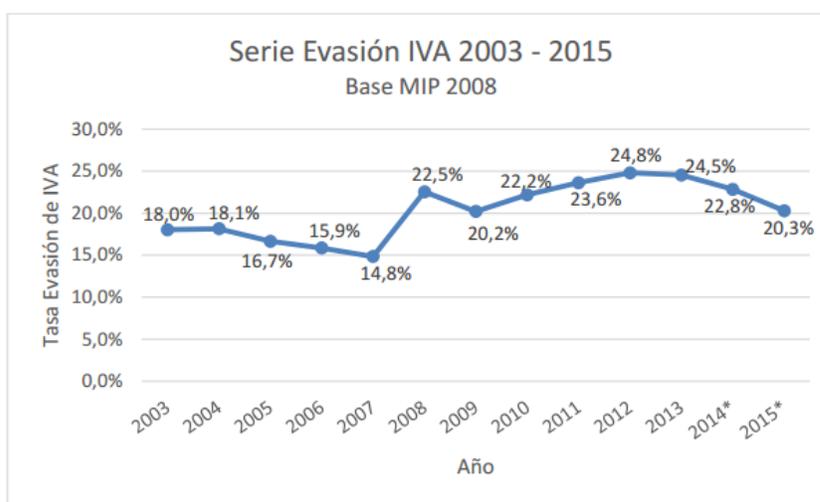
³ Más información sobre el método de cálculo en http://www.sii.cl/estadisticas/evasion_iva_rt.pdf

- Un segundo enfoque de carácter “muestral” utiliza las capacidades de la administración tributaria para detectar incumplimiento, fiscalizando una muestra representativa de contribuyentes y extendiendo luego sus resultados al universo de ellos.

Considerando el método de potencial teórico, que permite tener estimaciones de los órdenes de magnitud de la evasión del IVA, de manera anual, se estimó que para el año 2015 la evasión por concepto de IVA fue de \$3,2 billones, alcanzando un 20,3% del potencial teórico (ver tabla 2).

Serie de evasión anual del IVA (2003-2015) estimada con base Matriz Insumo Producto (MIP) 2008:

Ilustración 2: Serie Evasión IVA 2003-2015



Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Tabla 2: Tasa y Monto de Evasión

Año	Tasa Evasión	Monto (MM\$*)	Monto (MM US**)
2003	18,0%	895.050	1.294,3
2004	18,1%	1.013.521	1.663,0
2005	16,7%	1.063.592	1.899,7
2006	15,9%	1.115.231	2.103,2
2007	14,8%	1.172.019	2.242,3
2008	22,5%	2.047.620	3.924,2
2009	20,2%	1.814.860	3.242,7
2010	22,2%	2.300.862	4.508,1
2011	23,6%	2.793.576	5.779,5
2012	24,8%	3.241.982	6.660,5
2013	24,5%	3.478.129	7.026,5
2014 ^P	22,8%	3.433.881	6.024,2
2015 ^P	20,3%	3.217.847	4.918,4

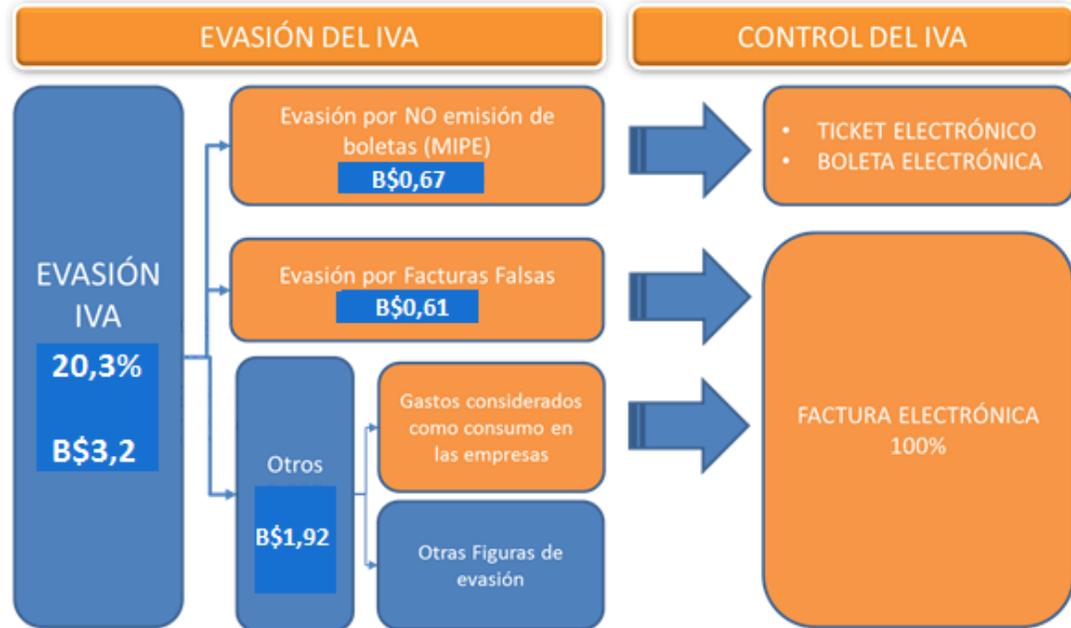
p: cifras provisionales

** Montos en millones de pesos nominales*

***Usando tipo de cambio observado promedio de cada año*

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Ilustración 3: Tipos de Evasión y Control del IVA.



Fuente: Servicio de Impuestos Internos

El uso indebido de crédito fiscal del IVA, se estima que está considerado en otras figuras de evasión (ver ilustración 3), que podría corresponder al 50% de Otros, en términos de monto.

2.1.2.1 Evasión de IVA por Abultamiento de Créditos

El abultamiento del crédito de IVA es otra forma básica de evasión. El crédito de IVA se origina en una etapa intermedia de la cadena de comercialización de un producto, cuando la empresa que opera como compradora paga el IVA correspondiente en la transacción. La empresa tiene derecho a rebajar el impuesto recargado descontándolo de la obligación de IVA originada por sus ventas.

En Chile, este crédito sólo es admisible para efectos tributarios si la transacción se ha documentado a través de una “factura”, si representa una compra atingente al giro del negocio, y si el comprador a otorgado el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados. Vulnerando estas tres condiciones, los agentes evasores pueden aplicar créditos de IVA por sobre lo que la legislación establece. De una forma análoga a lo que ocurre en las ventas, en el caso de las compras los agentes deben disponer del respaldo de factura, del registro contable en el libro de compras y de su transcripción fidedigna a la declaración mensual de IVA, de manera que también la sobredeclaración de créditos puede manifestarse en distintas instancias.

Medir este tipo de evasión de IVA por muestreo es más complejo. Si bien las ventas finales pueden ser monitoreadas en la mayor parte de los casos sin interferir las transacciones, en las compras de una empresa, en cambio, la no interferencia es más improbable. Como las compras son decisiones de la empresa, al ser sometida a un punto fijo ésta puede alterar su comportamiento de tal modo que la comparación con períodos similares pierda todo sentido. En este caso, el método que parece más aconsejable es la realización de “auditorías expertas” a los créditos. A partir de una muestra de contribuyentes auditados se podrá estimar la evasión de IVA por esta vía.

Y en el caso de la facturación electrónica la fiscalización centralizada es la más aconsejable, para lo cual es necesario que el Servicio de Impuestos Internos posea la información y la capacidad de cómputo que permita efectuar una verificación de todos los créditos utilizados por los contribuyentes. En este sentido el SII posee tanto la factura como el giro de cada contribuyente, pero no posee información respecto a si se otorgó el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados, lo que no permite verificar si el crédito utilizado cumple los requisitos legales.

2.1.3 Requisitos formales para poder utilizar el crédito fiscal del IVA

Los contribuyentes afectos a la Ley de IVA tienen derecho a un crédito fiscal contra un débito fiscal determinado por el mismo periodo tributario, conforme a las siguientes normas:

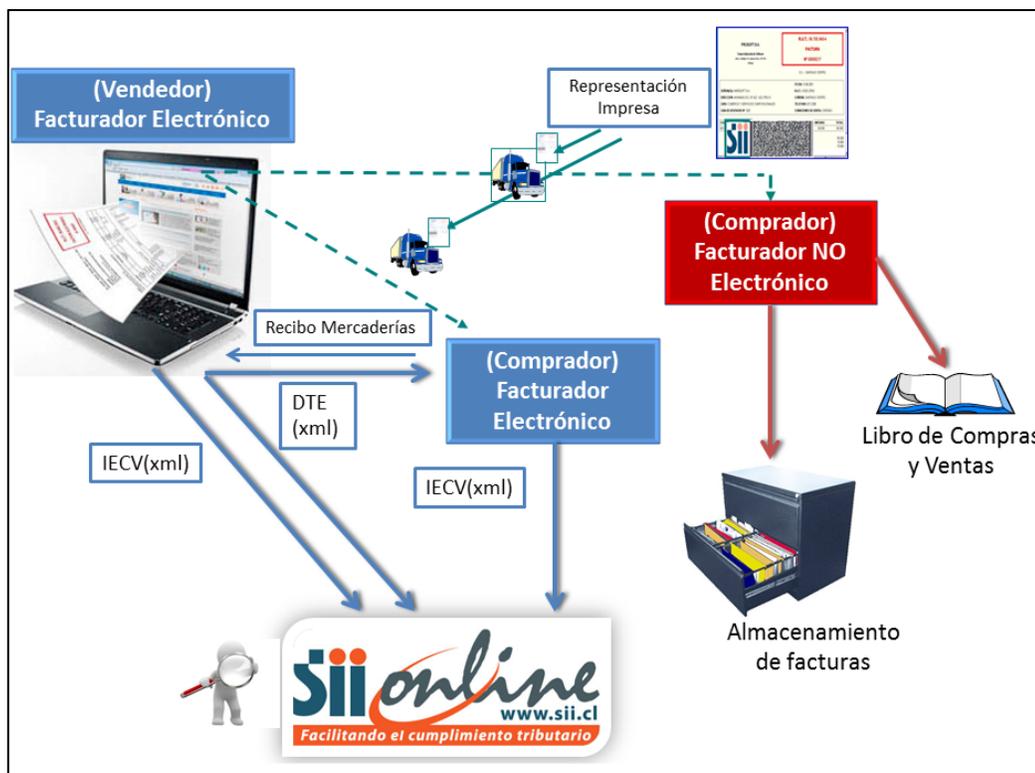
1. Equivalente al impuesto recargado en las facturas que acrediten sus adquisiciones o la utilización de servicios, o, en el caso de las importaciones, el pagado por la importación de las especies al territorio nacional. Por consiguiente, dará derecho a crédito el impuesto soportado o pagado en las operaciones que digan relación con el giro o actividad del contribuyente.
2. No aplica para hechos no gravados por el impuesto, operaciones exentas, o que no tengan relación directa a las actividades del vendedor.
3. En caso que el vendedor efectuó operaciones afectas y exentas el crédito fiscal se calculará en forma proporcional.
4. No aplica en la adquisición de automóviles station wagons y sus gastos relacionados, a no ser que la actividad principal sea la venta o arrendamiento de automóviles. Tampoco darán derecho a crédito los gastos incurridos en supermercados y comercios similares.

5. No aplica para impuestos recargados o retenidos en facturas no fidedignas o falsas o que no cumplan con los requisitos legales o reglamentarios y en aquellas que hayan sido otorgadas por personas que resulten no ser contribuyentes de este impuesto.
6. El derecho a crédito fiscal para el adquirente o contratante por el crédito especial empresa constructora, procederá sólo para contribuyentes que se dediquen a la venta habitual de bienes corporales inmuebles.
7. El impuesto recargado en facturas emitidas en medios distintos del papel, de conformidad al artículo 54 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios, dará derecho a crédito fiscal para el comprador o beneficiario en el período en que hagan el acuse de recibo conforme a lo establecido en el inciso primero del artículo 9º de la ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura. Esta limitación no regirá en el caso de prestaciones de servicios, ni de actos o contratos afectos en los que, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 55 de la ley citada, la factura deba emitirse antes de concluirse la prestación de los servicios o de la entrega de los bienes respectivos (este N° 7º rige a contar del 31.07.14, conforme dispone el art. primero transitorio de la Ley N° 20.727, de 31.01.2014, materia sobre la cual instruye la Circular 21 de 2015).

Cómo se menciona en este último punto la exigencia de otorgar el recibo de mercaderías entregados o servicios prestados aplica sólo para documentos emitidos en medios distintos del papel, por lo que significa que es una exigencia para aquellas compras que están respaldadas con una factura electrónica.

2.1.4 Actual Modelo de Negocios del IVA y Facturación Electrónica

Ilustración 4: Modelo del IVA



Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Respecto a los contribuyentes de IVA que son intermediarios, de acuerdo al modelo de operación se identifica un vendedor y un comprador, siendo el vendedor el obligado a enterar en arcas fiscales los impuestos que recaude a través de la emisión de facturas (débito fiscal), y el comprador que tendrá el derecho de rebajar de sus débitos, el impuesto recargado en la factura de sus compras (créditos fiscal). Este último es quien debe otorgar el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados para tener derecho a utilizar el crédito fiscal correspondiente, y como se observa es una acción que se realiza entre empresas (B2B9, por lo que el Servicio no posee información sobre este intercambio de información relevante para efectuar el correcto control del IVA.

El modelo de fiscalización se ha transformado en el tiempo, de una verificación en terreno del cumplimiento, revisando documentación en papel (facturas y libros), a un sistema de fiscalización informático, en el que la facturación electrónica ha sido el driver que ha permitido esta transformación.

En estos momentos el modelo es híbrido existiendo contribuyentes que aún operan con un sistema de facturación manual, en el que las facturas son soportadas en papel, y que para ser utilizadas requieren ser timbradas físicamente por el Servicio de Impuestos Internos. Lo anterior debido a que la implementación de la obligatoriedad al uso de facturación electrónica se está realizando por etapas, culminando con el 100% de los

contribuyentes el 1 de febrero de 2018, fecha en la cual se incorporaran las microempresas rurales. Actualmente ya están obligadas las Grandes Empresas, y las Medianas Empresas Urbanas, las que corresponden a unas 150 mil empresas, pero sin embargo hay más de 380 mil empresas inscritas como facturadoras electrónicas.

2.1.5 Cantidad de Empresas en Chile por Tamaño

Tabla 3: N° de Empresas en Chile Año 2015.

TAMAÑO SEGÚN VENTAS	Año Tributario 2016			
	(Año comercial 2015)			
	N° de Empresas	Monto de Ventas (miles de UF)	N° Trabajadores Dependientes Informados	Remuneraciones de Trabajadores Dependientes (miles de UF)
GRANDE	14.172	18.214.911	4.476.986	1.074.956
MEDIANA	28.455	1.363.247	1.453.821	207.018
PEQUEÑA	191.901	1.405.357	1.801.557	200.677
MICRO	685.220	386.759	566.298	80.110
SIN VENTAS	154.292	0	609.792	201.044
Total general	1.074.040	21.370.274	8.908.454	1.763.805

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Si bien de acuerdo los registros del SII hay 1.074.040 empresas (ver tabla 3), se observan 154.292 empresas sin ventas para el año 2015. Durante el periodo Enero a Septiembre del presente año 2016 alrededor de 480 mil empresas han solicitado la autorización de facturas, ya sean electrónicas o soportadas en papel.

Respecto de las autorizaciones de documentos, otorgadas por el Servicio de Impuestos Internos a los contribuyentes, que otorgan derecho a crédito fiscal⁴ durante el periodo enero a septiembre el año 2016, corresponden a 439.678 empresas. (ver tabla 4).

Tabla 4: N° contribuyentes que han timbrado documentos con derecho a crédito fiscal, por segmento.

⁴ Los documentos que otorgan derecho a crédito fiscal son: factura, factura de compra, liquidación factura, nota de crédito y nota de débito.

Segmento	N° Contribuyentes
Gran Empresa	8.689
Mediana Empresa	20.688
Pequeña Empresa	130.979
Micro Empresa	279.322
Total general	439.678

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

2.1.6 Utilización de Crédito Fiscal del IVA

Respecto a los contribuyentes de IVA que son intermediarios, de acuerdo al modelo de operación se identifica un Vendedor y un Comprador, siendo el vendedor el obligado a enterar en arcas fiscales los impuestos que recaude a través de la emisión de facturas (débito fiscal), y el **comprador que tendrá el derecho de rebajar de sus débitos**, el impuesto recargado en la factura de sus compras (créditos fiscal).

