

SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL
CONTRIBUYENTE
GE00347254

MATERIA: REORGANIZA LAS UNIDADES QUE CONFORMAN EL DEPARTAMENTO SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE Y ESTABLECE SUS ÁMBITOS DE COMPETENCIA. DEJA SIN EFECTO LA RESOLUCIÓN EXENTA SII N° 128 DE 2024.

SANTIAGO, 12 DE NOVIEMBRE DE 2025

RESOLUCIÓN EXENTA N°160.-

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 3° y artículo 7°, letras c) y ñ) de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, contenida en el artículo primero del DFL N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda; la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Exento (Por orden del Presidente de la República) RA N°289/323/2024, de fecha 04/07/2024 del Ministerio de Hacienda, que nombra subrogante en el cargo de Director del Servicio de Impuestos Internos a Carolina Saravia Morales; la Resolución Ex. SII N°128, de 2024, que Reorganiza las Unidades que Conforman el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, establece funciones y ámbito de competencia, de la Dirección Nacional del Servicio de Impuestos Internos; la Resolución N°36, de 2024 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón, de las materias de personal, y;

CONSIDERANDO:

1. Que, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3° de la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, la Dirección Nacional estará constituida por las Subdirecciones Fiscalización, Jurídica y Normativa y por las Subdirecciones y Departamentos que establezca el Director con sujeción a la planta de personal del Servicio, y que una de las Subdirecciones tendrá como objeto principal desarrollar políticas y programas especiales destinados a otorgar apoyo, información y asistencia a las empresas de menor tamaño a que se refiere la ley N°20.416, y a otros contribuyentes de escaso movimiento económico, tales como los señalados en el artículo 22 de la Ley sobre Impuesto a la Renta, con el objeto de facilitar su cumplimiento tributario. Además, una de las Subdirecciones tendrá como objeto principal la contraloría interna;

2. Que, de acuerdo con lo dispuesto en las letras c) y ñ), del artículo 7° del mismo cuerpo legal, al Director le corresponde dirigir, organizar, planificar y coordinar el funcionamiento del Servicio, dictar las órdenes que estime necesarias o convenientes para la más expedita marcha del mismo, pudiendo además fijar y modificar la organización interna de las unidades del Servicio, cambiando sus dependencias, atribuciones y obligaciones;

3. Que, la Resolución Ex. SII N° 128, del 26 de diciembre de 2024, reorganizó las unidades que conforman el Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente, fijando las atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones que les corresponderán a su Departamento y Oficinas, dejando sin efecto las Resoluciones anteriores en esta materia.

4. Que, es necesario modificar la actual estructura del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente a fin de adaptarse de mejor modo al Modelo de Atención y Asistencia al Contribuyente y a las nuevas políticas de este Servicio respecto a la Gestión de la Experiencia de los Contribuyentes, relevando y potenciando la relación con los contribuyentes a través de los canales digitales con que cuenta el Servicio, fortaleciendo las acciones de capacitación y habilitación, y potenciando la creación, actualización y gestión de contenidos.

RESUELVO:

PRIMERO: Fíjese la estructura del **Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente** como se indica a continuación:

- Departamento de Registro y Actualización de Contribuyentes.
- Oficina de Documentos Tributarios Electrónicos.
- Oficina de Operaciones de Asistencia.
- Oficina de Cultura Tributaria y Gestión de Contenidos.
- Oficina de Canales Digitales.
- Oficina de Asistencia al Contribuyente.

SEGUNDO: Al **Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente**, le corresponderán las siguientes atribuciones, responsabilidades y obligaciones:

- 1) Desarrollar políticas y programas especiales destinados a otorgar apoyo, información y asistencia a los contribuyentes, con el objeto de facilitar su cumplimiento en todo su ciclo de vida tributario.
- 2) Proponer, a la Dirección del SII, el diseño, mejoras y reemplazos de modelos de asistencia, que incorporen la visión de experiencia que el Servicio de Impuestos Internos busca entregar a los contribuyentes, para asegurar el cumplimiento y atención de las obligaciones tributarias, de modo de disminuir el costo de cumplimiento de los contribuyentes.
- 3) Coordinar con las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes la implementación de tales modelos.
- 4) Recabar, proveer y analizar los datos y la información relacionada con la satisfacción y experiencia de los contribuyentes en sus trámites o diversos quehaceres en este Servicio, con el fin de ir creando, adaptando y formalizando las políticas respectivas y gestionando la mejora continua de los servicios.
- 5) Proponer, a la Dirección del SII el diseño, mejoras y reemplazos de los sistemas, operaciones y aplicaciones relacionados con los modelos de control preventivos del cumplimiento tributario, atención y asistencia, a través de los cuales interactúan funcionarios del Servicio y contribuyentes.
- 6) Preparar, proponer y responder, a requerimiento del Director/a, respuestas a las consultas de los contribuyentes, relacionadas con los procesos, sistemas, operaciones y aplicaciones vinculadas con las materias de cumplimiento tributario y asistencia al contribuyente.
- 7) Coordinar y distribuir entre las Direcciones Regionales y Dirección de Grandes Contribuyentes en su caso, las funciones y cargas de trabajo derivadas de las operaciones, sistemas y aplicaciones de su competencia.
- 8) Mantener un registro actualizado, confiable y certero de la información y caracterización de los contribuyentes, provenientes de los sistemas, operaciones y aplicaciones con el objeto de optimizar su situación.
- 9) Controlar y revisar permanentemente la operatividad de las aplicaciones informáticas internas en que la Subdirección ejecute sus funciones a efectos de proponer actualizaciones o mejoras a la Subdirección de Tecnologías de la Información, velando por la eficiencia en los procesos internos.
- 10) Controlar y revisar permanentemente la operatividad y facilidad para el usuario de las aplicaciones informáticas que ejecuten los sistemas, operaciones y aplicaciones a efectos de solicitar actualizaciones o mejoras a la Subdirección de Tecnologías de la Información que faciliten el trabajo regional y de los contribuyentes, buscando mejorar la calidad de atención.
- 11) Proponer normas e instrucciones para el uso de sistemas mecánicos, electrónicos o computacionales, relacionados con la forma de cumplir las obligaciones tributarias de los contribuyentes.
- 12) Definir y gestionar los canales de atención y asistencia que el Servicio provee a los contribuyentes, para la atención presencial y a distancia, así como para la autoatención.
- 13) Llevar a cabo acciones de capacitación destinadas a los contribuyentes, sus representantes y a sus colaboradores o intermediarios tributarios en materias de tributación

fiscal interna y difusión del cumplimiento de las obligaciones tributarias, así como del fomento de la cultura tributaria.

- 14) Controlar las políticas y procedimientos implementados por la Institución para el correcto cumplimiento de los derechos del contribuyente, específicamente los relacionados con la calidad de atención y asistencia al contribuyente en sus actuaciones ante el Servicio.
- 15) Proponer, en la oportunidad que la Dirección del SII disponga, el presupuesto anual para la Subdirección y la ejecución del mismo.
- 16) Otras funciones que la Dirección del SII estime de competencia o encomiende en forma particular a esta Subdirección, operando en acuerdo a la normativa vigente.

TERCERO: Al **Departamento de Registro y Actualización de Contribuyentes**, sucesor del Departamento de Ciclo de Vida, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Fomentar la formalización de los contribuyentes mediante el diseño, implementación y mejora continua de procesos asociados al Inicio de Actividades, promoviendo el acceso oportuno, claro y eficiente a los servicios que permiten el cumplimiento de esta obligación tributaria señalada en el Código Tributario, en coordinación con organismos públicos y privados.
- 2) Diseñar, gestionar y administrar, las instrucciones, aplicaciones y operaciones de los Sistemas de Registro de Contribuyentes en todo su ciclo de vida, en específico, Obtención de Rut, Inicio de Actividades, Actualización de Información y Término de Giro; además de su implementación y supervisión en las Direcciones Regionales y en la Dirección de Grandes Contribuyentes.
- 3) Gestionar y coordinar con otras Subdirecciones, así como también con otros servicios públicos, los procesos relacionados con la información contenida en el Registro de Contribuyentes.
- 4) Diseñar y rediseñar los servicios y productos actuales y futuros del Inicio de Actividades y las obligaciones accesorias del contribuyente, orientados por las necesidades usuarias, los objetivos del Servicio y su factibilidad técnica, de modo que faciliten el cumplimiento tributario y mejoren el cumplimiento voluntario.
- 5) Detectar brechas y riesgos para el correcto cumplimiento tributario de las obligaciones descritas, y proponer, desarrollar, gestionar y supervisar controles, en constante coordinación con las distintas áreas del Servicio, especialmente con las Direcciones Regionales y la Dirección de Grandes Contribuyentes.
- 6) Implementar y gestionar herramientas y procedimientos de análisis masivo de información, para analizar contribuyentes, características y comportamientos que permitan detectar brechas y fraudes tributarios en los sistemas.
- 7) Ejecutar periódicamente el término de giro por resolución de aquellos contribuyentes que presentan inactividad, de acuerdo con lo señalado en el artículo 69 del Código Tributario.
- 8) Capacitar y apoyar técnicamente a las Direcciones Regionales y otras unidades del Servicio en materias relacionadas con el ciclo de vida del contribuyente.
- 9) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, de competencia de este Departamento.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, el Departamento de Registro y Actualización de Contribuyentes estará constituido por las siguientes Áreas:

- Área de Registro y Actualización de Contribuyentes (sucesora del área de Rut, Inicio y Actualización de Contribuyentes).
- Área de Reorganización y Término de Giro (sucesora del área de Peticiones Administrativas y Caracterización de Contribuyentes).
- Área de Análisis del Registro de Contribuyentes (Sucesora del área de Control de Gestión y Proyectos).

CUARTO: A la **Oficina de Documentos Tributarios Electrónicos** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Diseñar, implementar y mantener las instrucciones y lineamientos técnicos que permiten la autorización, emisión, recepción, validación y almacenamiento de Documentos Tributarios Electrónicos, asegurando su disponibilidad, integridad y trazabilidad, en conjunto con la Subdirección de Tecnologías de la Información.
- 2) Establecer lineamientos técnicos y normativos para la correcta emisión y uso de los DTE, conforme a la normativa tributaria vigente y supervisar el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con los DTE por parte de los contribuyentes y empresas proveedoras de dichos servicios, proponiendo medidas de mejora o ajustes normativos cuando corresponda.
- 3) Monitorear en forma continua la emisión de DTE, incluyendo la verificación de actividades, la autorización de los primeros documentos tributarios electrónicos, los patrones de comportamiento, desviaciones y posibles inconsistencias que puedan afectar el cumplimiento tributario.
- 4) Desarrollar y aplicar modelos de análisis masivo de datos para detectar conductas atípicas, simulaciones de operaciones o esquemas de fraude asociados a la verificación de actividades, emisión de DTE, e implementar los controles para evitar potenciales fraudes tributarios.
- 5) Coordinar acciones preventivas y correctivas con otras áreas del Servicio, especialmente con las Direcciones Regionales y la Dirección de Grandes Contribuyentes, frente a hallazgos derivados del monitoreo y análisis de los DTE.
- 6) Capacitar y apoyar técnicamente a las Direcciones Regionales y otras unidades del Servicio en materias relacionadas con los Documentos Tributarios Electrónicos.
- 7) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, como competencia de esta unidad.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Documentos Tributarios Electrónicos estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Sistemas y Operaciones de Documentos Tributarios Electrónicos (sucesora del área de Documentos Tributarios Electrónicos).
- Área de Análisis de Documentos Tributarios Electrónicos.

QUINTO: A la **Oficina de Operaciones de Asistencia**, sucesora de la Oficina de Operaciones, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Gestionar los proyectos transversales que impacten en los procesos de la Subdirección, coordinando con los distintos responsables de negocio o proceso; definir y planificar la ejecución de estas iniciativas transversales, supervisando los avances, riesgos y cumplimiento.
- 2) Mantener las mejoras funcionales que se requieran como resultado de estos proyectos transversales, generando una adecuada coordinación con los otros negocios de la Subdirección de Asistencia al Contribuyente y la Subdirección de Tecnologías de la Información.
- 3) Administrar los procesos asociados a la caracterización de los contribuyentes y su ejecución mediante anotaciones, observaciones y atributos; así como a la asignación y modificación del régimen tributario de los contribuyentes.
- 4) Administrar los procesos y emitir las instrucciones relacionadas a los sistemas transversales de la Subdirección de Asistencia al Contribuyente como las peticiones administrativas, gestor de trámites, mandatarios digitales, bitácora del contribuyente, certificados internacionales, entre otros.
- 5) Gestionar, a partir del procesamiento de información relevante, oportunidades de mejora o necesidades de capacitación.
- 6) Capacitar y apoyar técnicamente a los equipos regionales y de la Dirección de Grandes Contribuyentes en el uso de los sistemas y procedimientos asociados a las Peticiones

Administrativas y aplicaciones transversales que administre u otros sistemas que deba prestar apoyo en la gestión, asegurando una aplicación homogénea de los criterios institucionales.

