

**INFORME SOBRE PROBLEMAS QUE VULNEREN O PONGAN EN RIESGO LA APLICACIÓN DE LA LEY Y
LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES:**

“Problemas Operación Renta 2025”

1. ANTECEDENTES

Durante el mes de abril de 2025, esta Defensoría recibió múltiples denuncias, tanto de contribuyentes individuales como de gremios, alertando sobre diversos problemas que podrían afectar las garantías que amparan a los contribuyentes en el proceso de Operación Renta 2025.

En atención a dichas denuncias, esta Defensoría, mediante Resolución Ex. N°82 de 12 de mayo de 2025 resolvió dar inicio al procedimiento de informe tributario regulado en los artículos 61 y siguientes, de su Ley Orgánica, que corresponde a la detección de problemas generales del ordenamiento tributario que afecten a grupos o segmentos de contribuyentes, regiones, industrias u otros, vulnerando o poniendo en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los contribuyentes.

En este marco, contribuyentes y gremios denunciaron una serie de dificultades experimentadas durante el desarrollo del proceso de Operación Renta año tributario 2025, llevado a cabo por el Servicio de Impuestos Internos (en adelante, también, e indistintamente, “SII” o el “Servicio”) durante el mes de abril del presente año. Según los denunciantes, dichas dificultades comprometerían la correcta aplicación de la normativa tributaria y el resguardo de los derechos de los contribuyentes, particularmente en lo que respecta al deber de la administración tributaria de garantizar que estos puedan ejercer de manera libre, efectiva y oportuna su derecho y obligación de declarar.

En particular, se advirtió que la plataforma electrónica del SII ha presentado un desempeño inestable durante el proceso de Operación Renta 2025, manifestándose a través de bloqueos, caídas y errores en la información desplegada. A juicio de los denunciantes, estos hechos darían cuenta de un debilitamiento de las capacidades tecnológicas del Servicio, especialmente evidentes en procesos masivos como el señalado.

En concreto, se denunciaron los siguientes problemas:

- a) Caídas inesperadas del sistema, saturación de la plataforma y bucles de información que dificultan el ingreso eficiente de datos. Incluso al cierre del período de declaración con pago, persistirían interrupciones en la plataforma, generándose “filas virtuales” para declarar.
- b) Errores en las validaciones del Formulario 22, cuya corrección habría sido parcial y tardía dentro del proceso, afectando la oportunidad y calidad de las declaraciones.
- c) Bloqueos masivos de códigos del Formulario 22 que impiden la auto declaración, relacionado con declaraciones juradas que habiendo sido presentadas no eran reconocidas por el sistema.
- d) Inconsistencias entre los diversos vectores/recuadros de la declaración de renta que impiden continuar con la declaración de un contribuyente.
- e) Mal funcionamiento general e inestabilidad de la plataforma web del SII que provoca errores involuntarios en las declaraciones.
- f) Deficiencias en la planificación del proceso, reflejadas en la entrega tardía de componentes técnicos a las casas de software colaboradoras.

Estas falencias podrían vulnerar los derechos de los contribuyentes, al no contar estos con una plataforma de funcionamiento continuo y adecuado, dando lugar a una operación deficiente del

proceso de renta, lo que podría traducirse, posteriormente, en fiscalizaciones reactivas en vez de proactivas, así como en observaciones improcedentes.

Asimismo, se ha evidenciado problemas con las instrucciones de llenado de F22, que en algunos casos podrían inducir a errores a los contribuyentes.

2. PROBLEMAS QUE PODRÍAN PONER EN RIESGO LA APLICACIÓN DE LA LEY Y LOS DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES

A continuación, se indican las garantías de los contribuyentes posiblemente vulneradas, en los problemas detectados en el marco de la Operación Renta AT 2025.

1. Obstáculos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias

El N°1 del artículo 8 bis del Código Tributario establece expresamente el derecho de los contribuyentes a que se les facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Este principio implica que el Estado, a través del Servicio de Impuestos Internos debe generar condiciones materiales y operativas que permitan a los contribuyentes cumplir con sus deberes fiscales de manera simple, eficiente y accesible, sin exigencias desproporcionadas ni barreras tecnológicas injustificadas.

Este estándar legal debe armonizarse con el mandato contenido en el artículo 8°, inciso segundo, de la Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que exige que todo procedimiento administrativo se desarrolle de manera ágil y expedita. Asimismo, el N°10 del artículo 8 bis del Código Tributario que señala *“Que las actuaciones del Servicio se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias, y en la forma menos costosa para el contribuyente”*.