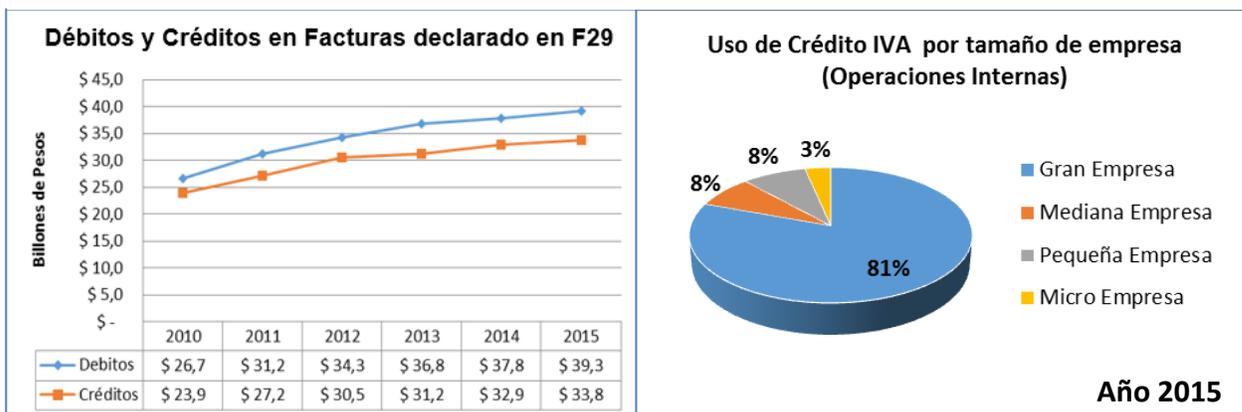
Durante el año 2015, según información contenida en el formulario de IVA (F29), 506.851 contribuyentes declararon emitir facturas con débito fiscal de IVA, y por otra parte 759.470 contribuyentes declararon usar crédito fiscal del IVA.

Los emisores de documentos que otorgan derecho a crédito fiscal, solicitaron autorización de 289 millones de folios el 2015, de las cuales 179 millones deben tener recibo de mercaderías entregadas y/o servicios prestados para que la contraparte pueda utilizar cómo crédito fiscal, ya que corresponden a facturas electrónicas, de las cuales 204 mil corresponden a liquidaciones factura electrónicas.

De los Créditos y Débitos informados a través del Formulario 29, que corresponden a documentos que pueden estar sujetos de acuse de recibo, para el año 2015 se utilizaron \$33,8 billones² como crédito fiscal de un total de \$39,3 billones informados como débitos, alcanzando un indicador de relación débito/crédito de 1,16. (ver ilustración 5)

Del total de crédito IVA utilizado el 2015, el 81% es explicado por el segmento grandes empresas, en el que participan 12.187 contribuyentes.

Ilustración 5: Débitos y Créditos en Facturas declarados en F29 y Uso de Crédito utilizado por segmento 2015.



Fuente: Elaborado por Servicio de Impuestos Internos

Considerando que para el año 2015 el 77,4% de las facturas fueron emitidas en formato electrónica, se obtiene un total de 231 millones de facturas emitidas (electrónicas y papel), y un débito fiscal de 170 mil pesos promedio por cada factura, y por lo tanto se respaldaron como crédito fiscal en 198,8 millones de facturas. Considerando que de acuerdo al tamaño de empresa la emisión de documentos está distribuida en la misma proporción, los promedios señalados se mantienen para cada tamaño de empresa.

Por otro lado se observa que no todo el débito producto de la emisión de facturas es utilizado por los compradores o beneficiarios del servicio, ya que el crédito representa un 86% del débito.

2.1.7 Cesión de documentos tributarios

La cesión de la copia de documentos tributarios, es una herramienta financiera que permite a las empresas, por sus ventas, mejorar la liquidez de su flujo de caja, adelantando los pagos en el caso de efectuar ventas a crédito con factura, para ello deben cumplir como requisito que el comprador haya otorgado el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados, a excepción de la factura de compra, ya que quien emite dicho documento es el comprador.

El Servicio de Impuestos Internos es la institución encargada de la administración del Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 19.983 que regula la transferencia y otorga merito ejecutivo.

Los documentos tributarios electrónicos que un contribuyente vendedor o prestador de servicios pueden ceder son factura electrónica, factura no afecta o exenta electrónica, liquidación factura electrónica, o factura de compra electrónica.

Por procedimiento un contribuyente cuando cede un documento tributario electrónico, debe informar enviando un archivo electrónico de cesión (AEC) al Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos. El deudor, quien es el comprador o beneficiario del servicio, se entiende notificado al día siguiente a la anotación de la cesión electrónica en el Registro mencionado.

Durante el presente año 2016, para el periodo enero a septiembre, el Servicio de Impuestos Internos ha recibido 230 millones de documentos tributarios electrónicos cedibles, de los cuales se cedieron el 1%, según lo informado al Registro Público Electrónico de Transferencia de Créditos, totalizando un monto total de 10,5 billones de pesos cedidos.

De acuerdo a las gráficas (ver ilustración n°6 y n°7) se observa un constante crecimiento de las transacciones efectuadas en el Registro de cesiones, motivado por la adopción del sistema de facturación electrónica, la cual se hizo obligatoria a contar del 2014, proceso que culmina el año 2018, momento desde el cual se registrarán todas las cesiones de factura del país, ya que actualmente como aún existen contribuyentes que no opera la obligatoriedad a emitir documentos tributarios electrónicos, utilizan facturas soportadas en papel, y por lo tanto, son cedidas por el procedimiento tradicional, sin que el Servicio de Impuestos Internos posea dicha información.

De los datos de la gráfica se observa que en promedio se cede un monto de \$4.584.726 por factura. (ver tabla 5)

Ilustración 6: N° DTE's cedidos

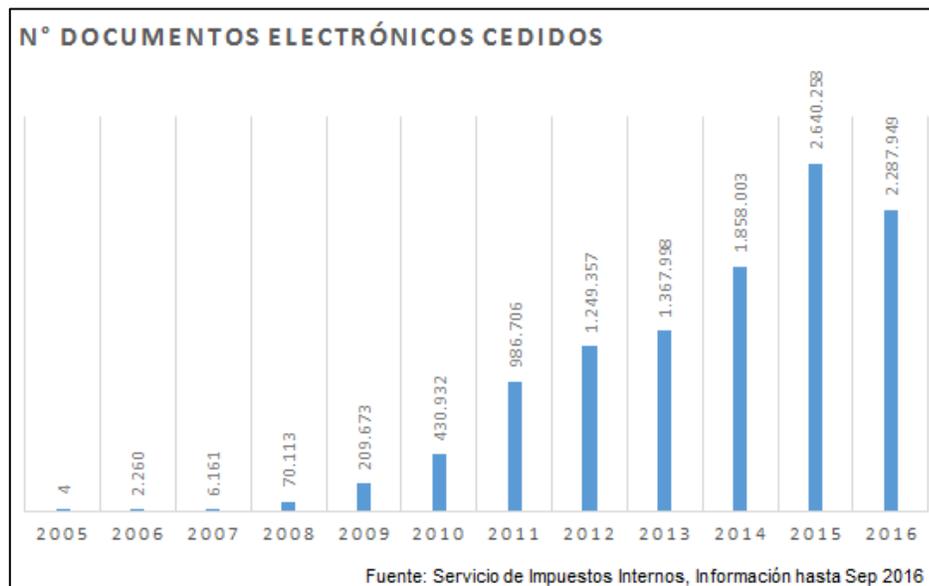
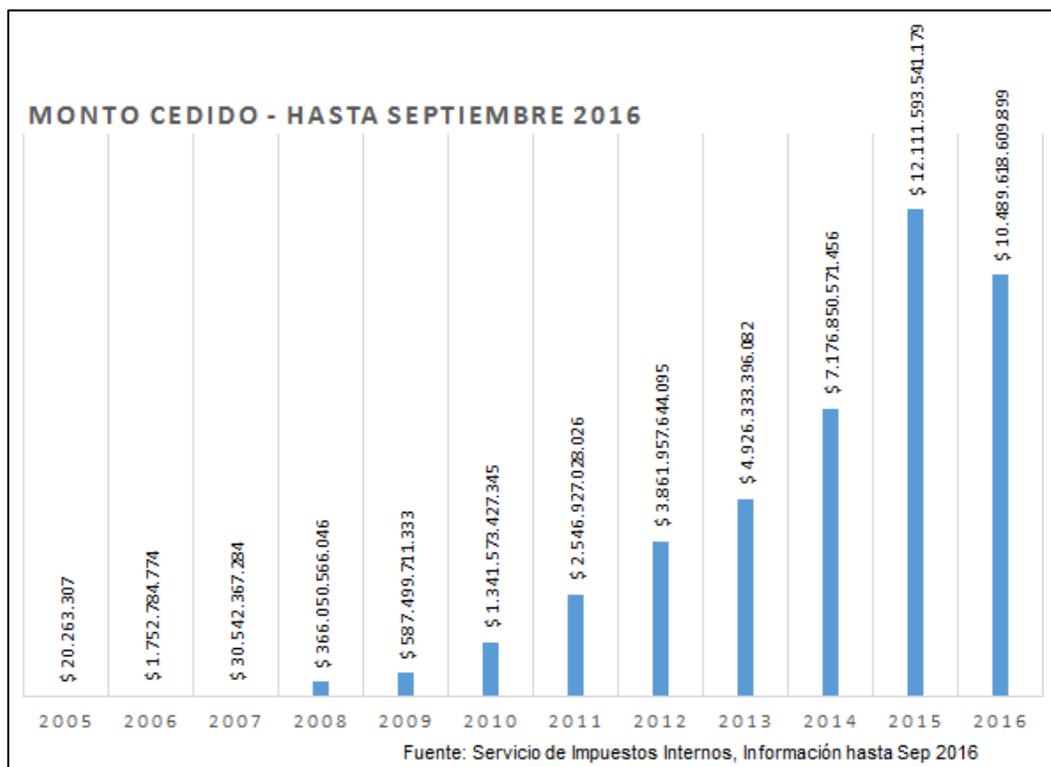


Ilustración 7: Monto de DTE's cedidos



Por tamaño de empresa, el segmento que más cede en cantidad de documentos es la Gran Empresa con un 1,3% del total de documentos emitidos, y un 69% de los documentos cedidos electrónicamente.

Tabla 5: Datos sobre cesiones por segmento.

Tamaño Empresa	N° DTE cedidos	N° DTE emitidos	Tasa de DTE cedidos	Total Monto Cedido	Monto Promedio por DTE
Gran Empresa	1.578.443	120.400.742	1,31%	\$ 7.997.610.473.325	\$ 5.066.771
Mediana Empresa	342.408	39.439.149	0,87%	\$ 1.441.062.840.026	\$ 4.208.619
Pequeña Empresa	298.000	51.515.298	0,58%	\$ 857.435.823.848	\$ 2.877.306
Micro Empresa	69.099	18.850.131	0,37%	\$ 193.509.471.700	\$ 2.800.479
Total general	2.287.949	230.205.320	0,99%	\$ 10.489.618.608.899	\$ 4.584.726

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

2.1.8 Problemática Actual

En este tema, se presentan 2 necesidades desde distintos puntos de vistas, una que como ya se ha señalado, corresponde desde el punto de vista tributario a controlar el uso del crédito fiscal soportado en la factura utilizado por el comprador, cautelando de esa manera el interés fiscal. Pero por otro lado está la necesidad o beneficio del vendedor, desde el punto de vista financiero, económico, y de respaldo para demostrar que se hubo relación comercial al obtener el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados asociado a una factura emitida.

Comprador

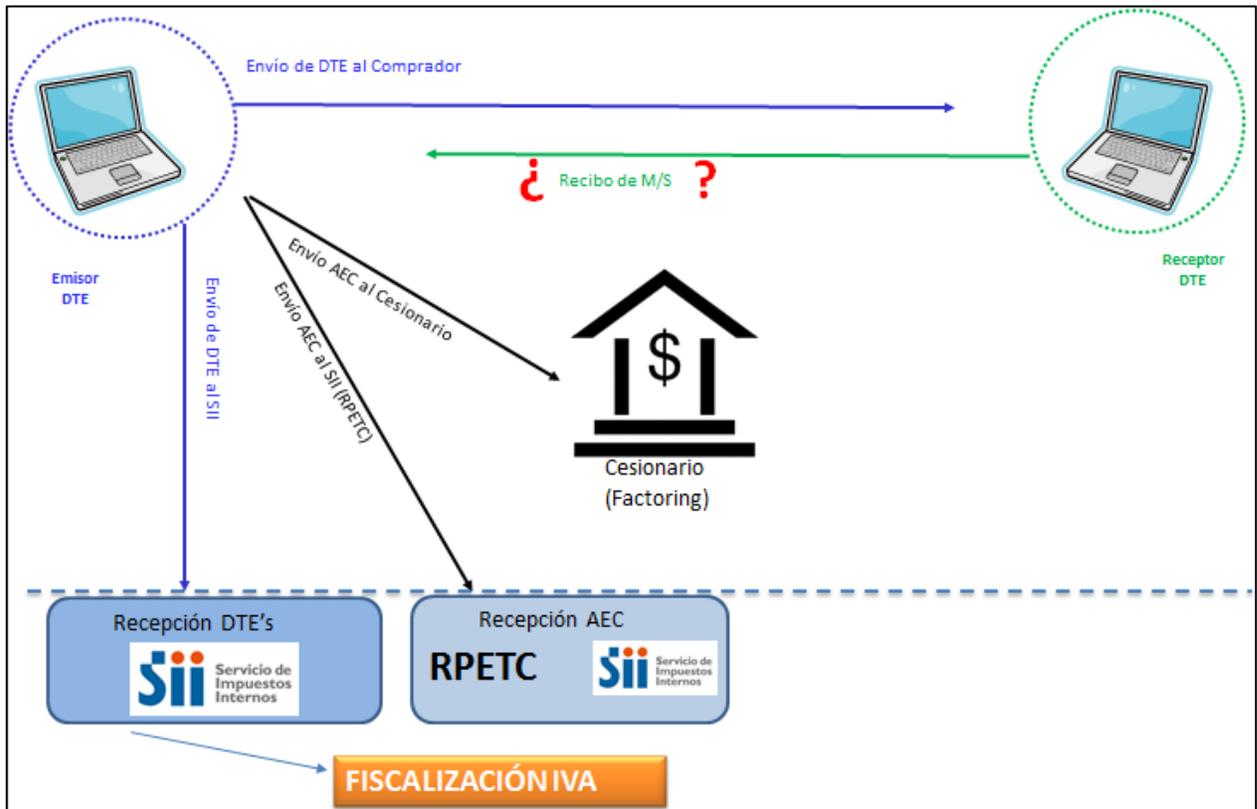
Respecto al uso de crédito fiscal IVA por parte del comprador, el Servicio de Impuestos Internos no posee información de que se esté cumpliendo con el requisito de otorgar el recibo de mercaderías o servicios prestados según lo establecido en la Ley del IVA a contar del 31 de Julio de 2014.

Situación que impide al SII cuantificar el perjuicio fiscal producto del uso indebido de crédito fiscal.

Vendedor

En algunas situaciones el vendedor se ve afectado económicamente, por el no pago de la venta a crédito de sus mercaderías o servicios. Para ello el estado dispuso de la Ley 19.983 que regula la transferencia de créditos y otorga mérito ejecutivo a las facturas, permitiendo exigir el pago en el plazo pactado previamente, siempre y cuando, el comprador otorgue el recibo de mercaderías, situación que no ocurre como se esperaba, afectando significativamente la liquidez de las empresas en especial de las pymes.

Ilustración 8: Modelo Actual de Facturación y Cesiones Electrónicas.



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la ilustración 8 sobre el modelo actual, se observan debilidades al no tener el SII la información del Recibo Mercaderías o Servicios:

- No permite verificar si una factura posee Derecho a usar Crédito Fiscal del IVA.
- Incertidumbre en el mercado si una factura posee merito ejecutivo para posteriormente ser cedida.
- No hay certeza sobre la recepción por parte del receptor.

2.1.9 Caracterización de Contribuyentes del IVA.

De las 480 mil empresas que han solicitado autorización de facturas, 369.948 están autorizadas como emisores de documentos tributarios electrónicos (ver tabla 6 con información a Septiembre de 2016), ya sea que utilicen el Sistema de Facturación Electrónica Gratuita del SII, o un Sistema de Facturación Electrónica adquirido en el Mercado o Desarrollado Internamente por la empresa.

