Con fecha 02 de septiembre de 2024en carta enviada a Subdirectora de fiscalización de SII, se reiteró solicitud de mejoras en proceso de solicitudes administrativas ante SII, (carta enviada el 27 de marzo de 2023), se adjunta carta enviada por el Presidente de la Comisión Tributaria Sr. Juan Alberto Pizarro

En particular, se indicó que los intermediarios tributarios manifiestan que existen deficiencias graves en el seguimiento y retroalimentación de las solicitudes administrativas; en otras situaciones indican que las solicitudes administrativas ingresadas desaparecen de la base sin informar previamente al contribuyente la razón o fundamento, también casos en que se cambia al fiscalizador responsable retrocediendo en los avances del caso. En general, también indican que, al asignar un fiscalizador del caso, no se cuenta con correo o teléfono, lo que impide la comunicación, más en un entorno en que no se constata el 100% de los fiscalizadores en forma presencial en las oficinas, lo que previo a la pandemia permitía al menos tener una cara visible frente a cada solicitud.

A su vez que es preciso que SII pueda invertir en una plataforma de solicitudes administrativas acorde a los altos requerimientos de información actuales, considerando que se nos ha manifestado que la plataforma es de tecnología obsoleta

Que adicionalmente debiera existir un protocolo del proceso de solicitudes administrativas que se transparente a los contribuyentes el que incluya plazos máximos de respuestas, derechos de los contribuyentes en el proceso. Incluso es importante evaluar la atención presencial en tramites recurrentes del ciclo del contribuyente, cuando la respuesta online exceda a los 5 días que indica SII para cambios y actualización de datos de los contribuyentes

A su vez es muy importante que se reformulen los protocolos de control interno de la aprobación, eliminación, plazos de respuestas de las solicitudes administrativas y que estos protocolos también sean de público conocimiento por parte de los contribuyentes

Al respecto de nuestras solicitudes como gremio profesional, en última reunión de coordinación entre SII y Colegios de contadores, se nos informó oficial vía acta las medidas que tomará el SII, en relación a nuestra solicitud.

1. En primer lugar, en consideración a las deficiencias del proceso y la imposibilidad de actualizar la plataforma por falta de recursos, SII implementó una guía con las 10 peticiones administrativas más recurrentes y los documentos mínimos a presentar en cada caso, considerando que el motivo de rechazo principal es por falta de documentación

Ver guía de solicitudes administrativas en el siguiente link

<https://www.sii.cl/servicios_online/1037-guias_ayuda-1140.html>

1. A partir de marzo, se realizarán capacitaciones acordadas con SII para fortalecer la correcta solicitud administrativa
2. SII está diseñando protocolos de control interno de las solicitudes administrativas, que solicitaremos se transparente para que sean también conocidos por los contribuyentes, de modo solicitar un servicio acorde con dichos protocolos
3. Ante la dificultad que presentan muchos asociados y contribuyentes al momento de realizar trámites de solicitudes administrativas en forma presencial, SII nos ratifica que ha excepción del termino de giro, RAV, RAF t recurso jerárquico, no está establecido en la ley en lo demás casos que los tramites de solicitudes administrativa, tengan que obligatoriamente realizarse por la página de SII

Por tanto, los tramites de solicitudes administrativas como cambio de representante legal, actualización de giro, rectificatorias, etc., también se pueden realizar en forma presencial, tal como ocurría antes de la pandemia.

Es más, la ley 21.713 que dicta normas para asegurar el cumplimiento tributario, actualmente vigente, incorporó un nuevo derecho de los contribuyentes el numeral 20 del artículo 8 bis del código tributario, que indica:

Que el Servicio mantenga dentro de sus dependencias instalaciones que permitan comparecer a las actuaciones de forma remota y el aporte de documentos o antecedentes de forma digital o física. Asimismo, deberá facilitar el cumplimiento de las obligaciones de forma electrónica para aquellos contribuyentes que carezcan de los medios tecnológicos necesarios para tales fines, no tengan acceso a medios electrónicos o sólo actuaren excepcionalmente a través de ellos

1. También es preciso mencionar que de acuerdo al artículo 8 Bis del Código Tributario, el cual detalla los derechos de los contribuyentes, indica en su número 4°. que, en las actuaciones del SII, constituyen o no actuaciones o procedimientos de fiscalización:

Se informe a todo contribuyente, en cualquier momento y por un medio expedito, de su situación tributaria y el estado de tramitación de un procedimiento en que es parte.

A su vez, en su número 10° indica que las actuaciones del SII se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias, y en la forma menos costosa para el contribuyente, certificada por parte del funcionario a cargo la recepción de todos los antecedentes solicitados y en cuanto no signifique el incumplimiento de las disposiciones tributarias. Lo anterior es sin perjuicio del derecho que asiste al Servicio de solicitar nuevos antecedentes si así resulta necesario en un procedimiento de fiscalización.

1. Finalmente de acuerdo al artículo 8 bis del código tributario el contribuyente podrá presentar un recurso de resguardo al considerar vulnerados sus derechos producto de un acto u omisión del Servicio, ante el competente Director Regional o ante el Director  en su caso, si la actuación es realizada por el Director Regional, dentro de décimo día contado desde su ocurrencia, debiendo recibirse todos los antecedentes que el contribuyente acompañe a la presentación para fundar el acto u omisión que origina dicho recurso. Recibido el recurso de resguardo, este deberá resolverse fundadamente dentro de quinto día, ordenando se adopten las medidas que corresponda. Toda prueba que sea rendida deberá apreciarse fundadamente.
2. Que los antecedentes expuestos se pondrán en conocimiento de la defensoría del contribuyente, para reforzar las medidas y su implementación, junto con la capacitación de los intermediarios tributarios en el resguardo de los derechos del contribuyente a nivel del ciclo de solicitudes administrativas