Estos preceptos obligan al Servicio de Impuestos Internos a regirse bajo el principio de celeridad el cual implica que debe actuar haciendo expeditos los trámites y removiendo todo obstáculo que pudiere afectar a su pronta y debida decisión.

Sin embargo, durante la Operación Renta del año tributario 2025, se han reportaron múltiples fallas técnicas en la plataforma del SII que podrían haber dificultado seriamente el cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los contribuyentes o incluso demoras excesivas para ingresar al sitio con mensajes del tipo *“Pronto será tu turno. Entrarás a la página web dentro de: más de una hora”* que reflejan un funcionamiento inadecuado de la plataforma digital del SII, obstaculizando el acceso oportuno y eficaz a las herramientas de declaración, especialmente en lo relativo al Formulario 22.

El propio Servicio de Impuestos Internos reconoció estas deficiencias mediante la Resolución Exenta N°57 de 2025, en la cual otorgó condonación de intereses y multas debido a las dificultades técnicas experimentadas. En efecto, el considerando 4° de dicha resolución señala:

“4º- Que, como consecuencia de esta extraordinaria afluencia de declaraciones, el día 30 de abril de 2025, entre las 12:34 y las 12:44 horas, la plataforma electrónica del Servicio experimentó dificultades técnicas que generaron lentitud en el procesamiento de información (...)”

A estos inconvenientes se suman dificultades asociadas a las validaciones automáticas del formulario de declaración de renta, diseñadas para revisar la coherencia de los datos antes de su envío. Aunque esta herramienta busca prevenir errores, en la práctica ha impedido la presentación de declaraciones cuando se detectan inconsistencias, sin entregar al contribuyente información clara ni mecanismos adecuados para subsanarlas. Asimismo, se han reportado propuestas de declaración con errores en los códigos informados o bloqueos sin justificación aparente.

Por ejemplo, se registraron situaciones en las que contribuyentes acogidos al régimen del artículo 14 A) pudieron completar correctamente los recuadros N°12¹ y 14² del Formulario 22; sin embargo, la validación correspondiente al recuadro N°13³ no incorporaba adecuadamente el Capital Propio Tributario, lo que impedía el cálculo correcto del RAI. Esta omisión, a su vez, imposibilitaba el llenado adecuado de los recuadros N°15⁴ y N°16⁵.

Este tipo de restricciones impuestas por el sistema comprometen la tesis fiscal de que nuestro sistema es "auto declarativo". Si los contribuyentes no pueden completar su declaración salvo que se ajuste a las indicaciones impuestas por la plataforma del SII el contenido de la declaración terminaría respondiendo más a la voluntad de la administración que al ejercicio autónomo del contribuyente, con las consecuencias jurídicas que tal conclusión significa para el Servicio desde la óptica de la teoría de los actos propios y el ejercicio posterior de sus facultades de fiscalización.

Estas deficiencias podrían haber obligado a algunos contribuyentes a modificar sus declaraciones de forma forzada, con el único objetivo de cumplir con el plazo legal para declarar y pagar, a pesar de saber que los datos ingresados podían ser incorrectos. Como consecuencia, es posible que muchas declaraciones hayan sido presentadas con errores de codificación o validación, lo que a futuro puede dar origen a rectificaciones con diferencias de impuesto, aplicación de intereses y multas, o la necesidad de iniciar procedimientos adicionales, como solicitudes de devolución por impuestos pagados indebidamente o en exceso. La corrección de una declaración de renta presentada erróneamente por las fallas señaladas anteriormente supone una carga administrativa adicional, tanto en tiempo como en recursos, que recae exclusivamente sobre el contribuyente.

En definitiva, las deficiencias técnicas de la plataforma del SII y la falta de respuestas adecuadas ante los errores de validación podrían haber obstaculizado el cumplimiento oportuno de las obligaciones tributarias de los contribuyentes en el marco de la Operación Renta 2025, vulnerando el derecho garantizado en el artículo 8 bis N°1 del Código Tributario.

2. Omisión en el fortalecimiento tecnológico y transformación digital del SII

Los problemas señalados en el punto anterior no solo afectan directamente el derecho de los contribuyentes a cumplir sus obligaciones tributarias sin obstáculos, conforme al artículo 8 bis N°1 del Código Tributario, sino que además podrían evidenciar inacción por parte del Servicio de Impuestos Internos en la ejecución del mandato legal contenido en el artículo 36° transitorio de la Ley N° 21.210 de 2020.