En relación a la siguiente tabla, de acuerdo a lo indicado por el Servicio de Impuestos Internos, el 85,3% del total de los contribuyentes autorizados para emitir documentos tributarios electrónicos lo hace a través del Sistema de Facturación Gratuito del SII. Si observamos que tipo de sistema de facturación se utiliza por tamaño de empresa, la microempresa utiliza el sistema ofrecido por el SII en un 95,5%, la pequeña empresa un 83,9%, la mediana empresa un 43,7%, y la gran empresa un 12,3%.

Tabla 6: N° Contribuyentes Autorizados a Emitir DTE por Tipo de Software y Tamaño de Empresa, hasta Septiembre 2016.

Tamaño de Empresa	Sistema de Facturación Electrónico		Total
	Mercado o Propio	Gratuito SII	
Grande	11.664	1.633	13.297
Mediana	13.511	10.471	23.982
Pequeña	19.644	102.001	121.645
Micro	9.510	201.514	211.024
Total	54.329	315.619	369.948

Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

Respecto a la cantidad de documentos emitidos, solo considerando las facturas electrónicas emitidas que han sido recibidas por el Servicio de Impuestos Internos (Ver tabla 7 con información del periodo enero a septiembre de 2016), se han emitido 204 millones, de las cuales 163 millones fueron emitidas por el segmento Gran Empresa, correspondiente a 11.344 empresas concentrando el 76% del IVA de las facturas electrónicas. Cabe señalar que es to es sin considerar la notas de créditos asociadas, que pueden rebajar o anular los montos señalados.

Tabla 7: Información sobre Facturas Electrónicas emitidas desde Sistema de Facturación de Mercado, entre Enero y Septiembre de 2016.

Tamaño	Sistema de FE de Mercado o Desarrollo Propio			
Empresa	N° Contribuyentes	N° FE emitidas	Monto IVA	Monto Total
Grande	10.280	162.779.182	\$ 32.018.543.449.021	\$ 204.019.752.456.290
Mediana	11.860	16.882.643	\$ 3.551.596.945.602	\$ 22.353.978.623.760
Pequeña	16.653	8.207.459	\$ 3.203.665.105.136	\$ 20.142.985.668.761
Micro	5.349	2.606.339	\$ 1.143.538.458.325	\$ 7.171.722.163.003
Total	44.142	190.475.623	\$ 39.917.343.958.084	\$ 253.688.438.911.814

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

Tabla 8: Información sobre Facturas Electrónicas emitidas desde Sistema de Facturación Gratuito del SII, entre Enero y Septiembre de 2016.

Tamaño	Sistema de FE Gratuito del SII			
Empresa	N° Contribuyentes	N° FE emitidas	Monto IVA	Monto Total
Grande	1.064	218.001	\$ 362.683.237.889	\$ 2.272.033.175.636
Mediana	8.329	1.564.833	\$ 615.996.493.424	\$ 3.858.607.580.953
Pequeña	79.005	8.285.060	\$ 1.114.757.444.603	\$ 6.984.891.252.828
Micro	110.199	3.648.501	\$ 426.794.422.844	\$ 2.674.496.438.416
Total	198.597	13.716.395	\$ 2.520.231.598.760	\$ 15.790.028.447.833

Fuente: Servicio de Impuestos Internos

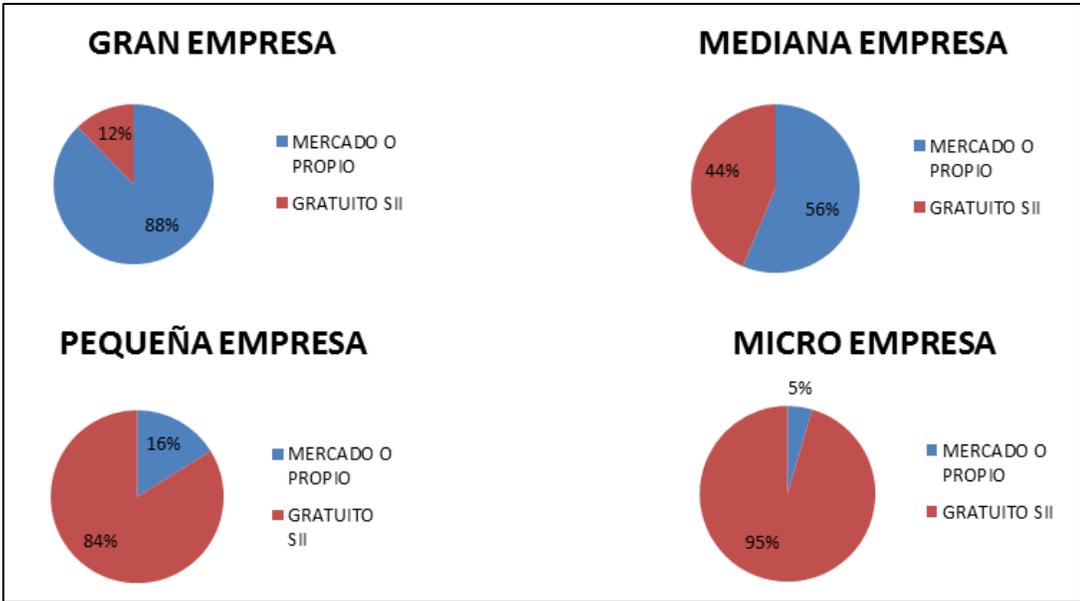
Es necesario estimar la tasa en que los contribuyentes del IVA no entregan el recibo de mercaderías, para poder calcular una estimación de la evasión de IVA por abultamiento de crédito fiscal, para ello fue necesario efectuar una investigación de mercado que permita caracterizar a los contribuyentes, identificando su comportamiento por segmento y su relación con sus contrapartes ya sea en sus compras como en las ventas.

2.1.9.1 Uso de Sistema de Facturación Electrónica por Tamaño de Empresa

Hay un total de 369.948 empresas autorizadas (ver tabla 6) como emisores electrónicos hasta septiembre de 2016, de las cuales 13.297 empresas son grandes que representan al 3,6%, 23.982 empresas son medianas que representan al 6,5%, 121.645 empresas son pequeñas que representan al 32,9%, y 211.024 empresas son micro que representan al 57% de los emisores electrónicos autorizados.

Respecto al Software de Facturación electrónica de Mercado este se utiliza principalmente por las grandes empresas en un 88% de las empresas, la mediana empresa lo utilizan en un 56% de las empresas. Por el contrario para las pequeñas y micro empresas estas utilizan de preferencia el Software proporcionado por el Servicio de Impuestos Internos, en un 84% y un 95% respectivamente (ver ilustración 9).

Ilustración 9: Tipo de Software de Facturación Electrónica por segmento contribuyente, a Septiembre 2016.

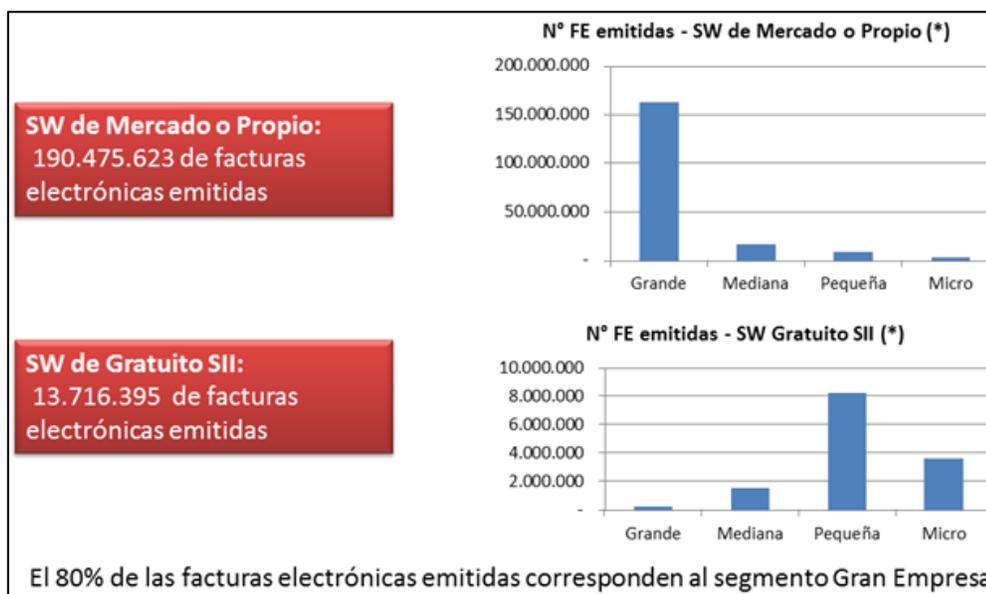


Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

2.1.9.2 Cantidad de Facturas Electrónicas emitidas por Tamaño de Empresa

Por otra parte respecto a la cantidad de facturas que se emiten por tipo de Software de Facturación electrónica y tamaño de empresa se observa que el 93,3% de las facturas electrónicas es emitido por empresas que utilizan Software de Mercado o Desarrollo Propio, con 190 millos de facturas electrónicas recibidas por el SII en el período comprendido entre Enero y Septiembre de 2016, de las cuales el 80% es explicado por las Grandes Empresas. (ver ilustración 10)

Ilustración 10: N° de facturas electrónicas emitidas por Tipo de Software de Facturación Electrónica, Enero a Septiembre 2016.



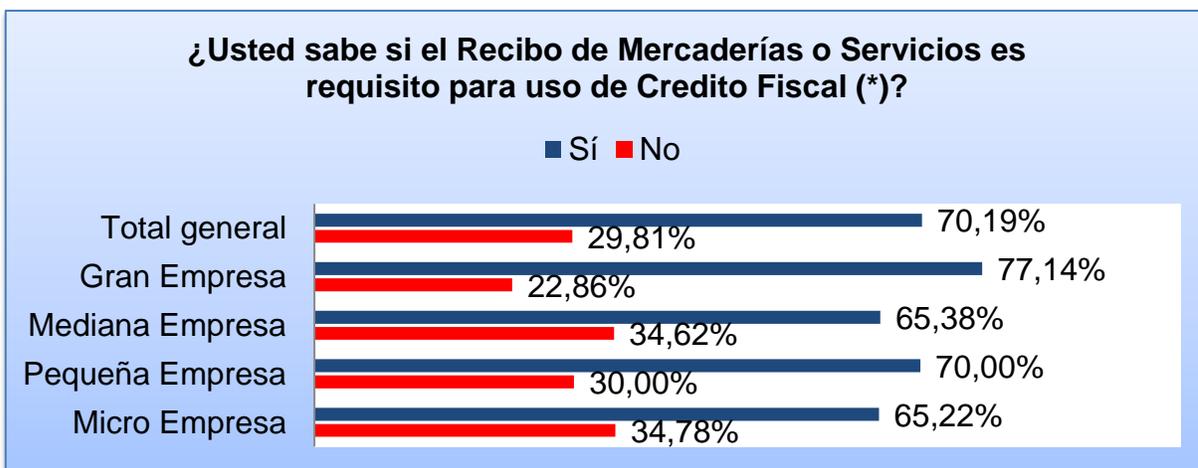
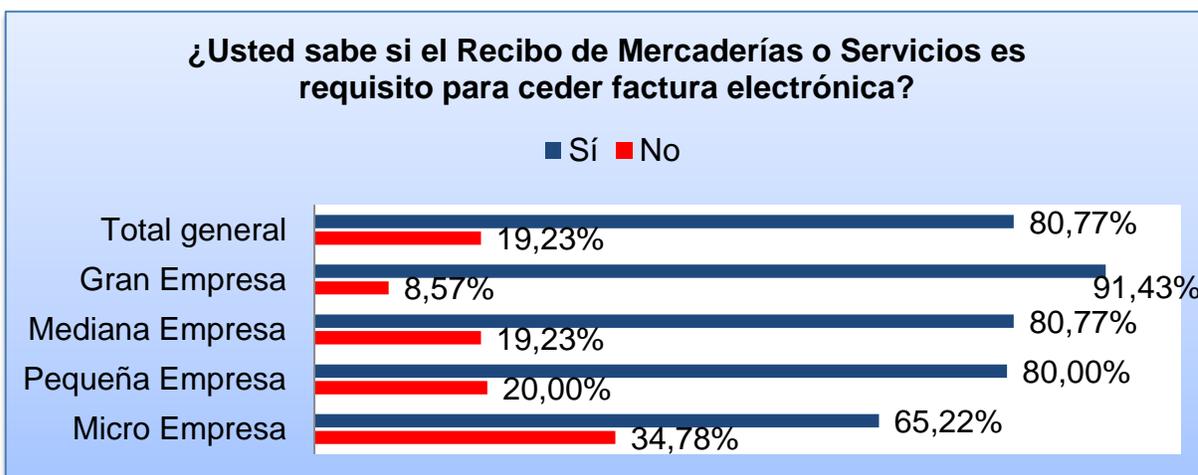
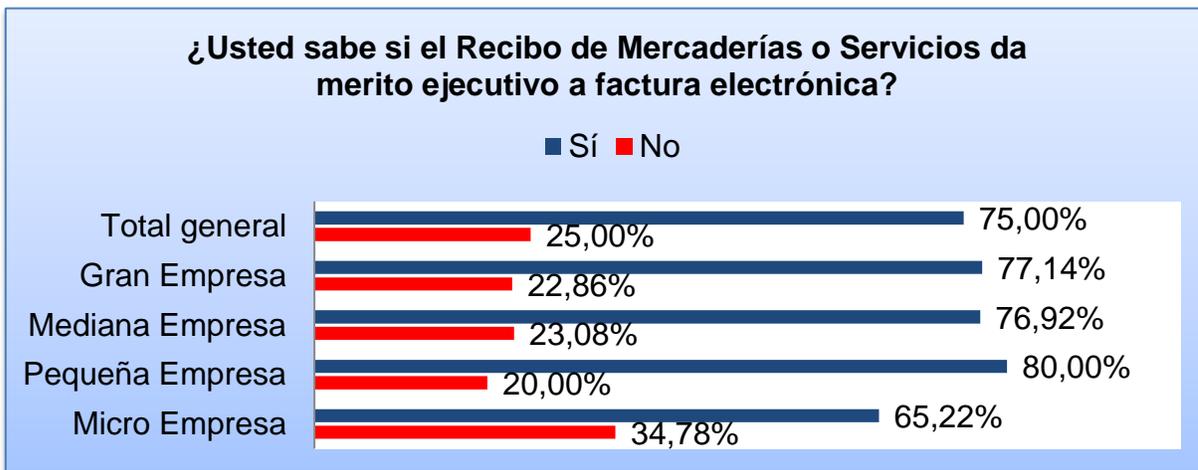
Fuente: Servicio de Impuestos Internos.

2.1.9.3 Conocimiento de las empresas respecto al Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados

Al consultar a través de la encuesta a las empresas sobre su nivel de conocimiento relacionado con el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados, se obtuvo una mayor respuesta positiva respecto a que es requisito para poder ceder una factura electrónica en un 80,77% de los encuestados, destacando las grandes empresas con un 91,43% de respuestas positivas, al contrario la micro empresa solo el 65,22% de las empresas declaran saber que este recibo es requisito, situación similar pero en menor grado se presenta respecto a la consulta si sabían que este recibo otorga mérito ejecutivo a la factura electrónica. (ver ilustración 11)

Respecto a la consulta si sabían que el recibo de mercaderías o servicios es requisito para poder utilizar crédito fiscal en general el 70,19% de las empresas declararon saber, de las cuales nuevamente destaca las grandes empresas con un 77,14%, versus la micro empresa con un 65,22%.

Ilustración 11: Conocimiento sobre Recibo de Mercaderías o Servicios (Encuesta)



Fuente: Elaboración Propia.

2.1.9.4 Tasa de envío de Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados

En la encuesta a las empresas se les consultó que porcentaje de las facturas recibidas otorgaba recibo de mercaderías o servicios, resultando que en promedio al 50% de las facturas recibidas le otorgaban dicho recibo, siendo la micro empresa la que declaró entregar en menor medida este recibo con un 39,2%. Se analizó si se observaba alguna diferencia dependiendo si la empresa se dedicaba a la Venta de Mercadería o Servicios y no se observa una diferencia significativa en su comportamiento (47,6% si se dedica a venta de mercaderías, y un 52,6% si la empresa se dedica a servicios). (ver tabla 9)

Por otra parte se analizó dependiendo del tamaño del proveedor si existe alguna diferencia en su comportamiento, y se observa que si el proveedor es una grande empresa se tiende a dar en mayor medida el recibo de mercaderías o servicios con un 57% de recibos otorgados, versus que si el proveedor es micro empresa, en que los encuestados declaran dar dicho recibo en un 43% de las facturas recibidas.

Y por último se les consultó respecto a sus clientes, en qué medida estos les entregan a ellos recibo de mercaderías o servicios por sus facturas emitidas, encontrándose nuevamente que si su cliente es una gran empresa esta entrega más recibos que los demás segmentos.

