

## ACTA DE ACUERDOS DE SOLUCIÓN N°11.-

**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 N° 21.210.

**REF.:** Res. Ex. N° 187, de fecha 20.08.2025; Oficio Ord. N° 225, de fecha 29.08.2025, de la Defensoría del Contribuyente; y Oficio Res. N° 99, de fecha 01.10.2025, 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, en conformidad al artículo 7 del artículo vigésimo tercero de la Ley N° 21.210 que establece la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente, 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 Directora (S), en conformidad al artículo 7 del DFL N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda, que fija el texto de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, ambos con domicilio 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

Con fecha 20.08.2025 la Defensoría del Contribuyente, mediante la Resolución Exenta N° 187, inició un procedimiento para detectar problemas que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes en la presentación de antecedentes y/o declaraciones rectificatorias de impuestos mediante canales digitales, de conformidad a lo dispuesto en los artículos 61 y siguientes de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente (en adelante también “LOD”), contenida en el artículo vigésimo tercero de la Ley N° 21.210.

Tras ello, con fecha 29.08.2025 mediante Oficio Ordinario N° 144, esta Defensoría envió al SII el informe sobre “Problemas en la presentación de antecedentes y/o declaraciones rectificatorias de impuestos mediante canales digitales”, solicitando informar respecto a los fundamentos legales y de hecho que determinan la existencia de las dificultades descritas en él, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 63 de la LOD.

El SII dio respuesta mediante Oficio reservado N° 99, de 01.10.2025, precisando que sin perjuicio de la posibilidad que tiene todo contribuyente de concurrir presencialmente a las oficinas del SII con el fin de realizar los trámites que requiera, hoy se privilegia la atención a distancia o de manera digital al contribuyente, permitiendo efectuar la corrección de las declaraciones de impuesto sin intervención directa de un funcionario, aplicando criterios de bajo riesgo y utilizando mensajería emergente o correos electrónicos.

Posteriormente, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 64 de la LOD, con fecha 18.11.2025 se desarrolló una reunión interinstitucional voluntaria con el objeto de alcanzar acuerdos.

De los referidos encuentros surgieron acuerdos sobre parte de los problemas abordados en cuestión y, por este acto, se formalizan según se detalla a continuación:

II. COMPROMISO Y PLAZO DE CUMPLIMIENTO ADOPTADOS

**Problema N°1:** Eliminación de materias de rectificación en la plataforma SISPAD o SPADM

COMPROMISO ADOPTADO POR EL SII	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO ACORDADO
Crear materias en el SISPAD para presentar de manera remota las solicitudes de devolución de impuesto.	Visualización de materias incorporadas en plataforma SISPAD o SPADM.	Diciembre 2025

**Verificación:** Se da cuenta en el presente acto de la incorporación en plataforma de sistema de peticiones administrativas, de la incorporación de la materia de devolución de IVA, impuesto único e impuesto a la renta.

SISTEMA DE PETICIONES ADMINISTRATIVAS

En esta página usted podrá ingresar solicitudes de peticiones administrativas ante el Servicio de Impuestos Internos, las cuales previamente a ser procesadas serán revisadas para determinar la completitud de los antecedentes presentados. Recuerde que toda petición que curse a través de esta aplicación debe corresponder sólo a los temas que aparecen en el listado de materias. Si no es así, su solicitud por Internet no será tramitada.

Materia

RET Peticionario

Nómina Peticionario

Dirección

Cuentas Electrónicas

Estados Yedid

Teléfono Fijo

Petición Administrativa respecto de su Tarjeta

RET Mandatario

Nómina Mandatario

Mandatario Acreditado

Fecha Acreditación Mandatario

Unidad SII Impres

Unidad Remanente

Fecha de Emisión

Descripción de Situación

Seleccione...

Cuota Propia y Utilidades

Certificaciones: Cert. Internac. (Obs. Internet)

Certificaciones: Cert. Operadores Casinos

Certificaciones: Cert. Resid. (Obs. Internet)

Certificaciones: Cert. SR. Trib. (Obs. Internet)

Certificaciones: Certificación Alcobá Potable

Certificaciones: Cert. de importación de mercancías

Certificado de Renta (Art 35, Ley 13.039)