- 7) Gestionar integralmente el proceso asociado a la entrega de datos y estadísticas tributarias ante requerimientos de agentes externos nacionales, incluyendo la coordinación institucional con los Departamentos Subdirecciones que correspondan, para su elaboración y procesamiento como también la definición de protocolos, convenios y normas necesarios para regular dicho proceso.
- 8) Evaluar y proponer mejoras en procesos de entrega de información, considerando experiencia usuaria, integrando al resto de la organización para definir la pertinencia del intercambio de información.
- 9) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, como competencia de esta unidad.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Operaciones de Asistencia estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Procesos Transversales.
- Área de Proyectos Transversales.
- Área de Intercambio de Información Tributaria.

SEXTO: A la **Oficina de Cultura Tributaria y Gestión de Contenidos**, sucesora de la Oficina de Contenidos y Gestión, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar actividades de habilitación tributaria dirigidas a contribuyentes, representantes, mandatarios y ciudadanía, en coordinación con otras áreas del Servicio y organismos públicos, cuando corresponda.
- 2) Diseñar, actualizar, implementar, coordinar y supervisar actividades de educación fiscal y tributaria dirigidas a contribuyentes, representantes, mandatarios, estudiantes de enseñanza básica, media y superior, y otros actores relevantes, en coordinación con otras áreas del Servicio y organismos públicos, cuando corresponda.
- 3) Detectar necesidades de educación y/o habilitación tributaria provenientes de cualquier unidad del Servicio o de los propios contribuyentes, generando ofertas educativas que faciliten el cumplimiento tributario mediante productos acorde a la necesidad (cursos, charlas, conversatorios, u otras intervenciones).
- 4) Generar alianzas estratégicas con organismos del Estado, organizaciones de la sociedad civil y entidades privadas, para diversificar y ampliar la cobertura de la educación y habilitación tributaria, coordinando acciones con las áreas del Servicio que correspondan.
- 5) Promover la cultura tributaria en la ciudadanía, fortaleciendo el cumplimiento voluntario a partir del conocimiento, percepción y comprensión del rol de la administración tributaria y su impacto en el desarrollo del país.
- 6) Identificar, elaborar, gestionar y actualizar los contenidos e información de ayuda necesarios para facilitar e informar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Para ello deberá coordinar con otras áreas del Servicio la elaboración, publicación y actualización de los contenidos asociados a normativas, instrucciones, trámites, consultas, aplicaciones web o acciones.
- 7) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, como competencia de esta unidad.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Cultura Tributaria y Gestión de Contenidos estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Habilitación y Cultura Tributaria.
- Área de Gestión de Contenidos (sucesora del área de Experiencia y Diseño de Servicios).

SÉPTIMO: A la **Oficina de Canales Digitales** le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Diseñar, implementar, cuando corresponda, y supervisar estrategias y modelos de autoatención digital orientado a contribuyentes, aplicables a los distintos canales digitales del Servicio, incluyendo el sitio web institucional.
- 2) Administrar, proponer y gestionar la implementación del diseño y la estructura del sitio web institucional del Servicio, velando por el cumplimiento de los estándares de experiencia e interfaz de usuario (UX/UI), con el fin de facilitar y simplificar la autoatención de los contribuyentes, certificando el cumplimiento de dichos estándares en las aplicaciones web y páginas estáticas.
- 3) Categorizar y organizar los contenidos digitales con el fin de facilitar el cumplimiento tributario del contribuyente, velando por la correcta publicación de contenidos y archivos en el sitio web de Internet del SII, así como por su permanente actualización.
- 4) Diseñar y ejecutar planes de mantención y mejora continua post lanzamiento de nuevas aplicaciones, utilizando como insumo mediciones de evaluación de la satisfacción y utilidad de las aplicaciones destinadas a los contribuyentes a través de los distintos canales digitales.
- 5) Investigar, evaluar, proponer y promover nuevos medios de autoatención a través de canales digitales, velando porque se cumplan todos los estándares UX definidos para ellos, de tal forma que se conviertan en canales de autoatención intuitivos, efectivos y eficaces.
- 6) Administrar y emitir las instrucciones cuando corresponda, de los sistemas de Clave Tributaria, MiSII, Carpeta Tributaria, Situación Tributaria de Terceros, Buscador, Sistemas de Encuestas, entre otros.
- 7) Administrar las marcas y dominios del Servicio de Impuestos Internos, así como gestionar el monitoreo de su correcto uso por parte de terceros.
- 8) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, de competencia de esta Unidad.