Tabla 9: Tasa de Recibo de Mercadería o Servicio otorgados por facturas (Encuesta)

Comprador:		Si la empresa se dedica a:			
Tamaño Empresa	Tasa promedio otorga recibo (*)	Mercadería	Servicio		
Grande	48,60%	48,10%	49,00%		
Mediana	54,50%	53,20%	55,90%		
Pequeña	57,90%	43,60%	72,10%		
Micro	39,20%	35,00%	40,60%		
General	50,50%	47,60%	52,60%		

		Tamaño Proveedor (*)			
		Grande	Mediano	Pequeño	Micro
Dependiendo del Tamaño del Proveedor	Tasa envío recibo M/S	57%	49%	54%	43%

		Tamaño del Cliente (*)			
		Grande	Mediano	Pequeño	Micro
Dependiendo del Tamaño del Cliente	Tasa recepción recibo M/S	43%	39%	27%	36%

Fuente: Elaboración Propia

2.2 ANÁLISIS INTERNO

2.2.1 Descripción de la Organización

El Servicio de Impuestos Internos es una Institución pública chilena dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada, especialmente, de la aplicación y fiscalización administrativa de las disposiciones tributarias.

Sus orígenes están en la Ley N° 1.515 del 18 de enero de 1902, promulgado por Germán Riesco. Dicha ley establece el impuesto a la producción de alcoholes y la institución para su recolección y fiscalización.

Posteriormente se van agregando nuevos impuestos (al tabaco y las barajas) y otros tributos lo cual hace que se amplíen sus atribuciones y cambia el nombre a Dirección General de Impuestos (1912-1916) y luego a Dirección General de Impuestos Internos (1916).

A mediados de los años 60 toma su actual nombre: Servicio de Impuestos Internos.

Al Servicio de Impuestos Internos corresponde 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.

Este Servicio depende del Ministerio de Hacienda y está constituido por la Dirección Nacional y su Dirección de Grandes Contribuyentes, ambas con sede en la capital de la República, y por las Direcciones Regionales.

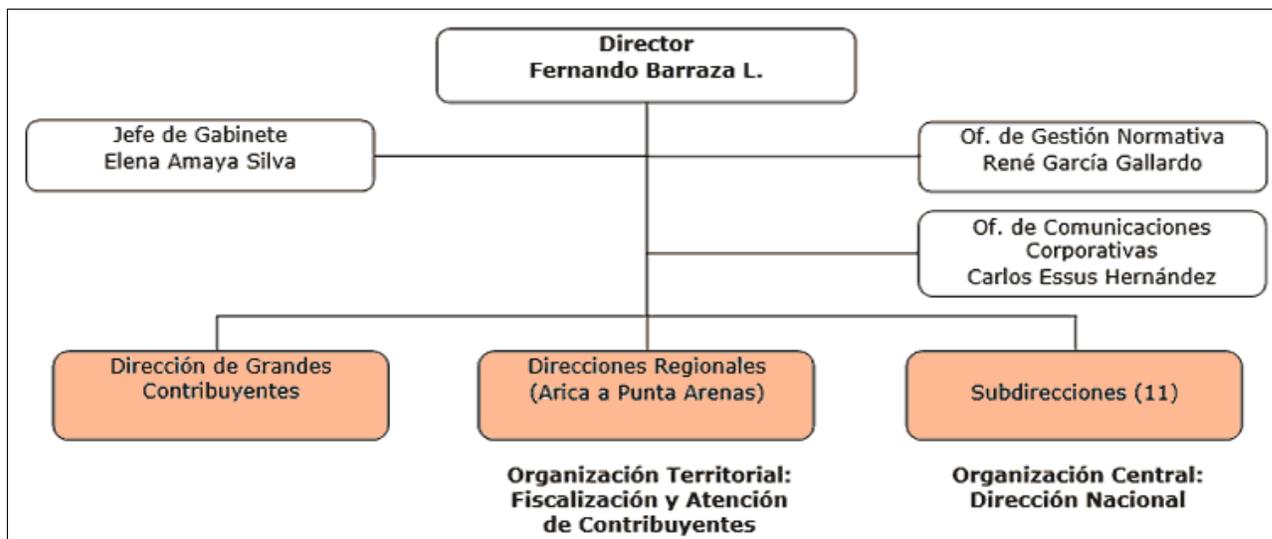
La Dirección Nacional estará constituida por los Departamentos Subdirecciones y Departamentos que establezca el Director con sujeción a la planta de personal del Servicio. (ver ilustración 12)

Existen 11 subdirecciones: Avaluaciones, Administración, Contraloría Interna, Gestión Estratégica y Estudios Tributarios, Fiscalización, Asuntos Corporativos, Asistencia al Contribuyente, Informática, Jurídica, Normativa y Desarrollo de Personas. (ver ilustración 13)

La Subdirección de Asistencia es quién está a cargo de la gestión sobre los documentos tributarios electrónicos, a través de su Departamento de Operaciones, que de acuerdo a la Resolución Exenta SII N°65 del 2016, se indica que dentro de sus atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones se encuentra la de diseñar, implementar y administrar las instrucciones, sistemas y aplicaciones referentes a los documentos tributarios electrónicos. Como contraparte clave se encuentra la Subdirección Informática, específicamente del Departamento Informática de Avaluaciones y Asistencia al Contribuyente, quienes gestionan el desarrollo de los requerimientos efectuados por la Subdirección de Asistencia, y están encargados de la gestión de la mantención de los procesos informáticos. Por otra parte la Subdirección

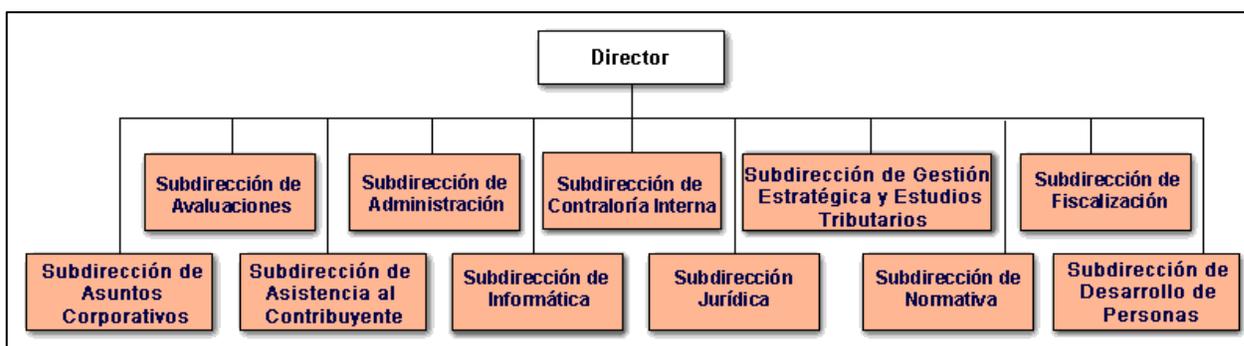
de Fiscalización pasa a ser el mayor cliente de los documentos tributarios electrónicos, al utilizarlos como insumo de los procesos masivos de fiscalización. (ver ilustración 14)

Ilustración 12: Organigrama Servicio de Impuestos Internos



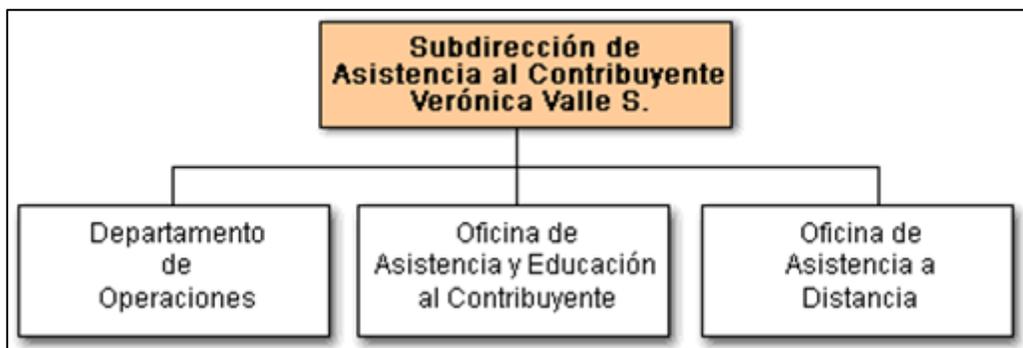
Fuente: www.sii.cl

Ilustración 13: Organigrama Subdirecciones



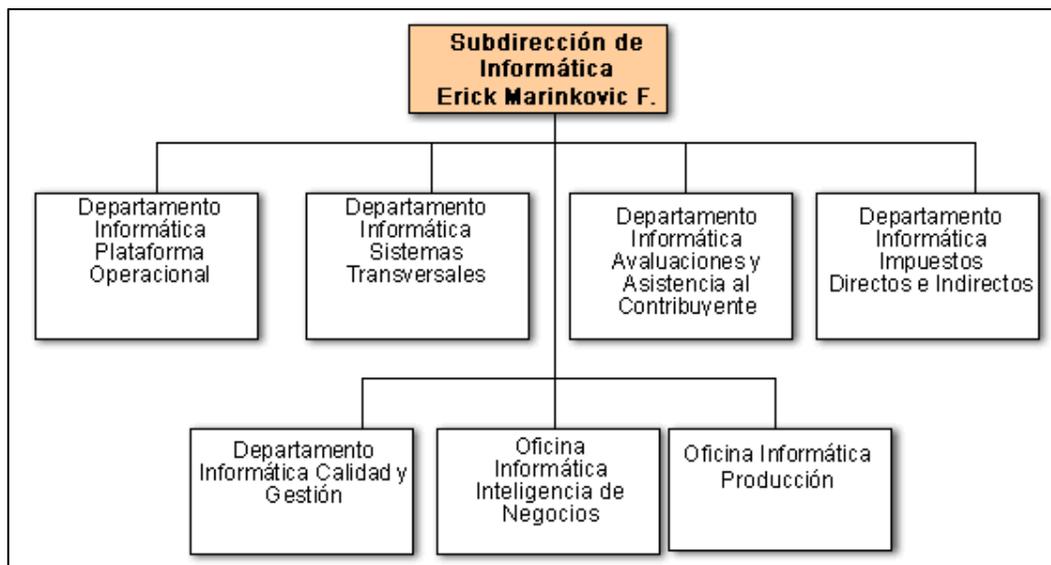
Fuente: www.sii.cl

Ilustración 14: Organigrama Subdirección de Asistencia al Contribuyente.



Fuente: www.sii.cl

Ilustración 15: Organigrama Subdirección Informática



Fuente: www.sii.cl

2.2.2 Misión

Procurar que cada contribuyente cumpla cabalmente sus obligaciones tributarias, aplicando y fiscalizando los impuestos internos de manera efectiva y eficiente, con estricto apego a la legalidad vigente y buscando la facilitación del cumplimiento, en el marco que establecen los principios de probidad, equidad y transparencia, en un ambiente de trabajo que propicie el desarrollo integral de los funcionarios, para lograr un desempeño de excelencia que aporte al progreso del país.

2.2.2.1 Visión

Seremos una Institución pública reconocida, en el ámbito nacional e internacional, por:

- La efectividad, eficiencia y autonomía en su gestión institucional;
- Incrementar y mejorar el control de la evasión y elusión, manteniéndolas en sus mínimos históricos, y potenciar el cumplimiento voluntario;
- La equidad, probidad y transparencia en el ejercicio de su rol público;
- Disponer de soluciones tecnológicas innovadoras para el trabajo fiscalizador, la asistencia a los contribuyentes y el apoyo de otros organismos del Estado; y
- Contar con funcionarios altamente capacitados y comprometidos con el progreso del país.

2.2.2.2 Valores

Los siguientes son los Valores que representan el espíritu que debe animar cada una de las acciones del SII:

- **Probidad:** Observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular. Esto implica actuar con rectitud y honradez, sin cometer abusos y sin mentir, cumpliendo las obligaciones funcionarias con una conducta intachable.
- **Equidad:** Dar a cada uno lo que le corresponde según sus derechos, necesidades, méritos, capacidades o atributos. Implica actuar con imparcialidad y legalmente, para brindar un trato igualitario a todos.
- **Excelencia:** Desarrollar nuestras funciones y tareas de manera óptima, siempre con un sentido de innovación. Entregar un servicio de calidad, eficiente y eficaz, que aporte al desarrollo del país.
- **Compromiso:** Firmeza inquebrantable para hacer uso de todas nuestras capacidades, con el fin de llevar a cabo los desafíos y objetivos que la Institución y la ciudadanía disponen.
- **Transparencia:** Facilitar el acceso a toda la información vinculada con nuestra función, que concierne e interesa a la opinión pública, a fin de permitir el control ciudadano.
- **Respeto:** Reconocer y aceptar a los demás por su valor individual. Comprender que las naturales diferencias existentes entre los funcionarios y entre éstos y los contribuyentes, se deben abordar en un clima que siempre considere al otro en su condición de persona.

2.2.3 Procesos Clave

Dentro de los procesos relevantes que efectúa el Servicio de Impuestos Internos para efectos de hacer cumplir las obligaciones tributarias de los contribuyentes destacan las siguientes:

- Recepción de información de los contribuyentes
- Pago de Impuestos
- Cruce de información
- Observaciones producto de diferencias
- Notificación a contribuyentes subdeclarantes de impuesto
- Resolución de observaciones
- Pago de diferencias de impuestos detectadas

Esta descripción simplificada del proceso de fiscalización que realiza el Servicio de Impuestos Internos considera como insumo relevante la recepción de información de los propios contribuyentes y su correspondiente contrapartida, lo que claramente demuestra que si en el modelo del flujo de información el SII no tiene una fuente de información no podrá ejercer sus acciones de fiscalización para corroborar el cumplimiento tributario de los contribuyentes.

2.2.4 Plataforma y Experiencia Tecnológica del SII

El Servicio de Impuestos Internos cuenta con una robusta, amplia y vasta experiencia en tecnologías de información, que se fue construyendo en el tiempo, ya que en un comienzo el ingreso de información de los contribuyentes a las bases de datos del SII se efectuaban a través de la digitación de formularios por parte de funcionarios del SII, que los propios contribuyentes llenaban en papel y presentaban en las oficinas del SII, para lo cual existía una central de digitación, dichos formularios correspondían a la presentación de declaraciones juradas, como las declaraciones de pago de impuestos.

Actualmente ese procesamiento ha migrado al llenado de un formulario por internet por parte de los contribuyentes, los que al día de hoy poseen una penetración de mercado de más de un 99%.

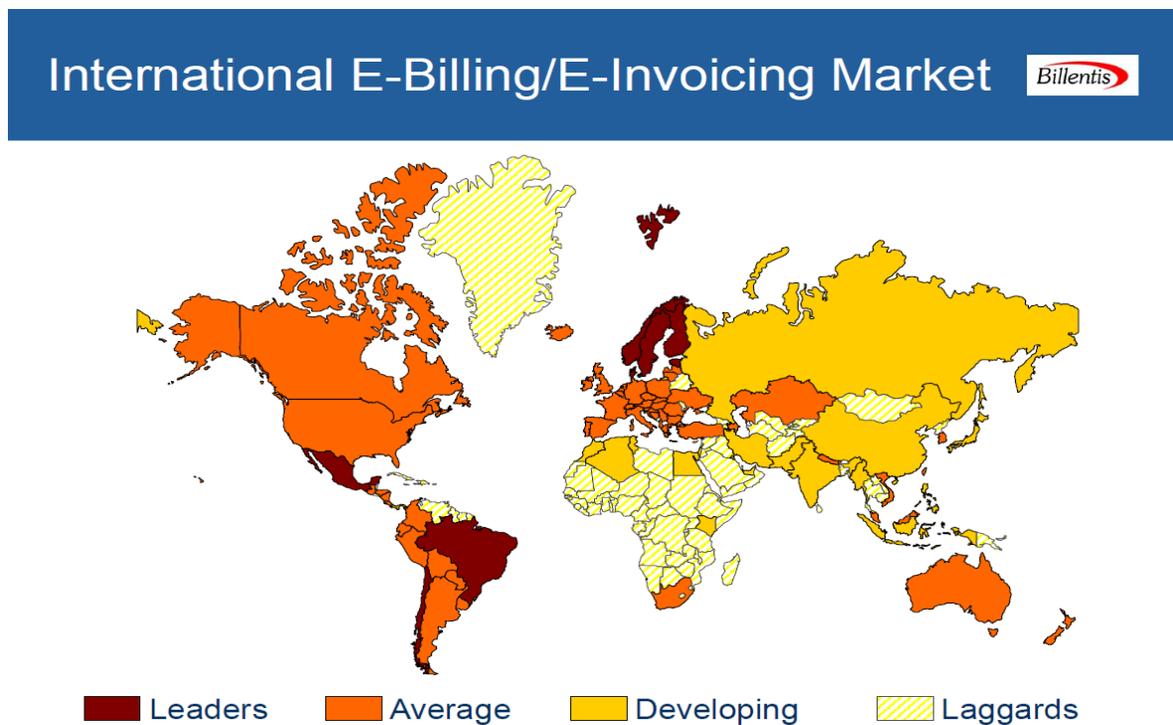
Misma situación ha atravesado la factura electrónica, documento tributario que tradicionalmente ha sido utilizado por los contribuyentes y que el Servicio de Impuestos Internos desde el año 2003 ha dispuesto de un formato electrónico para su adopción de forma voluntaria, hasta que en 2014 a través de una modificación legal se hizo obligatoria. Para el éxito de esta plataforma el SII ha dispuesto de un robusto sistema de recepción de documentos tributarios electrónicos, que son cargados a través de su

página web, o de servicios de upload automáticos para contribuyentes que poseen un software de facturación propio o de mercado y que debido a su alto volumen de emisión requieren de este servicio. Esta plataforma cuenta con diversas consultas para validar la correcta recepción de parte del SII, además de soporte a través de diferentes canales como preguntas frecuentes, y manuales disponibles a través de su sitio web, soporte telefónico, atención presencial y capacitaciones. Además cuenta con un equipo especializado de profesionales para dar soporte, desarrollar nuevas funcionalidades, y efectuar mejoras de los servicios disponibles.