“Artículo trigésimo sexto transitorio.- Desde la fecha de publicación de esta ley, se dará inicio a un proceso de fortalecimiento tecnológico y transformación digital del Servicio de Impuestos Internos, con el objeto de dotarlo de herramientas que le permitan ejercer correctamente las atribuciones y facultades establecidas en la ley, y mejorar la asistencia remota a los contribuyentes, fortalecer los mecanismos de fiscalización por medios digitales, potenciar y aumentar la capacidad de análisis y procesamiento de información, agilizar los procedimientos llevados de manera digital y promover la integración tecnológica del Servicio de Impuestos Internos con otros organismos.”

Este precepto impone una obligación concreta y exigible, que compromete al SII a desarrollar un proceso sostenido de modernización institucional, orientado a la mejora de su desempeño, tanto en la asistencia al contribuyente como en la fiscalización y tramitación digital.

¹ Recuadro sobre Base Imponible de Primera Categoría (Art. 14 letra A) o G) de la LIR)

² Recuadro sobre Razonabilidad del Capital Propio Tributario (Art. 14 letra A) o G) de la LIR)

³ Recuadro sobre Determinación del RAI (Art. 14 letra A) LIR)

⁴ Recuadro sobre Registro Tributario de Rentas Empresariales y Movimiento STUT (Art. 14 letra A) LIR)

⁵ Recuadro sobre Registro SAC (Art. 14 letra A) LIR)

Esta norma no establece una facultad discrecional, sino una obligación clara y vinculante para el Servicio de Impuestos Internos. Se trata de un deber legal cuyo cumplimiento resulta esencial para asegurar una administración tributaria moderna, eficaz y orientada al servicio de los contribuyentes. Su inobservancia no solo compromete la eficacia institucional del SII, sino que impacta directamente en los derechos de los administrados.

En este contexto, las fallas técnicas experimentadas durante la Operación Renta 2025 —como la inestabilidad de la plataforma web, los prolongados tiempos de espera para el acceso, y las deficiencias en los sistemas de validación automática del Formulario 22— no pueden ser entendidas como simples dificultades operativas, sino que podrían ser entendidas como señales claras de un estancamiento en la implementación del proceso de modernización tecnológica ordenado por la ley.

La ausencia de avances significativos en esta materia no solo debilita la capacidad del SII para ejercer sus funciones conforme al marco legal, sino que además traslada los costos de esa ineficiencia a los contribuyentes, quienes se ven forzados a asumir cargas adicionales, rectificar declaraciones o enfrentar contingencias por errores inducidos por el propio sistema.

En suma, los problemas identificados durante la Operación Renta 2025 podría reflejar un incumplimiento estructural y persistente del mandato legal de transformación digital establecido por el legislador desde el año 2020.

3. Instrucciones de llenado de F22 erróneas

El propio Servicio de Impuestos Internos ha reconocido la existencia de errores e inconsistencias en las instrucciones de llenado del Formulario N°22, instrumento fundamental para la declaración anual del impuesto a la renta. En particular, mediante el Oficio N°1337, de fecha 4 de julio de 2024, el SII indicó lo siguiente:

*“Finalmente, cabe advertir que el ejemplo desarrollado en las **instrucciones del formulario 22 de los AT 2021, 2022 y 2023 (líneas 74, 73 y 76, respectivamente)** presenta una inconsistencia en el monto de las diferencias de IGC determinadas en cada año producto de su reliquidación —originada en la imputación indebida de créditos del registro SAC, antes referida— y, por tanto, en el monto del excedente del impuesto de término de giro que se debe registrar en el código 71 conforme con las respectivas instrucciones.” (Énfasis añadido)*

En dicho pronunciamiento, el Servicio admite que las instrucciones entregadas en los años tributarios 2021, 2022 y 2023 contenían errores que afectaban directamente el cálculo correcto de la reliquidación del impuesto global complementario por término de giro. Sin embargo, a pesar de haber detectado dichas inconsistencias, no se considera en el mencionado oficio la situación de los contribuyentes que confeccionaron sus declaraciones siguiendo dichas instrucciones oficiales.