OCTAVO: A la **Oficina de Asistencia al Contribuyente**, sucesora de la Oficina de Atención de Contribuyentes, le corresponderán las siguientes atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones:

- 1) Diseñar, implementar y supervisar estrategias y modelos de atención integral al contribuyente velando por la experiencia usuaria, tanto para la atención presencial como a distancia, para su aplicación en todos los puntos de atención de contribuyentes.
- 2) Coordinar y supervisar, en conjunto con las Direcciones Regionales y las Subdirecciones correspondientes, la implementación de políticas, procedimientos, sistemas y actividades relacionadas con la atención y asistencia a los contribuyentes en los distintos puntos de contacto del Servicio.
- 3) Atender y responder consultas de contribuyentes a través de canales no presenciales, en materias de cumplimiento tributario y asistencia, asegurando un lenguaje claro y orientador, en coordinación con las áreas técnicas del Servicio.
- 4) Diseñar, implementar y controlar un mecanismo centralizado de gestión de felicitaciones, sugerencias y reclamos, con el fin de identificar oportunidades de mejora y canalizar acciones correctivas con las áreas de negocio y Direcciones Regionales, asegurando estándares de calidad y niveles de servicio.
- 5) Gestionar la atención de consultas a través de proveedores externos de asistencia remota, velando por el cumplimiento permanente de los estándares de calidad establecidos.
- 6) Ejecutar otras actividades que determine, quien ejerza el cargo de Subdirector/a de Asistencia al Contribuyente, dentro de sus atribuciones y facultades, de competencia de esta Unidad.

Para hacer efectiva la implementación de estas funciones, la Oficina de Asistencia al Contribuyente estará constituida por las siguientes Áreas:

- Área de Asistencia a Distancia (sucesora del área de Atención a Distancia).
- Área de Asistencia Presencial (sucesora del área de Atención Presencial).

NOVENO: Corresponderá a quien ejerza el cargo de Subdirector/a del Departamento Subdirección de Asistencia al Contribuyente implementar y supervisar las medidas que procedan tendientes a organizar la Subdirección de Asistencia al Contribuyente, de acuerdo con las atribuciones, obligaciones, responsabilidades y funciones que esta Resolución otorga al Departamento y Oficinas bajo su dependencia.

DÉCIMO: La creación de nuevas Oficinas o Áreas al interior de esta Subdirección no implica cambios en su dotación.

DÉCIMOPRIMERO: Las jefaturas de las Oficinas o Áreas que se crean, serán provistas mediante el procedimiento establecido en la Resolución Exenta N° 2.519, de junio de 2016, "Normas sobre Jefaturas de Cuarto Nivel Jerárquico y Jefaturas de Oficina del Servicio de Impuestos Internos"; asimismo, las jefaturas en actual ejercicio de las Oficinas o Áreas que cambian o conservan su denominación mantendrán su vigencia hasta completar su período de nombramiento.

DÉCILOSEGUNDO: La Asignación de Supervisión asociada al ejercicio del cargo, tanto para las jefaturas vigentes como para las jefaturas de Oficinas o áreas que se crean, se otorgarán sólo y mientras se cumplan los requisitos de dotación para percibirla, así como los demás requisitos definidos en la Resolución Exenta SII N°2.519 de junio de 2016.

DÉCIMOTERCERO: A contar de la fecha de vigencia de la presente resolución, las instrucciones que en ella se contienen priman sobre toda norma que pugne con sus disposiciones.

DÉCIMOCUARTO: La presente resolución regirá a contar de su publicación, en extracto, en el Diario Oficial y a partir de esa fecha deja sin efecto la Resolución Exenta SII N°128 de 2024.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN EXTRACTO EN EL DIARIO OFICIAL

DIRECTORA (S)

PMR/AVB

Distribución:

- Internet
- Diario Oficial en extracto