Actualmente el SII procesa mensualmente más de 38 millones de documentos tributarios electrónicos.

El Servicio de Impuestos Internos ha hecho que Chile sea reconocido como líder a nivel mundial de facturación electrónica, cómo se puede observar en la siguiente ilustración que muestra el nivel de desarrollo de la facturación electrónica por país. (ver ilustración 16)

Ilustración 16: Desarrollo de Facturación Electrónica en el Mercado Internacional.



09/02/2016

© Bruno Koch, Billentis - Reproduction is authorized provided the source is acknowledged.

page 3

Fuente: http://www.billentis.com/einvoicing_ebilling_market_overview_2016.pdf

2.3 ANÁLISIS DEL ENTORNO

2.3.1 Normativa

El Servicio de Impuestos Internos controla el accionar de los contribuyentes de acuerdo a lo señalado en las leyes tributarias, dentro de lo que respecta al control del uso del crédito fiscal del IVA y al recibo de mercaderías, las leyes correspondientes son:

- Ley sobre el Impuesto al Valor Agregado
- Ley 19.983 que regula la transferencia de créditos y otorga merito ejecutivo a la factura.

Actualmente hay un proyecto de ley para modificar la Ley 19.983, ingresado al congreso a través del Boletín 10.661-05, y que se encuentra a la espera de su promulgación por parte de la Presidenta de la Republica desde el 27.09.2016.

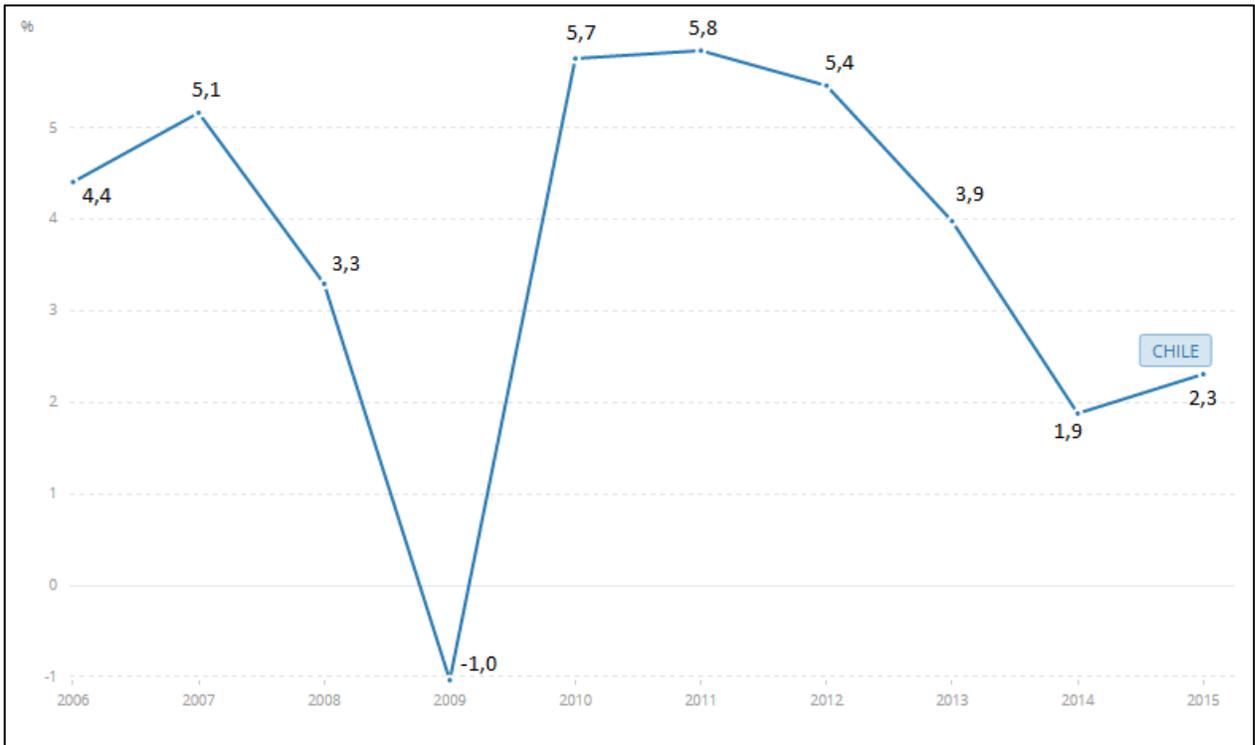
Este proyecto modifica la aceptación de la factura indicando que se entenderá irrevocablemente aceptada si dentro de los primeros 8 días desde su recepción no ha sido reclamada, agregando a las formas de reclamación, la falta total o parcial de las mercaderías o servicios prestados, y por tanto, a contar del día 9 si no se ha reclamado la factura se entenderá por presunción legal que las mercaderías han sido entregadas o el servicio ha sido prestado, lo que permitirá a su emisor, tener merito ejecutivo y ceder la factura electrónica a un factoring.

Este proyecto de ley entrará en vigencia el día 1 del mes siguiente a su publicación en Diario Oficial.

2.3.2 Crecimiento Macroeconómico del País

Sin considerar la crisis del 2008, el crecimiento del país en los últimos años ha sufrido una disminución. En la ilustración 17 se puede observar el crecimiento del país de los últimos años, en términos de la variación porcentual anual del PIB.

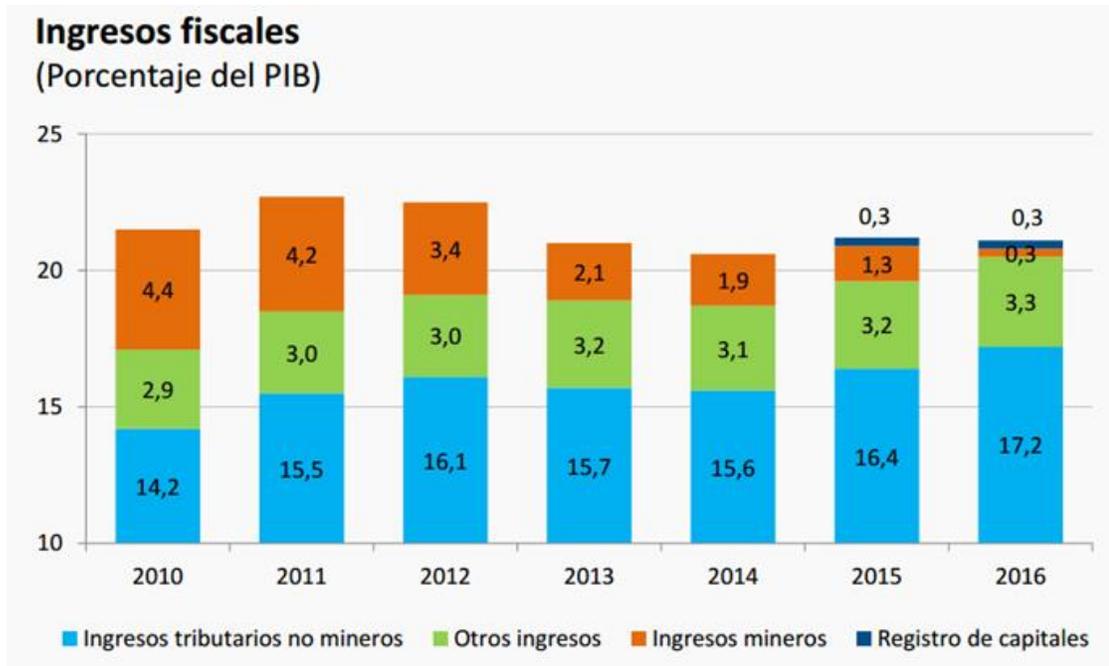
Ilustración 17: Tasa crecimiento del PIB de Chile, últimos 10 años.



Fuente: Banco Mundial

Esta disminución del PIB, se explica en gran medida por la baja del precio del cobre, como se puede observar en la siguiente gráfica donde para los ingresos fiscales el ingreso minero representaba un 4,4% del PIB, y en 2015 solo un 1,3% los ingresos tributarios no mineros pasando de un 14,2% del PIB a un 17,2% lo que corresponde a una variación porcentual del 21,1% en 6 años, es decir, un promedio 3,52% anual. (ver ilustración 18)

Ilustración 18: Ingresos Fiscales respecto al PIB.



Fuente: Dipres, Ministerio de Hacienda.

Por otra parte la tasa de variación del PIB es positiva, a excepción del año 2009 producto de la crisis mundial, resultando en promedio que el PIB en Chile ha crecido a una tasa anual promedio de 3,68%, tasa muy similar al crecimiento de la participación de los ingresos tributarios no mineros respecto al PIB, lo que permite hacer una proyección del crecimiento de la recaudación fiscal del IVA. (ver tabla 10)

Tabla 10: Tasa de Crecimiento Anual del PIB y promedio últimos 10 años.

Año	Tasa Crecimiento PIB % Anual (Chile)
2006	4,4
2007	5,1
2008	3,3
2009	-1
2010	5,7
2011	5,8
2012	5,4
2013	3,9
2014	1,9
2015	2,3
Promedio	3,68

Fuente: Banco Mundial

2.4 SÍNTESIS DEL DIAGNÓSTICO

El análisis FODA es una herramienta que permite identificar y analizar los factores internos de la empresa (Fortalezas y Debilidades) y los externos (Amenazas y Oportunidades) para aportar a la toma de decisiones de la definición de una estrategia de negocios.

2.4.1 Fortalezas y Debilidades del Servicio de Impuestos Internos.

Fortalezas internas	Debilidades Internas
<ul style="list-style-type: none">- Experiencia en el control del cumplimiento tributario.- Personal altamente calificado.- Habilidades y Recursos Tecnológicos a través de la Web.- Único ente regulador sobre el uso de documentos tributarios electrónicos en el país.- Líder Mundial en el uso de Facturación Electrónica.- Alta capacidad de procesamiento de información (SII recibe más de 38 millones de documentos electrónicos mensualmente)- Centraliza la información de todos los contribuyentes.- Provee un software de facturación electrónica gratuito para el contribuyente, utilizado por el 85% de las empresas.	<ul style="list-style-type: none">- No hay control sobre el cumplimiento del uso de crédito fiscal contenido en facturas electrónicas, respecto a si otorgaron el requisito del acuse de recibo de mercaderías o servicios.- De acuerdo a la encuesta efectuada el 29,81% declara desconocer que el recibo de mercaderías o servicios es un requisito para utilizar el crédito IVA.- Falta de personal especializado en la operación del Acuse de Recibo para dar soporte a contribuyentes.- Modelo de Negocio no exige informar el acuse de recibo al SII.- Las empresas declaran no recibir las facturas o se demoran en llegar.

2.4.2 Oportunidades del segmento Grandes Empresas

- Este segmento representa el 81% del crédito del IVA utilizado.
- Utilizan en su mayoría software de facturación electrónica de mercado o desarrollo propio en un 87,7 %.
- Representa el 80% de las Facturas Electrónicas emitidas.
- De acuerdo a información obtenida de la encuesta, otorga recibo de mercaderías al 48,6% de las facturas de sus proveedores.
- Aumentar la recaudación fiscal.

2.4.3 Oportunidades del segmento Medianas Empresas

- Este segmento representa el 8% del crédito del IVA utilizado.
- Utilizan software de facturación electrónica de mercado o desarrollo propio en un 56,3 %.
- Representa el 9% de las Facturas Electrónicas emitidas.
- De acuerdo a información obtenida de la encuesta, otorga recibo de mercaderías al 54,5% de las facturas de sus proveedores.
- Aumentar la recaudación fiscal.

2.4.4 Oportunidades del segmento Pequeñas Empresas

- Este segmento representa el 8% del crédito del IVA utilizado.
- Utilizan en su mayoría software de facturación electrónica gratuita del SII en un 83,9 %.
- Representa el 8% de las Facturas Electrónicas emitidas.
- De acuerdo a información obtenida de la encuesta, otorga recibo de mercaderías al 57,9% de las facturas de sus proveedores.
- Aumentar la recaudación fiscal.

2.4.5 Oportunidades del segmento Micro Empresas

- Este segmento representa el 3% del crédito del IVA utilizado.
- Utilizan en su mayoría software de facturación electrónica gratuita del SII en un 95,5 %.
- Representa el 8% de las Facturas Electrónicas emitidas.
- De acuerdo a información obtenida de la encuesta, otorga recibo de mercaderías al 39,2% de las facturas de sus proveedores.
- Aumentar la recaudación fiscal.

2.4.6 Amenazas respecto a todos los segmentos

- Los efectos macroeconómicos podrían afectar la recaudación de IVA proporcionalmente.
- Al efectuar el control sobre el Recibo de Mercaderías o Servicios el contribuyente podría aumentar su cumplimiento tributario respecto a su actual comportamiento

afectando el ingreso fiscal. Por lo tanto, se espera una mayor recaudación en un inicio del proyecto.

- Una modificación Legal puede afectar el proyecto, ya que la exigencia actual podría incluso eliminarse. En estos momentos hay un proyecto de ley que modifica la Ley 19.983 a través del Boletín 10.661-05 el cual señala como principal cambio que una factura se entenderá irrevocablemente aceptada y que por presunción legal se entenderá que la mercadería ha sido entregado o que los servicios han sido prestados, si dentro de los primeros 8 días a su recepción no ha sido reclamada.
- Respecto a la Micro Empresa se espera una lenta adaptación a cambios normativos, de acuerdo a los resultados de conocimiento que arrojó la encuesta.

3 CAPÍTULO III. PLAN ESTRATÉGICO

3.1 Segmento Objetivo

3.1.1 Selección del Segmento Objetivo

Si bien al Servicio de Impuestos Internos le corresponde cautelar el interés fiscal de todos los impuestos internos independiente del tipo de contribuyente, es importante focalizar los recursos disponibles, es por eso que a partir del levantamiento realizado durante el diagnóstico, se selecciona como segmento objetivo más atractivo correspondiente a las Grandes Empresas de todo el país en una primera etapa.

Por lo tanto, se postergaría el inicio del plan a una segunda etapa en lo que respecta a las medianas empresas, y a una tercera etapa a las pequeñas y micro empresas.

3.1.2 Descripción del Segmento Objetivo

Las Grandes Empresas son el segmento que más utiliza crédito fiscal de IVA alcanzando el 81% del total de crédito IVA respecto a las facturas internas utilizadas en Chile, resultando un segmento muy atractivo respecto a la recaudación fiscal, y además a que concentra tan solo a 12.187 empresas, lo que facilita la difusión de información y adopción del plan, entendiéndose que es el segmento que más conocimiento demostró tener respecto al recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados.

De la encuesta realizada los atributos más valorados ordenados por importancia, respecto de que espera de los acuses de recibo del sistema de facturación electrónica son:

1. Que haya certeza de la entrega del Acuse de recibo de una factura.
2. Que sea sencillo el proceso de emisión del acuse.
3. Que sea rápida la verificación.
4. Que sea de fácil acceso a la información.
5. Que siempre esté disponible la información.