Esta situación podría afectar la seguridad jurídica, pues los contribuyentes podrían verse enfrentados a diferencias de impuestos detectadas en fiscalizaciones posteriores, sin que se considere que actuaron conforme a directrices emitidas por la propia administración tributaria. En los hechos, esto pone en conflicto los principios de buena fe y confianza legítima que debe existir en la relación entre el contribuyente y la administración, trasladando el peso de los errores normativos o administrativos al ciudadano que actúa conforme a la información disponible.

La existencia de ejemplos erróneos en las instrucciones de años anteriores, reconocidos ex post por el SII, podría revelar una falencia grave en el proceso de elaboración, revisión y control de calidad de las instrucciones de declaración. Esta deficiencia limita la capacidad de los contribuyentes para cumplir de manera adecuada y oportuna con sus obligaciones tributarias, generando potenciales consecuencias como diferencias de impuestos, intereses, multas y hasta litigios, a pesar de que el error

se origina en documentos oficiales que debieran servir precisamente como apoyo al cumplimiento voluntario.

En definitiva, esta práctica podría vulnerar el derecho de los contribuyentes a que se les facilite el cumplimiento tributario, así como los principios de certeza jurídica y de buena fe que deben regir toda actuación de la administración tributaria conforme a lo dispuesto en el artículo 8 bis del Código Tributario.

4. CONCLUSIÓN

Dentro las diversas funciones que desempeña la Administración del Estado se encuentra la de velar por el debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, tanto principales como accesorias. Esta función ha sido encomendada al Servicio de Impuestos Internos, conforme a lo dispuesto en el artículo 6° del Código Tributario y en el artículo 1° del DFL N° 7 de 1980, que contiene su Ley Orgánica. Dicha labor no se limita únicamente a la fiscalización del cumplimiento de los tributos, sino que también abarca su aplicación, entendida como la ejecución de las funciones administrativas necesarias para hacer operativos y exigibles los impuestos conforme a la ley. Esta responsabilidad conlleva el deber de generar las condiciones mínimas necesarias para que los contribuyentes puedan cumplir de manera efectiva sus obligaciones tributarias, considerando además que nuestro sistema de impuesto a la renta descansa en el principio de autodeclaración por los contribuyentes.

Esta labor no puede ser entendida de forma aislada ni ajena al marco que rige a toda función pública, el cual se encuentra normativamente estructurada en torno al principio de servicio a la persona humana. Así lo establece el artículo 1° de la Constitución Política de la República, al disponer que el Estado está al servicio de las personas y que su finalidad es promover el bien común, con pleno respeto a los derechos y garantías que la propia Constitución reconoce.

En esta línea, la responsabilidad estatal no se agota en el control o sanción ex post, sino que exige garantizar, de forma previa, las condiciones materiales y tecnológicas que permitan el cumplimiento adecuado de las obligaciones tributarias. Este deber incluye la provisión de plataformas funcionales, formularios accesibles y canales adecuados de asistencia, todo lo cual cobra especial relevancia en contextos de digitalización creciente como el actual.

Cabe recordar que, a partir de la Operación Renta del año tributario 2021, se eliminó la posibilidad de presentar el Formulario 22 en formato papel para efectuar la declaración y pago presencial en entidades financieras. En su lugar, el procedimiento fue sustituido por una modalidad exclusivamente digital, en la que el contribuyente debe declarar y pagar en línea o declarar en línea e imprimir un cupón para su posterior pago en las instituciones recaudadoras autorizadas. Este cambio estructural ha acentuado la necesidad de contar con plataformas digitales robustas, estables y funcionales, ya que cualquier falla en su operatividad puede comprometer directamente el cumplimiento tributario.

Dicho lo anterior, los problemas señalados en el presente informe podrían constituir no solo deficiencias operativas, sino manifestaciones de un incumplimiento de deberes legales específicos. En particular, podrían vulnerar el derecho de los contribuyentes contenido en el artículo 8 bis N° 1 del Código Tributario, que garantiza que el Servicio debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Asimismo, esta situación podría configurar una infracción al artículo trigésimo sexto transitorio de la Ley N° 21.210 de 2020, que impone al SII la obligación de impulsar un proceso de fortalecimiento tecnológico y transformación digital, cuyo incumplimiento compromete tanto la eficacia institucional del Servicio como los derechos de los contribuyentes.