Certificado por devolución de exportación

Comunicaciones

Comunicaciones: Informaciones PASC

Consultas sobre Reforma Tributaria

Contabilidad Moneda Extranjera: Autorización

Contabilidad Moneda Extranjera: Desdoblamiento

Contabilidad Simplificada: Retiro

Contabilidad Simplificada: Solicitud

Desafiliación de Factura Electrónica

Destrucción de Documentos Tributarios

Destrucción de existencias

Devoluciones de IVA

Devolución de Impuesto Único pagado en exceso

Devolución de PPM por Término de Giro

Devolución de PPM por utilidades absorbidas

Devolución de PPM

Devolución de Renta por pago en exceso - PIZ

COMPROMISO ADOPTADO POR EL SII	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO ACORDADO
<p>Establecer un procedimiento piloto administrativo coordinado a través de un sistema de agenda de atención remota directa e inmediata a contribuyentes que deseen justificar observaciones o rectificar su declaración.</p> <p>Dicho procedimiento permitirá la conexión entre funcionario del SII y contribuyentes para canalizar sus solicitudes, instando a potenciar la atención expedita y mejora en la experiencia usuaria asociada a este trámite.</p> <p>El procedimiento administrativo en comento incluirá etapas y habilitaciones informáticas que garanticen el respeto a los derechos de los contribuyentes, entre los cuales se destacan:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- El que se facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y a obtener información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que tenga la calidad de interesado;</li><li>- Se entregue información clara, sobre el alcance y contenido de la actuación;</li></ul>	<p>Envío de borrador de oficio circular o instrucción de carácter interno con protocolo de atención de este procedimiento administrativo (piloto) para revisión y comentarios de la Defensoría del Contribuyente en el sentido de incorporar etapas y habilitaciones informáticas que garanticen el respeto a los derechos de los contribuyentes.</p> <p>Reunión interinstitucional en la cual se dé cuenta de los resultados del plan piloto indicado, ejemplos del mismo y planificación de incorporación de etapas y</p>	<p>Primer semestre 2026</p>

2

<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ser informado acerca de los funcionarios del Servicio bajo cuya responsabilidad se tramita el proceso, permitiendo una trazabilidad del servicio prestado;</li> <li>- El derecho a aportar documentos los cuales sean apreciados fundadamente por el funcionario competente, lo que debe quedar manifestado en un acto administrativo;</li> <li>- El derecho a comparecer telemáticamente, y ejercer o iniciar estos procedimientos de manera personal o representados.</li> <li>- Se notifique, al término de la actuación de que se trate, certificándose que no existen gestiones pendientes respecto de la materia;</li> <li>- Se respete la vida privada y se protejan los datos personales en conformidad con la ley;</li> <li>- Se respeten los plazos de prescripción o caducidad tributaria establecidos en la ley; y</li> <li>- Se presuma que el contribuyente actúa de buena fe.</li> </ul>	<p>habilitaciones indicadas por la DEDECON.</p> <p>Verificación de etapas y habilitaciones incorporadas.</p>	
---	--	--

**Problema N°2:** Cierre de peticiones administrativas por exclusión de rectificatorias del sistema SPADM

COMPROMISO ADOPTADO POR EL SII Y LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO ACORDADO
Dar solución a los casos en que se habría dado término a la solicitud de justificación de observaciones o rectificación de declaraciones impositivas por cambios informáticos y de tratamiento presencial de dicho requerimiento.	Informar mediante correo electrónico el número total de casos que presentaron esta problemática.	Enero 2026
	Reunión interinstitucional en la cual se dé cuenta del número de casos corregidos y la respuesta entregada (forma de solución).	Primer trimestre 2026

**Problema N°3:** Falta de información respecto del cambio de canal de atención

COMPROMISO ADOPTADO POR EL SII Y LA DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE	MEDIO DE VERIFICACIÓN	PLAZO ACORDADO
Informar públicamente las decisiones que tengan afectación a terceros, entre ellas, aquellas que afecten el cumplimiento de las obligaciones tributarias para todos los contribuyentes	Publicación de resolución exenta que establece procedimiento de atención remota para la justificación de observaciones y solicitud de rectificación de declaraciones impositivas.	Primer semestre 2026
Llevar a cabo acciones de difusión coordinadas con la Defensoría del Contribuyente asociadas al proceso de Operación Renta en el cual se expliquen mecanismos para justificar o rectificar declaraciones impositivas.	Envío de Carta Gantt con planificación de actividades concretas de difusión asociadas a las observaciones y rectificatorias de declaraciones de impuestos.	Primer trimestre 2026

Finalmente, con el propósito de fomentar la transparencia y asegurar el cumplimiento efectivo de los compromisos asumidos, la Defensoría del Contribuyente podrá publicar un comunicado oficial en su sitio web, una vez verificado el cumplimiento de los acuerdos mencionados.

---

DEFENSOR NACIONAL DEL  
CONTRIBUYENTE

---

DIRECTORA (S)  
SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS

FVV/JAM  
Distribución:  
- SII  
- DEDECON