

ACTA DE ACUERDOS DE SOLUCIÓN N°4.-

MAT.: Adopta acuerdos de solución sostenidos en reuniones en conformidad al artículo 64 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, contenida en el artículo vigésimo tercero de la Ley 21.210.

REF.: Res. Ex. N°157 de 2023, Oficio Ord. N°114 de 2023, N°132 de 2023 y N°187 de 2023, todos de la Defensoría del Contribuyente; y Oficio N°2628/2023 de 2023 del Servicio de Impuestos Internos.

En Santiago, República de Chile, comparece, por una parte, la Defensoría del Contribuyente, RUT. N°62.000.930-K (en adelante denominada, la “Defensoría” o la “DEDECON”), representada por su Defensor, don Ricardo Antonio Pizarro Alfaro, cédula nacional de identidad N°10.588.721-3, ambos domiciliados, para estos efectos, en calle Teatinos N°120, Piso 14, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; y, por la otra, el Servicio de Impuestos Internos, RUT N°60.803.000-K (en adelante denominado el “Servicio” o el “SII”), representado para estos efectos por su Director (s) don Javier Etcheberry Celhay, cédula nacional de identidad N°4.891.404-7, ambos con domicilio en Santiago, calle Teatinos N°120, comuna y ciudad de Santiago, Región Metropolitana; quienes mediante el presente acto dejan constancia de los acuerdos de solución alcanzados en virtud del procedimiento del párrafo II del título VI de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.

I. ANTECEDENTES

De oficio la Defensoría del Contribuyente con fecha con fecha 02.08.2023 emitió la Resolución Exenta N°157 de 2023 que inicia procedimiento para detectar problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes en criterio sostenido por el SII en el sistema de peticiones administrativas (SISPAD).

Luego, con fecha 24.08.2023 la Defensoría, mediante Oficio Ordinario N°114/2023, solicitó al SII informe sobre los fundamentos legales y de hecho relacionados a: la dificultad de presentar peticiones administrativas en papel vía formulario N°2117 en las oficinas del SII; de clasificar la materia pertinente a la petición concreta del contribuyente; por pronunciamientos incompletos o inconsistentes con las peticiones formuladas; falta de fundamentación o motivación que dé lugar a la decisión; ausencia de información respecto a la posibilidad de recurrir de lo resuelto; y la falta de notificación de la resolución de la petición administrativa. Lo anterior, con el objeto de verificar si existían actos, prácticas o criterios que constituyeran un riesgo en la correcta aplicación de la ley y respeto de los derechos de los contribuyentes, grupos o segmentos de ellos.

El SII respondió mediante Oficio Ordinario N°2628/2023 de fecha 10.10.2023. Considerando esa respuesta, con fecha 29.12.2023, la Defensoría mediante Oficio Ordinario N°187/2023 convocó al SII a una mesa de trabajo para alcanzar acuerdos que den respuesta a los actos, prácticas o criterios del

Servicio de Impuestos Internos denunciados y trabajar en comparado con alternativas de solución según el artículo 64 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.

En este contexto, los días 29.02.2024 y 12.06.2024 se celebraron reuniones voluntarias entre las instituciones referidas en las cuales se conversaron alternativas de solución.

Finalmente, con fecha 18.06.2024 se obtiene respuesta por parte del SII, mediante correo electrónico en el cual se indica que, en conversación con las áreas interesadas, se pueden alcanzar compromisos en el corto y largo plazo.

II. COMPROMISO Y PLAZO DE CUMPLIMIENTO ADOPTADOS

En este marco, el compromiso adoptado por el Servicio de Impuestos Internos es:

COMPROMISO ADOPTADO POR EL SII	PLAZO ACORDADO
Reforzar la instrucción con los funcionarios, respecto de la recepción de peticiones administrativas en papel. Se resalta además que, dicha instrucción ya se encuentra destacada en la Pauta de Apoyo de Peticiones Administrativas disponibles en Intranet como guía para resolver estas solicitudes.	Julio 2024
Reforzar instrucción en los equipos de atención mediante charlas, respecto a que se deben responder todas las peticiones administrativas ingresadas por los contribuyentes y que no se debe cerrar una petición administrativa por estar mal clasificada la materia (principio de inexcusabilidad).	Julio 2024
Difundir mediante pregunta frecuente el derecho de los contribuyentes de recurrir a lo resuelto mediante una petición administrativa.	Julio 2024
Incorporar mensaje informativo en el sitio web del SII, específicamente en la sección donde se ingresan las peticiones administrativas, dando cuenta de las alternativas de recurrir a la respuesta otorgada.	Septiembre 2024
Poner a disposición de los contribuyentes guías de ayuda para clasificar correctamente una materia, con el objetivo de facilitar el ingreso de peticiones administrativas.	Noviembre 2024
Reforzar con los equipos regionales que se incorpore en la respuesta el motivo de la decisión, al igual que su monitoreo desde el nivel central. Lo anterior en base a la pauta de apoyo de peticiones administrativas y a los formatos tipos de respuesta que están en proceso de construcción.	Noviembre 2024
Reforzar la instrucción de respeto del principio de inexcusabilidad en base a protocolo que se está elaborando con las Direcciones Regionales Metropolitanas, para evitar el cierre de peticiones administrativas por error en la materia.	Diciembre 2024

Mantener mesa de trabajo en conjunto con la Defensoría del Contribuyente con la finalidad de recoger su opinión sobre el posible desarrollo de reformas o un nuevo sistema informático que reemplaza a la actual aplicación.	Hasta segundo semestre 2027
--	-----------------------------

Así mismo, las partes acuerdan mantener comunicaciones mediante correo electrónico para efectos de validar el cumplimiento de cada uno de los acuerdos suscritos.

Finalmente, adoptados los acuerdos explicitados mediante este acto, en conformidad al artículo 64 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, la Defensoría publicará un comunicado en su página web dando cuenta de las problemáticas identificadas en el marco de este procedimiento, los compromisos adoptados por las autoridades y los plazos propuestos para dar cumplimiento a ellos.

DEFENSOR NACIONAL DEL
CONTRIBUYENTE

DIRECTOR
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

RRL/EMY/JAM

Distribución:
- SII
- DEDECON