Otros atributos valorados sobre el recibo los acuses de recibo son:

1. Que se notifique el acuse de recibo a ambas partes.
2. Que se pueda realizar en forma masiva.
3. Que se pueda verificar la notificación por un tercero.
4. Que sea más rápida la cesión de facturas.

Este segmento emite el 80% de las facturas electrónicas del país, quienes en un 88% utilizan un Sistema de Facturación de Mercado o Desarrollo Propio.

3.1.3 Estrategia y Ventaja Competitiva

Si bien el Servicio de Impuestos Internos es una entidad del estado, la cual no posee competencia, respecto a la estrategia que propone es a través de la Facturación Electrónica, y en general el uso de información electrónica donde es **Líder** de Mercado, siendo reconocido a nivel mundial, efectuando de forma permanente innovación en el ámbito tributario, la cual está alineada con el objetivo de controlar el uso del crédito fiscal y por lo tanto con ello aumentar la recaudación fiscal.

La ventaja competitiva considerando que es un mercado existente y de forma permanente se desarrollan nuevos productos es la de **Desarrollo de Productos**.

Por esta razón se debe desarrollar un plan que contenga la implementación de un nuevo producto que permita cumplir los objetivos de la institución, y los planteados en este proyecto.

3.1.4 Propuesta de Valor

Para el desarrollo de la propuesta de valor, se consideraron los atributos más importantes de acuerdo a la información recopilada de la encuesta.

En la encuesta se consultó sobre una propuesta de valor, que consiste en que exista un único Registro de Acuse de Recibo Electrónico gratuito para las empresas, y que ha través de internet les permita verificar el estado de una factura electrónica, además de entregar acuses de recibo a una factura electrónica sin tener que utilizar su sistema de facturación electrónica. Un 93% de los encuestados señalaron estar dispuestos a utilizar dicho Registro de Acuse de Recibo, el 95% dijo que les interesaba que su Sistema de Facturación Electrónica obtenga reportes en línea desde dicho Registro, y el 84% está de acuerdo a que sea administrado por el Servicio de Impuestos Internos.

Considerando lo anterior, la **propuesta de valor** consiste en el Desarrollo de un Registro Electrónico de Acuse de Recibo administrado por el Servicio de Impuestos Internos.

Para asegurar el cumplimiento del atributo más valorado sobre la certeza del acuse de recibo, se considerará que la factura electrónica válida es la que se encuentra

almacenada en las bases de datos del SII, de ese modo se eliminan los problemas causados porque un documento electrónico fue enviado al comprador pero no ha sido recibido en el SII, y por tanto, se centraliza toda la información asociada a una factura electrónica con el Registro de Acuse de Recibo, y con ello el comprador podrá otorgar el acuse de recibo, ya sea aceptando o rechazando el documento.

Para que sea sencillo el proceso de dar acuse de recibo se propone que en el modelo de Facturación Electrónica cuando el comprador de acuse de recibo al vendedor, sea obligatorio enviar una copia al Registro, y tal como se mencionó en la selección del segmento objetivo en una primera etapa se obligaría a enviar acuses de recibo a las Grandes Empresas, del mismo modo como se efectúa con la emisión de facturas electrónicas, posteriormente en etapas sucesivas a los otros segmentos de contribuyentes. Para que el Servicio de Impuestos Internos y la propuesta de valor tengan éxito, este Registro propuesto debe ser utilizado por todas las empresas, posea la información respecto a los acuses de recibo, y que por lo tanto permita a todas las empresas poder consultar información relacionada a una factura y al Servicio de Impuestos Internos poder determinar el correcto uso del crédito fiscal.

Para que sea de rápida verificación y de fácil acceso a la información el Registro de Acuse Recibo Electrónico debe disponer de consultas para los usuarios, ya sea a través de una página Web como de servicios informáticos que permita a usuarios de Software de Facturación de Mercado conectarse directamente a través de servicios informáticos como por ejemplo WebServices.

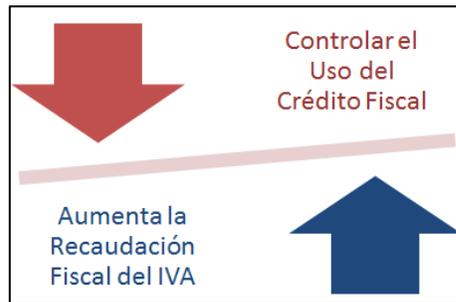
Para que siempre esté disponible la información se debe contar con una base de datos con capacidad suficiente y escalable, para que permita tener toda la historia de las facturas electrónicas con su correspondiente información de Acuse de Recibo, al menos, hasta la prescripción.

Respecto a otros atributos valorados como el de la notificación a las partes se contempla informar a través de correo electrónico cuando se recepcione en el Registro un acuse de recibo, para que sea posible realizar de forma masiva se contempla el desarrollo de Web Services para el envío masivo de información al Registro. Respecto a la verificación por terceros, cabe tener presente que los más interesados en esta información aparte del vendedor y comprador, son las entidades financieras que prestan el servicio de Factoring, quienes requieren saber si la factura electrónica que le están cediendo posee mérito ejecutivo, y por tanto se contempla la generación de una consulta que le indique si una factura es cedible o no.

Todo lo anterior permitirá cumplir con el último atributo mencionado, que permita ceder más rápidamente, ya que se disminuirán los tiempos de verificación y habrá más certeza de la información al estar centralizada en un único Registro administrada por una institución de gran prestigio.

Desde el punto de vista del Servicio de Impuestos Internos, este nuevo Registro que complementa el actual Modelo de Facturación Electrónica resolverá muchas necesidades de las empresas, pero principalmente el interés del SII de resguardar el interés fiscal, controlando el uso del crédito fiscal del IVA, detectando su uso indebido, controlando la evasión, y por lo tanto trae como consecuencia el aumento de la recaudación. (ver ilustración 19)

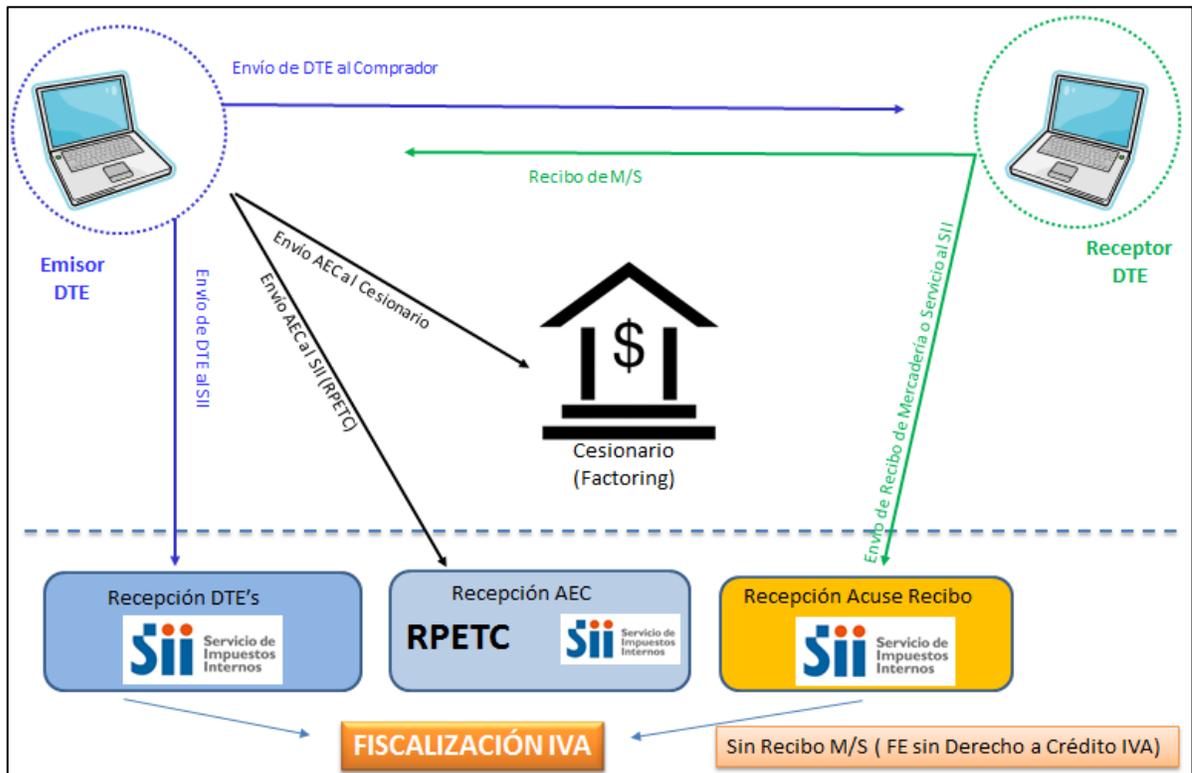
Ilustración 19: Impacto en la recaudación al controlar el Crédito Fiscal.



Fuente: Elaboración Propia

Actualizando el modelo de Facturación Electrónica con la propuesta señalada queda de la siguiente manera: (ver ilustración 20)

Ilustración 20: Modelo de Facturación Electrónica con nuevo Registro de Acuse de Recibo.



Fuente: Elaboración Propia

3.1.5 Plan Estratégico

El plan que se debe implementar contempla las siguientes 5 actividades:

1. Gestionar la aprobación del presupuesto.
2. Confección de Normativa.
3. Desarrollo del Registro de Acuse de Recibo Electrónico.
4. Integración del Registro con sistemas actuales:
 - i. Las bases de Datos de Documentos Tributarios electrónicos.
 - ii. El proceso de fiscalización masivo del IVA.
 - iii. El Registro de Cesiones Electrónicas
5. Plan de Difusión.

A continuación se muestra el horizonte de tiempo de las distintas actividades:

Actividades	2017	2018	2019	2020
1. Gestionar la aprobación del presupuesto.				
2. Confección de Normativa.				
3. Desarrollo del Registro de Acuse de Recibo Electrónico.				
4. Integración del Registro con sistemas actuales:				
i. Las bases de Datos de Documentos Tributarios electrónicos.				
ii. El proceso de fiscalización masivo del IVA.				
iii. El Registro de Cesiones Electrónicas				
5. Plan de Difusión.				

Si bien hay actividades que son necesarias para continuar con el proyecto otras se pueden trabajar en paralelo, como por ejemplo la difusión, si bien en un comienzo no está todo el detalle se pueden dar a conocer las ideas generales, pero para efectos gráficos a continuación se muestra la secuencia u orden lógico de las actividades:



3.1.5.1 Gestionar la aprobación del presupuesto.

Previo a toda actividad es necesario gestionar la aprobación de un nuevo presupuesto ante el Ministerio de Hacienda, que permita asegurar los recursos para el desarrollo del proyecto, el cual se discute una vez al año, respecto de los recursos del año siguiente.

3.1.5.2 Confección de Normativa.

Esta actividad implica la revisión de la actual normativa respecto a pronunciamiento del Servicio de Impuestos Internos que valide el modelo de operación propuesto para los documentos tributarios electrónicos, dentro de los que destaca:

- Solo es válida la factura electrónica que se encuentra recibida por el Servicio de Impuestos Internos.
- La obligación de enviar al SII una copia de los acuses de recibo que actualmente solo se intercambia entre empresas, en caso de no enviar al SII el contribuyente no podrá utilizar el crédito fiscal de IVA.
- La creación del nuevo Registro, entregando la administración al Servicio de Impuestos Internos.
- La especificación del ámbito de acción del Registro sobre la información contenida, dentro de estas las consultas que se pueden realizar.
- Las sanciones sobre mal uso de la información en los casos que corresponda.

3.1.5.3 Desarrollo del nuevo Registro de Acuse de Recibo Electrónico

Es clave el correcto diseño de un Registro de Acuse de Recibo Electrónico que satisfaga la Propuesta de Valor, se debe considerar la posibilidad de poder trabajar junto con el desarrollo de la normativa de modo que esta permita cumplir con que sea operativa la norma, y evitar pronunciamientos que no se puedan llevar a la práctica. Para ello es imprescindible que se forme un equipo multidisciplinario ya sea del área normativa, informática y del área de negocios, de forma tal de asegurar un producto exitoso.

Las acciones contempladas en este Registro determinarán:

- Al comprador si es posible utilizar el crédito fiscal
- Al emisor o vendedor si su factura electrónica posee merito ejecutivo y por lo tanto la podrá ceder a una entidad financiera que efectúa actividades de Factoring.
- Al Factoring el riesgo de la operación de la compra del crédito contenido en la factura electrónica.

3.1.5.4 Integración con sistemas actuales.

Bases de Datos de Documentos Tributarios electrónicos.

La implementación del Registro de Acuse de Recibo Electrónico para que pueda ser utilizada es necesario integrar con los sistemas que actualmente posee el Servicio de Impuestos Internos, como por ejemplo con las bases de datos de información de la factura electrónica para poder indicar si una factura es aceptada o rechazada por el comprador o beneficiario del servicio, con el proceso de fiscalización y con el Registro de Cesiones Electrónicas.

El proceso de fiscalización masiva del IVA.

Una vez integrada la información con los documentos tributarios electrónicos, la información deberá utilizarse como insumo para el cruce de información del proceso de fiscalización masiva del IVA, información con la que se construye las compras y ventas de los contribuyentes, la cual es posible comparar con lo declarado a través del Formulario de Declaración y Pago de Impuesto (F29) y considerando que será posible determinar de las compras de una empresa qué facturas tienen recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados y por tanto derecho a hacer uso del crédito fiscal, y por tanto aquellas que no exista información de haberse otorgado el recibo de mercaderías o servicios, no tendrá derecho el comprador a utilizar el crédito fiscal del IVA, y por tanto será rechazado esa franquicia tributaria, en caso que producto de lo anterior se determine una diferencia de pago de impuesto a favor del fisco se procederá a notificar al contribuyente para que efectúe el pago correspondiente al fisco.

El Registro de Cesiones Electrónicas.

Por otra parte el recibo de mercaderías o servicios prestados es requisito para poder ceder electrónicamente una factura electrónica, y para que tenga merito ejecutivo, y considerando que el Registro de Cesiones Electrónicas es administrado por el Servicio de Impuestos Internos permitirá integrar esta información de forma de validar que la factura previamente a que sea cedida por el vendedor o emisor de la factura electrónica cumpla con el requisito de haber recibido de su cliente el recibo correspondiente.

3.1.5.5 Plan de Difusión.

A través del plan de difusión se dará a conocer a los diferentes stakeholders, tanto dentro de la organización, a los proveedores de software de facturación electrónica, las instituciones financieras de Factoring, y a las empresas, con la finalidad de indicar las

fechas de entrada de la obligación a los distintos segmentos **separadas en 3 etapas**, siendo el primero segmento el correspondiente a las Grandes Empresas.

Servicio de Impuestos Internos: Al interior de la organización es necesario indicar como opera el Registro de Acuse de Recibo para poder efectuar correctamente las labores de fiscalización, y las actividades de asistencia a los contribuyentes, de manera de entregar información correcta, oportuna y de calidad. Además de la correcta ejecución de las tareas de implementación del Registro.

Proveedores de Software de Facturación Electrónica: a la Asociación de Tecnologías de Información es necesario transparentar las especificaciones técnicas de los archivos y forma de envío de información al SII, además de los plazos de entrada en vigencia de la nueva norma, para asegurar la correcta implementación en los software de facturación electrónica de sus clientes de modo que cuando entre en vigencia la obligación, las empresas estén preparadas para cumplir con esta nueva normativa.

Instituciones Financieras de Factoring: las instituciones de Factoring juegan un rol muy importante en la economía del país, ya que son otra fuente de financiamiento para las empresas, y por tanto, es necesario mantenerlas informadas sobre el nuevo Registro ya que les permitirá agilizar el proceso para concretar la factorización de una factura electrónica, y probablemente reducir los costos asociados ya que se podrá acceder gratuitamente a información que dará certeza al mercado respecto a que si una factura posee merito ejecutivo, reduciendo el riesgo al momento de ejecutar la cobranza.

Contribuyentes: las empresas son el principal grupo a quien se debe informar sobre esta obligación de uso del Registro de Acuse de Recibo ya que son quienes estarán directamente obligados a cumplir con la nueva normativa, ya sea porque quieren ceder una factura electrónica en el caso de los emisores, o utilizar el crédito fiscal del IVA asociando a una factura electrónica que respalda las compras que han efectuado.

Considerando que las Grandes Empresas será el segmento al que aplicará la **primera etapa de la obligación** al envío de los acuses de recibo electrónico al SII, se les deberá informar que están obligados a responder y entregar dicha información al nuevo Registro. Pero todas las empresas deben tener clara esta información ya que quienes emitan las facturas pueden ser de cualquiera de los segmentos, por ejemplo una micro empresa que le emite una factura electrónica a una gran empresa deberá saber que su cliente está obligado a informar el acuse de recibo al SII.