A su vez, los errores detectados en las instrucciones de llenado del Formulario 22 podrían vulnerar el derecho a la certeza jurídica, reconocido en el artículo 8 bis N°13 del mismo cuerpo legal. A pesar de que el Servicio ha destacado mediante Circular N°12 de 2021 la importancia de publicar criterios interpretativos claros, su difusión con errores o contradicciones atenta directamente contra este

principio. Finalmente, desconocer la validez de la información oficial publicada por el propio Servicio durante la Operación Renta podría transgredir el derecho del contribuyente a que se presuma que actúa de buena fe, consagrado en el artículo 8 bis N°19 del Código Tributario.

5. SOLICITUD DE INFORME

Atendidos los problemas detectados y las facultades legales de esta Defensoría, es necesario obtener informe respecto a los fundamentos legales y de hecho que determinan la existencia de las dificultades antes señaladas en el proceso de Operación Renta 2025, con el objeto de verificar si existe, algún acto, práctica o criterio que constituya un riesgo en la aplicación de la ley o vulneración de los derechos de los contribuyentes, grupos o segmentos de ellos.

En concreto, como se ha señalado anteriormente, se solicita informe sobre los fundamentos legales y de hecho que determinan la ocurrencia de los siguientes problemas durante el proceso de Operación Renta 2025:

- a) Obstáculos en el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- b) Omisión en el fortalecimiento tecnológico y transformación digital del SII.
- c) Instrucciones de llenado de F22 erróneas.

Adicionalmente, se solicita a vuestro Servicio que informe sobre:

1. Errores detectados:
 - a. Identificación y corrección de errores detectados durante el proceso de Operación Renta AT 2025.
 - b. Informar las razones técnicas que pueden generar la aparición de estos errores, indicando cómo se producen y si es posible evitarlos.
 - c. Informar la fecha de implementación en caso de que se haya implementado una solución a uno o más de estos errores.
 - d. Informar las medidas que se adoptarán para evitar su ocurrencia en el proceso Operación Renta 2026.
2. Peticiones administrativas por errores:
 - a. Número de reclamos y solicitudes administrativas recibidas por parte de los contribuyentes por errores, inconsistencias de datos y mal funcionamiento de la plataforma.
 - b. Indicar a cuáles se ha dado solución y cuáles no, con fecha de su corrección de ser el caso, señalando además en qué consistió la solución dada.
3. Pruebas, testeo o validaciones del F22 utilizado en el proceso.
 - a. Modificaciones al F22, con sus fechas y contenido.
 - b. Copia de los sets de validaciones enviados a las casas de software, descripción de las causas para su modificación o actualización, fecha del envío de los parámetros y caracteres especiales a las DJ y F22, el formato y la fecha del envío de cada uno de los set.
4. Interrupciones en la continuidad operativa de la plataforma electrónica del Servicio durante la Operación Renta 2025.
 - a. Informar caídas de la página web durante los meses de marzo y abril 2025.
 - b. Informar todas las fechas en que se realizó una mantención del sitio de Renta 2025 o cualquier aplicación relacionada al proceso de Operación Renta.
 - c. Informar la duración de las mantenciones, indicando la hora de inicio y término de cada una.
 - d. Informar las causas de las interrupciones indicando las medidas que se adoptarán para evitar su ocurrencia en el futuro.

5. Instrucciones de llenado F22.
 - a. Ejemplo desarrollado en las instrucciones del formulario 22 de los AT 2021, 2022 y 2023, líneas 74, 73 y 76, respectivamente, que contiene el error o inconsistencia mencionado en el Oficio N°1337 de 2024.
 - b. Nuevo ejemplo corregido de los AT 2021, 2022 y 2023, líneas 74, 73 y 76, respectivamente.
 - c. Fecha en que fue publicado el ejemplo corregido.

6. RESPUESTA DEL SII

La información solicitada tendrá por objeto la completa revisión e identificación de los problemas detectados a través de este procedimiento, y si corresponde, realizar propuestas de alternativa de solución que, de acuerdo con nuestra Ley Orgánica, debe emitir esta repartición. Según sea el desarrollo y análisis, la presente Solicitud de Información puede ser complementada por otra(s).

Finalmente, se hace presente, que una vez recibido el presente estudio, el Servicio de Impuestos Internos deberá evacuar el informe requerido dentro del plazo de veinte días hábiles, de acuerdo con lo señalado en el artículo 63 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Contribuyente.

DEFENSOR NACIONAL DEL CONTRIBUYENTE
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE

EMB/FVV/ AVP

Anexos:

Anexo N°1: Planilla con detalle de denuncias de los contribuyentes, sin datos personales (Ley N° 19.628)