A continuación se detallan las actividades contempladas en el plan de Difusión:

1. Comunicación a las Subdirecciones.
2. Comunicación a Direcciones Regionales:
 - Videoconferencia a los Equipos Directivos Regionales.
 - Noticia Intranet.
3. Capacitación a Funcionarios:
 - Capacitación por videoconferencia a funcionarios del país.
 - Capacitación presencial a funcionarios de Mesa de Ayuda Telefónica.
4. Publicación de Normativa.
5. Disponibilizar Registro de Acuse de Recibo Electrónico en www.sii.cl.
 - Material de Ayuda.
 - Manual de Operación.
 - Documentación Técnica para desarrolladores de Software.
 - Preguntas Frecuentes.
6. Correos informativos a Contribuyentes.
7. Plan Comunicacional.
 - Conferencia de Prensa.
 - Medios de Comunicación (Prensa Escrita/Radio/Tv).
 - Noticia en sitio Internet www.sii.cl.
 - Redes Sociales.
 - Volantes en Oficinas SII.
 - Charlas a contribuyentes.
 - Reunión con los proveedores de Software de Facturación Electrónica, ACTI (Asociación Chilena de Tecnologías de Información).

4 CAPÍTULO IV. FACTIBILIDAD ECONÓMICA

En este punto se presenta la evaluación de factibilidad económica para implementar un plan que permita al servicio de impuestos internos reducir la evasión del IVA por uso de crédito fiscal soportado en las facturas que no cumplen con el requisito de otorgar acuse de recibo que se describió anteriormente. El objetivo es evaluar el potencial económico de la estrategia propuesta considerando el año 2020 en que se fija la meta, y un horizonte de tiempo que se considera de acuerdo al plan, en que todas las empresas estén afectadas con la obligación de informar al SII el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados.

Por otra parte cabe mencionar que por las particularidades de este proyecto, que es de material fiscal, se estimará una serie de flujos de ingresos asimilados por el aumento de recaudación fiscal esperada y la inversión requerida para implementar el plan que permitirá al Servicio de Impuestos Internos controlar el uso del Crédito Fiscal.

4.1 Ingresos

Los ingresos en este proyecto no provienen de la venta de un producto o servicio, sino que provienen del aumento de la recaudación de IVA (IVA a Pagar), ya que se espera una disminución del uso del crédito fiscal producto del control al recibo de mercaderías o servicios prestados. Cabe recordar que, IVA a pagar por las empresas = IVA Débito - IVA Crédito.

Considerando que se espera un aumento de un 5% de recaudación del IVA, y este es posible dado a que hay evidencia de acuerdo a la encuesta efectuada de uso de crédito fiscal sin cumplir el requisito de otorgar recibo de mercaderías, y que en caso de detectarse el uso indebido de crédito fiscal este será rechazado por el SII, produciéndose en ese momento un ingreso fiscal, para la consecución de esta meta de aumentar la recaudación fiscal basta en que un 2,5% de los créditos utilizados sean rechazados por el SII, para recaudar el objetivo propuesto. En el estudio de mercado las empresas declararon que un 30% de las facturas recibidas las rechazaban o simplemente no daban el recibo de mercaderías o servicios, y considerando que existe un 14% de crédito fiscal no utilizado, se puede estimar que del 16% restante estaría siendo utilizado indebidamente como crédito fiscal, pero teniendo presente que la encuesta no es representativa se estimará en un 2,5% de los créditos utilizados no cumple con este requisito.

Una vez que comience a aplicarse este plan el contribuyente deberá ingresar en arcas fiscales la diferencia entre el impuesto pagado por IVA declarado, y el impuesto determinado por el Servicio de Impuestos Internos, cuya diferencia se deberá a que el contribuyente utilizó crédito fiscal IVA sin cumplir con el requisito de otorgar el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados más una multa tributaria, por lo tanto, para los años siguientes considerando que el contribuyente prefiere no pagar en exceso, y por tanto evitará la multa asociada, se espera que sus declaraciones estén apegadas a la norma tributaria, al menos a lo que respecta a esta exigencia, por lo que para efectos de los flujos futuros se estimará en un 10% respecto al primer año que se aplicará esta obligación, es decir, un 0,25% del crédito IVA utilizado actualmente.

Considerando que las Grandes empresas son parte de la Etapa I, estas empresas estarán obligadas al envío del recibo de mercaderías o servicios al SII, a contar del 1 enero 2020, por lo tanto considerando un aumento de recaudación al reducirse el uso del crédito IVA utilizado en un 2,5% de acuerdo a su proporción del 81% que representa este segmento, y proyectando un crecimiento de la recaudación en proporción al

aumento del PIB de los últimos 10 años de un 3,68%⁵ anual, se estima un aumento de ingreso fiscal para el año 2020 de B\$0,820. Aplicando la misma lógica para la Etapa II, pero ajustado de acuerdo a su proporción y año de ingreso se estima un aumento de la recaudación para el año 2021 de B\$0,084. Para la Etapa III, ajustado de acuerdo a su proporción y año de ingreso se estima un aumento de la recaudación para el año 2022 de B\$0,120. Posteriormente para los años siguientes al año de obligación se aplica la proporción respecto al año 1 de un 10%, ajustado por el aumento de la recaudación de IVA. (Ver tabla 11)

Tabla 11: Ingresos proyectados.

Ingreso por Etapa (en miles de \$)	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Etapa I: Grandes Empresas			\$ 820.005.321	\$ 85.018.152	\$ 88.146.820	\$ 91.390.623
Etapa II: Medianas Empresas				\$ 83.968.545	\$ 8.705.859	\$ 9.026.234
Etapa III: Micro y Pequeñas Empresas					\$ 119.705.558	\$ 11.970.556
Total Aumento Recaudación	\$ -	\$ -	\$ 820.005.321	\$ 168.986.697	\$ 216.558.236	\$ 112.387.413

Fuente: Elaboración Propia.

Considerando que el objetivo es aumentar la recaudación de IVA en un 5%, respecto del 2015 en que se recaudó B\$13,3, aplicando el factor de crecimiento del PIB de 3,68% en 5 años, la Recaudación del IVA debiese incrementarse marginalmente en B\$0,797; aumentando de B\$15,934 a B\$16,731; diferencial cubierto por el primer año de operación del proyecto.

4.2 Inversión

La inversión se centra en la adquisición de equipamiento informático para la recepción de los archivos electrónicos de los recibos de mercaderías o servicios en el Servicio de Impuestos Internos, equivalente a lo que se utiliza para la recepción de facturas electrónicas, considerando que por cada factura al menos debe existir un acuse de recibo, entre lo que destaca: (ver tabla 12)

- Adquisición de 20 servidores, con un costo por unidad estimado de \$56.700.000. La adquisición se programa de forma tal que el año 2018 se adquieren 10 unidades, y las otras 10 para el año 2019. En lo que respecta a su reposición en el futuro se estima que para el año 2023 comenzaría su reemplazo a una tasa de 2 unidades anuales.
- Contratación de 15.360 Horas Hombre Anuales para el año 2018 y 2019, con un valor hora de 1 UF, para el Desarrollo del Registro, con la capacidad de recibir los recibos de mercaderías o servicios electrónicos, además de permitir la generación y consultas a través de la página web del SII.

⁵ Fuente: Banco Mundial (<http://www.bancomundial.org/>)

- Contratación de 7.680 Horas Hombre Anuales para el año 2018 y 2019, con un valor hora de 1 UF, para las Mejoras Internas en Sistemas del SII, esto implica la integración del Registro con los sistemas de fiscalización actuales.
- Para poder estimar los costos de horas hombre dado, considerando que están expresados en UF, se hizo una conversión estimando una variación porcentual del IPC de un 3% anual.

Por lo tanto para el año 2018, se requiere de una inversión de MM\$1.105, para el año 2019 se requieren MM\$1.138 y para el 2023 y los años siguientes una reinversión anual por concepto de renovación de servidores de MM\$270,8.

Tabla 12: Inversión Proyectada.

Inversión (en miles de \$)	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Servidores para recepción de Recibo de M/S	\$ -584.010	\$ -601.530				\$ -270.811
Horas Hombre de desarrollo	\$ -416.846	\$ -429.352				
Mejoras en sistemas informáticos	\$ -104.212	\$ -107.338				
Total Inversión	\$ -1.105.068	\$ -1.138.220	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -270.811

Fuente: Elaboración Propia.

4.3 Costos de Operación

Para mantener la operación regular de este nuevo Registro se estima en que es necesario. (ver tabla 13)

- 19.200 horas hombre para mantención anual, valor por hora de 1 UF, corregidas para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- 2 funcionarios para la Administración del nuevo Registro, costo estimado de un funcionario grado 13 es de \$2.500.000, corregidos para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- 40 funcionarios para dar soporte a contribuyentes, costo estimado por funcionario grado 12 de 2.100.000, corregidos para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- 40 horas hombre para mensajería informativa en www.sii.cl, valor por hora de 1 UF, corregidas para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- Confección del 500 mil volantes informativos a un costo de \$20 cada uno, corregidos para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- 10 horas hombre para envío de correo electrónico masivo, valor por hora de 1 UF, corregidas para la proyección de acuerdo a la variación del IPC.
- \$40 millones para efectuar difusión a través de otros medios, como por ejemplo prensa escrita.

Tabla 13: Costos Proyectados.

Costos (en miles de \$)	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
Horas Hombre mantención			\$ -552.790	\$ -622.171	\$ -721.266	\$ -861.230
Personal de Administración del Área de Negocio	\$ -61.800	\$ -63.654	\$ -65.564	\$ -67.531	\$ -69.556	\$ -71.643
Personal de Soporte a Contribuyentes			\$ -1.101.469	\$ -1.239.713	\$ -1.437.167	\$ -1.716.053
Mesajería informativa sii.cl		\$ -1.118	\$ -1.222	\$ -1.375	\$ -1.594	
Volantes informativos		\$ -10.609	\$ -10.609	\$ -10.609	\$ -10.609	\$ -10.609
Envío de correos electrónicos		\$ -280	\$ -288	\$ -324	\$ -376	\$ -449
Difusión otros medios	\$ -40.000	\$ -40.000				
Total Costos	\$ -101.800	\$ -115.661	\$ -1.731.942	\$ -1.941.722	\$ -2.240.568	\$ -2.659.983

Fuente: Elaboración Propia.

4.4 Flujo de Caja

Considerando las características especiales del proyecto en donde no se considera una venta de un producto o un servicio, y que al ser un proyecto de una institución fiscal e donde el ingreso es producto de un mejor control no hay efecto de impuesto el cual se deba considerar para su evaluación. Con las proyecciones señaladas anteriormente respecto a los ingresos, costo e inversión se determina el Flujo de Caja del proyecto, en el cual claramente se observa que al primer año de operación ya se recupera toda la inversión. (ver tabla 14)

Tabla 14: Flujo de Caja del Proyecto.

CONCEPTO (en miles de \$)	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023
INGRESOS			\$ 820.005.321	\$ 168.986.697	\$ 216.558.236	\$ 112.387.413
COSTOS	\$ -101.800	\$ -115.661	\$ -1.731.942	\$ -1.941.722	\$ -2.240.568	\$ -2.659.983
INVERSION	\$ -1.105.068	\$ -1.138.220				\$ -270.811
FLUJO DE CAJA	\$ -1.206.868	\$ -1.253.881	\$ 818.273.379	\$ 167.044.974	\$ 214.317.668	\$ 109.456.619
VALOR PRESENTE	\$ -1.206.868	\$ -1.161.001	\$ 701.537.534	\$ 132.605.686	\$ 157.529.884	\$ 74.794.144

Fuente: Elaboración Propia.

El ingreso marginal que se espera observando los flujos acumulados al año 2020 alcanza los B\$0,815.

Respecto al VAN resulta un valor de B\$2,2 utilizando la tasa de descuento de proyectos sociales de MIDEPLAN de un 8%, por otra parte se observa que el valor residual representa un 53% del VAN, lo que para este tipo de proyectos no es extraño contemplando que los ingresos tributarios son de muy largo plazo, y en lo que respecta a la TIR es muy elevada alcanzando 2.463%, esto debido a que los montos que es

posible recaudar a través de esta exigencia son muy altos respecto a la inversión requerida. (ver tabla 15)

Tabla 15: Valor Residual, Tasa Descuento, VAN, TIR

Valor Residual	\$ 1.221.687.298
Tasa % respecto del VAN	53%
Tasa de Descuento Proyectos Sociales (*)	8%
VAN	\$ 2.285.786.677
TIR	2273%

Fuente: Elaboración Propia.

(*) Tasa de Descuento Social informada por Mideplan.

4.5 Escenario Pesimista

Considerando un escenario sin crecimiento del PIB y que el proyecto tan solo tendrá efecto un 50% de lo esperado el año en que el segmento es obligado, resulta que no habrán flujos de ingresos perpetuos, pero si se generaría un costo perpetuo dada por la mantención del registro junto con la reinversión permanente en servidores. (ver tabla 16)

Tabla 16: Flujo de Caja escenario pesimista.

CONCEPTO (en miles de \$)	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022
INGRESOS			\$ 342.225.000	\$ 33.800.000	\$ 46.475.000
COSTOS	\$ -101.800	\$ -115.661	\$ -1.731.942	\$ -1.941.722	\$ -2.240.568
INVERSION	\$ -1.105.068	\$ -1.138.220			\$ -270.811
FLUJO DE CAJA	\$ -1.206.868	\$ -1.253.881	\$ 340.493.058	\$ 31.858.278	\$ 43.963.621
VALOR PRESENTE	\$ -1.206.868	\$ -1.161.001	\$ 291.917.917	\$ 25.290.128	\$ 32.314.574

Fuente: Elaboración Propia.

Si bien con este escenario pesimista, no es posible cumplir con el objetivo de aumentar la recaudación de IVA en un 5%, pero de todas manera se observa un resultado favorable para la ejecución del proyecto dado que se obtiene un VAN positivo de B\$0,3 y una TIR de 1413%. (ver tabla 17)

Tabla 17: Costo Perpetuo, VAN, TIR escenario pesimista.

Costo y reinversión Perpetua	\$ -38.026.341
Tasa de Descuento Proyectos	8%
VAN	\$ 309.128.409
TIR	1413%

(*)Tasa Descuento MIDEPLAN 8%

Fuente: Elaboración Propia.

5 CAPÍTULO V. CONCLUSIONES

Se cumplió satisfactoriamente con el objetivo general de evaluar la factibilidad estratégica, técnica y económica de implementar un plan que permita al servicio de impuestos internos reducir la evasión del IVA por uso de crédito soportado en las facturas que no cumplen con el requisito de otorgar acuse de recibo, aumentando la recaudación del IVA en un 5% al 2020. Respecto a los objetivos específicos se cumplió con cada uno de ellos.

Del estudio de mercado de uso del crédito fiscal del IVA se obtuvo el segmento más atractivo que permite priorizar la implementación del plan, y considerando la caracterización de los contribuyentes del IVA se determinó las necesidades de los contribuyentes.

Por otra parte del análisis interno del Servicio de Impuestos Internos se identificó como fortaleza la utilización de tecnologías que ha permitido implementar con éxito el modelo de documentos tributarios electrónicos, siendo reconocido como líder mundial en facturación electrónica.

El diagnóstico obtenido a través del análisis FODA, considerando las fortalezas y debilidades del Servicio de Impuestos Internos, las oportunidades por cada segmento de contribuyentes y las amenazas del proyecto permitió definir la propuesta de valor y un plan en 3 etapas (por segmento de contribuyente) tomando como referencia la implementación de la obligatoriedad al uso de facturación electrónica.

Se identificaron los costos relevantes para la evaluación económica, en base a la infraestructura tecnológica que hoy en día posee el Servicio de Impuestos Internos para la recepción de facturas electrónicas, y que son relevantes para el plan.

Se cumple satisfactoriamente con la elaboración de un plan que permitirá al Servicio de Impuestos Internos reducir la evasión del IVA al controlar el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados requisito para poder utilizar el crédito fiscal del IVA soportado en facturas, aumentando de esta manera la recaudación del IVA en un 5% para el año 2020.

Considero recomendable ejecutar el proyecto por su alto retorno aumentando la recaudación, controlando la evasión de IVA por uso indebido de crédito fiscal, incluso en escenarios pesimistas. Incluso la inversión se recupera el primer año de operación del proyecto.

Existe un alto desconocimiento sobre el Acuse de Recibo en especial sobre el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados.

Tal como se señaló en el FODA una de las amenazas del proyecto son las modificaciones legales, en este caso con fecha 26 de octubre de 2016 se modificó la ley 19.983, a través de la ley 20.956, principalmente en el aspecto que si un comprador o beneficiario del servicio no otorga el recibo de mercaderías, si este no ha reclamado en contra de la factura dentro de los primeros 8 días desde la recepción se entiende por

presunción legal que las mercaderías han si entregadas o que los servicios han sido prestados. Si bien es una modificación importante el proyecto abordado en este trabajo sigue vigente considerando que en vez de enviar el recibo de mercaderías o servicios electrónico al Servicio de Impuestos Internos, basta que la información que deba ser enviada de forma obligatoria de parte de los contribuyentes son la reclamaciones efectuadas a una factura, de este modo si una factura ha sido reclamada, el receptor de esta no tiene derecho a utilizar el crédito fiscal de IVA.

Es importante señalar que la encuesta no es representativa de la población, pero entrega información interesante que permite tener una visión de las necesidades de información que es posible levantar desde un estudio de mercado, y que ayuda a la toma de decisiones.

6 BIBLIOGRAFÍA

Ingresos Fiscales – Cuadros Estadísticos del Gobierno Central (pág.40), DIPRES.
http://www.dipres.gob.cl/594/articles-134526_doc_pdf.pdf

Ingresos tributarios, Servicio de Impuestos Internos.
http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/estadistribu/ingresos_tributarios_new.htm

Serie de Evasión de IVA 2003 – 2015, Servicio de Impuestos Internos.
http://www.sii.cl/estadisticas/evasion_iva_rt.pdf

Estimacion de la evasion tributaria en chile. Patricio Barra - Michael Jorratt. Junio 1999,
, Servicio de Impuestos Internos.
http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/Antecede.htm

Declaración Mensual y Pago Simultáneo de Impuestos Formulario 29, Servicio de Impuestos Internos.
<http://www.sii.cl/formularios/imagen/F29.pdf>

Estadísticas de Formulario 29, Servicio de Impuestos Internos.
http://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/estadistribu/f29.htm

Cuenta Pública del Servicio de Impuestos Internos respecto al año 2015.
http://www.sii.cl/cuenta_publica/CP2015.pdf

7 ANEXOS

7.1 Encuesta efectuada a Empresas.

ENCUESTA SOBRE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y ACUSE DE RECIBO

1.1 Situar al entrevistado:

Buenos días / tardes, le invito a participar en una encuesta para la evaluación de un proyecto de tesis. Esta consiste en un estudio para indagar sobre Facturación Electrónica y el Acuse de Recibo entre empresas. Le agradecería que destine 15 minutos de su tiempo para responder. Las respuestas ingresadas serán utilizadas sólo con fines estadísticos y no se hará uso de su información personal.

FILTRO INICIAL

1. ¿Usted participa del proceso de facturación en su empresa?
 - Si (continuar)
 - No (Agradecer y Terminar)
2. ¿En qué etapa del proceso participa? (selección múltiple)
 - Emitiendo facturas
 - Recibiendo facturas
 - Contabilizando las facturas
 - En el proceso de aprobación de las Compras con facturas
 - Otro: _____
3. ¿Conoce o ha oído hablar del Acuse de Recibo de Facturas (Aceptación o Rechazo)?
 - Si
 - No

USO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

4. ¿Qué tipo de Facturación utiliza? (selección solo 1)
 - Facturación Electrónica.
 - Facturación Manual o soportada en Papel.
5. ¿Qué marca o nombre de software de Facturación Electrónica es el primero que recuerda? (texto libre)
 - _____
6. ¿Qué otras marcas o nombre de software de Facturación Electrónica conoces?
 - _____

- _____
- _____

7. Conoces o has escuchado del Sistema de Facturación Electrónica Gratuita del SII

- Si
- No

8. Qué software de facturación electrónica utiliza su empresa.

- Sistema de Facturación Gratuito del SII.
- Software desarrollado internamente en la empresa.
- Software adquirido en el Mercado

9. ¿Cómo se llama su software de Mercado? (texto libre) _____

10. Ordene de mayor a menor importancia las razones para seleccionar un sistema de facturación electrónica.

- Soporte entregado por la empresa proveedora.
- Adaptación a la forma de operar de la empresa. (por ejemplo: Ventas en terreno)
- Integración con otros sistemas de la empresa. (por ejemplo: Inventario)
- Notificación de actividades (avisos sobre compras y ventas).
- Acorde al Volumen de Facturación de la Empresa.
- Cantidad de Documentos Tributarios Disponibles.
- Cantidad de Funcionalidades disponibles.
- Precio conveniente acorde a sus prestaciones.
- Disponibilidad de la información cuando se necesita.
- Información sin errores.
- Claridad en la información.
- Seguridad en el resguardo de la información.

11. Considerando una escala de 1 a 7, califique el software de facturación electrónica que actualmente utiliza tu empresa de acuerdo a los siguientes criterios.

1	Soporte entregado por la empresa proveedora.
2	Adaptación a la forma de operar de la empresa. (por ejemplo: Ventas en terreno)
3	Integración con otros sistemas de la empresa. (por ejemplo: Inventario)
4	Notificación de actividades. (avisos sobre compras y ventas)
5	Acorde al Volumen de Facturación de la Empresa.
6	Cantidad de Documentos Tributarios disponibles.
7	Cantidad de Funcionalidades disponibles.
8	Precio conveniente acorde a sus prestaciones.
9	Disponibilidad de la información cuando se necesita.
10	Información sin errores.
11	Claridad en la información.
12	Seguridad en el resguardo de la información.

12. Considerando una escala de 1 a 10, siendo 1 pésima nota y 10 excelente, ¿Cuán satisfecho está con el Sistema de Facturación Electrónica que utiliza?

13. Considerando una escala de 1 a 10, siendo 1 pésima nota y 10 excelente, ¿Cuán satisfecho se encuentra usted con los siguientes aspectos relativos al funcionamiento del Sistema de Facturación Electrónica que utiliza?

(ALTERNATIVAS)	
1	La facilidad de acceder a la aplicación.
2	La facilidad para emitir documentos (por ejemplo: emisión de facturas).
3	La facilidad para recibir documentos (por ejemplo: recepción de facturas).
4	La facilidad para efectuar aceptación o rechazo a sus facturas recibidas (compras).
5	La facilidad para recibir aceptación o rechazo de sus facturas emitidas (ventas).
6	La facilidad para gestionar los libros de compras y ventas electrónicos.
7	La facilidad para ceder facturas.
8	La facilidad de administración del Software.
9	La facilidad de transición entre una funcionalidad a otra.

EMISIÓN DE FACTURAS (OPERACIONES DE VENTAS)

Solo respecto al proceso de facturación, exceptuando ventas con boletas, en las operaciones de ventas de su empresa:

14. ¿Su empresa efectúa venta a crédito?

- Si
- No

15. ¿Su empresa ha efectuado cesión de facturas?

- Si
- No
- No sé

16. ¿Sus clientes le entregan acuse de recibo por sus facturas de ventas?

- Si
- No (sigue en P19)
- A veces
- No sé (sigue en P19)

17. ¿Cuál de los siguientes acuses de recibo le entregan sus clientes? (selección múltiple)

- Aceptación Comercial (comprador conforme con la factura, no tiene errores)
- Rechazo Comercial (comprador disconforme con la factura, posee errores)

- Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados (comprador declara recibir la mercadería o los servicios)
- Recibimos acuses de recibo, pero no sé a cuál corresponde.

18. Respecto a sus clientes, a quienes emite factura, estas empresas son principalmente:

- Micro empresas (ventas menores a 2.400 UF)
- Pequeñas empresas (ventas entre 2.400 y 25.000 UF)
- Medianas Empresas (ventas entre 25.000 y 100.000 UF)
- Grandes Empresas(ventas mayores a 100.000 UF)

19. Respecto a sus principales clientes que señaló en la pregunta anterior, indique en qué porcentaje recibe acuse de recibo de las **facturas de ventas emitidas por su empresa**.

Tipo de Acuse que recibe su empresa a sus facturas de ventas	0 a 10%	11 a 20%	21 a 30%	31 a 40%	41 a 50%	51 a 60%	61 a 70%	71 a 80%	81 a 90%	91 a 100 %
Aceptación Comercial										
Rechazo Comercial										
Recibo de Mercadería Entregadas o Servicios Prestados										
No recibimos Acuse de Recibo										

20. ¿Le interesa que sus clientes le den Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados?

- Si.
- No. (continua en P22)

21. Indique los principales motivos porque le interesa que le den Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados: (selección múltiple)

- Porque está señalado en el contrato.
- Para que no haya reclamo posterior.
- Porque nuestro cliente está obligado a entregarlo.
- Para que pueda ceder el documento a un factoring.
- Para que pueda cobrar.
- Para que la factura tenga merito ejecutivo.
- Porque el cliente no puede desconocer la deuda.
- Otro: _____

RECEPCIÓN DE FACTURAS (OPERACIONES DE COMPRAS)

Solo respecto a las compras de su empresa con facturas:

22. ¿Su empresa utiliza el crédito fiscal del IVA por sus operaciones de compra?

- Si
- No

23. ¿Su empresa da acuse de recibo a las facturas de sus operaciones de compras?

- Si
- No
- A veces

24. ¿Cuál de los siguientes acuses de recibo entrega a sus proveedores? (selección múltiple)

- Aceptación Comercial (comprador conforme con la factura, no tiene errores)
- Rechazo Comercial (comprador disconforme con la factura, posee errores)

- Recibo de Mercaderías Entregadas o Servicios Prestados (comprador declara recibir la mercadería o los servicios)
- Otorgamos acuses de recibo, pero no sé a cuál corresponde.

25. Respecto a sus proveedores, de quienes recibe factura, estas empresas son principalmente:

- Micro empresas (ventas menores a 2.400 UF)
- Pequeñas empresas (ventas entre 2.400 y 25.000 UF)
- Medianas Empresas (ventas entre 25.000 y 100.000 UF)
- Grandes Empresas(ventas mayores a 100.000 UF)

26. Respecto de sus principales proveedores que señaló en la pregunta anterior, indique en qué porcentaje su empresa otorga acuse de recibo de las **facturas que recibe su empresa** por sus compras:

Tipo de Acuse que otorga su empresa a sus facturas de compras	0 a 10%	11 a 20%	21 a 30%	31 a 40%	41 a 50%	51 a 60%	61 a 70%	71 a 80%	81 a 90%	91 a 100 %
Aceptación Comercial										
Rechazo Comercial										
Recibo de Mercadería Entregadas o Servicios Prestados										
No otorgamos Acuse de Recibo										

27. En los casos que no otorga recibo de mercaderías entregadas y/o servicios prestados, favor indique el, o los motivos: (selección múltiple)

- No es obligatorio.
- No sabía que se deba entregar.
- No me lo exige mi proveedor.
- Porque solo compro al contado.
- No tengo certeza sobre la recepción de la mercadería, o la realización del servicio.
- Me da más tiempo para pagar.
- Por política de la Empresa.
- Otro: _____

IDENTIFICAR LOS ATRIBUTOS DE SERVICIOS

28. ¿Qué espera **respecto al Acuse de Recibo** del Sistema de Facturación Electrónica? Ordene de mayor a menor importancia.

- Que haya **certeza** de la entrega del Acuse de recibo de una factura.
- Que el proceso de emisión del acuse sea **sencillo**.
- Que el acceso a la información sea **fácil**.
- Que la verificación sea **rápida**.
- Que la información siempre esté **disponible**.

29. ¿Qué otros atributos busca **respecto al Acuse de Recibo** del Sistema de Facturación Electrónica?

- _____
- _____
- _____

TESTEO DE HIPÓTESIS

Imagine que existe un único Registro de Acuse de Recibo Electrónico gratuito para todas las empresas, que a través de Internet permita verificar el estado de una factura electrónica, es decir, saber si una factura ha sido aceptada, rechazada, o que aún no tiene respuesta de su contraparte. Además que este Registro de Acuse de Recibo ofrezca la opción de dar respuesta a una factura electrónica sin tener que utilizar su sistema de facturación electrónica.

30. ¿Usted estaría dispuesto a utilizar dicho Registro de Acuse de Recibo Electrónico?
- Si
 - No
31. ¿Qué cree usted que tendría que ocurrir para que se utilice dicho Registro? (Ordene de mayor a menor)
- Exista un cambio normativo.
 - Que sea de fácil implementación.
 - Que no implique un costo adicional.
 - Se entregue información oportuna.
 - Se otorguen incentivos Tributarios.
 - Otros: _____
32. ¿Le interesaría que su proveedor actual de Factura Electrónica pueda obtener reportes desde este Registro de Acuse de Recibo y de esta forma mantener información actualizada sobre sus facturas?
- Si
 - No
33. ¿Estaría de acuerdo a que este Registro de Acuse de Recibo Electrónico sea administrado por el Servicio de Impuestos Internos?
- Si
 - No

CONOCIMIENTO SOBRE EL RECIBO DE MERCADERÍAS ENTREGADAS O SERVICIOS PRESTADOS

34. ¿Usted sabía que el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados permite al vendedor, que su factura de venta tenga merito ejecutivo y con ello poder exigir su pago en tribunales sin mayores pruebas que solo dicho recibo?
- Si
 - No
35. ¿Usted sabía que el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados permite al vendedor, que su factura pueda ser cedida a una institución financiera (por ejemplo: un factoring) desde el momento que posee dicho recibo, otorgando mayor liquidez a su empresa, ya que adelanta sus ingresos a cambio de una comisión, sin tener que esperar su pago al vencimiento?
- Si
 - No
36. ¿Usted sabía que el recibo de mercaderías entregadas o servicios prestados permite al comprador, poder utilizar el IVA de la factura como crédito fiscal, es decir, sin ese recibo no tiene derecho a utilizar ese beneficio?
- Si
 - No

CARACTERIZACIÓN DEL ENTREVISTADO

37. ¿Cuál es el cargo que Ud. desempeña en su empresa? (selección única)
- Profesional
 - Técnico Administrativo – Secretaria
 - Ejecutivo Comercial – Vendedor
 - Contador
 - Gerente de administración y finanzas
 - Dueño / Socio
 - Representante legal
 - Otro: _____
38. Las ventas son documentadas con: (selección múltiple)
- Facturas
 - Boletas de Ventas y Servicios
 - Ambas
 - Otro: _____
39. Indique el Nivel de Facturación Anual de su Empresa:
- 0,01 UF a 2.400 UF.
 - 2.400,01 UF a 25.000 UF.
 - 25.000,01 UF a 100.000 UF.
 - Más de 100.000 UF.
40. Nº FACTURAS EMITIDAS AL MES (emisión promedio)
- 1-5
 - 6-10
 - 11-50
 - 51-100
 - 101-500
 - 501-1000
 - 1001-5000
 - Más de 5000
41. Indique el Nivel de Compras con Facturas de su Empresa (selección única)
- 0,01 UF a 1.000 UF.
 - 1.000,01 UF a 2.400 UF.
 - 2.400,01 UF a 5.000 UF.
 - 5.000,01 UF a 15.000 UF.
 - 15.000,01 UF a 25.000 UF.
 - 25.000,01 UF a 50.000 UF.
 - 50.000,01 UF a 100.000 UF.
 - Más de 100.000 UF.
 - No sabe
42. Nº FACTURAS RECIBIDAS AL MES (recepción promedio)
- 1-5
 - 6-10
 - 11-50
 - 51-100
 - 101-500

- 501-1000
 - 1001-5000
 - Más de 5000
43. N° de empleados
- 1-9
 - 10-49
 - 50-199
 - 200-499
 - 500 o más
44. Giro principal de la Empresa _____
45. Su empresa principalmente se dedica a la comercialización de:
- Mercaderías.
 - Servicios.
46. Región (selección)

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO.

7.2 Caracterización de la Encuesta Realizada

Población: considerando las empresas que durante el periodo enero a septiembre 2016 han emitido facturas electrónicas. (Fuente: Servicio de Impuesto Internos)

Segmento	N° Empresas
Gran Empresa	8.764
Mediana Empresa	18.911
Pequeña Empresa	94.630
Micro Empresa	122.860
Total	245.165

Tipo de Encuesta: Formulario Web

Servicio utilizado para la realización de la encuesta: Limeservice.com

N° Encuestas contestadas: 131

N° Encuestas Completas (personas que participan en proceso de facturación): 104

Clasificación por tamaño empresa:

Micro Empresa (0,01 UF a 2.400 UF.)	23
Pequeña Empresa (2.400,01 UF a 25.000 UF.)	20
Mediana Empresa (25.000,01 UF a 100.000 UF.)	26
Gran Empresa (Más de 100.000 UF.)	35