



# Balance de Gestión Integral

AÑO 2023

Ministerio de Hacienda

**Defensoría del Contribuyente**





# Índice

---

.1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo	3
.2. Resumen Ejecutivo Servicio	10
.3. Resultados de la Gestión año 2023	13
.4. Desafíos para el período de Gobierno 2024	21
.5. Anexos	27
.Anexo 1: Recursos Humanos	28
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	37
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	39
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	41
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	43

# 1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del Ramo

## Ministerio de Hacienda

---

El Ministerio de Hacienda tiene como misión gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo.

Para el cumplimiento de su mandato, el Ministerio se desconcentra territorialmente en 4 Secretarías Regionales Ministeriales (SEREMI) en las regiones de Arica y Parinacota, BíoBío, de La Araucanía y en Magallanes, y la Antártica Chilena. Asimismo, cuenta con 12 servicios dependientes y relacionados: Subsecretaría de Hacienda; Dirección de Presupuestos; Servicio de Impuestos Internos; Servicio Nacional de Aduanas; Dirección de Compras y Contratación Pública; Dirección Nacional del Servicio Civil; Unidad de Análisis Financiero; Superintendencia de Casinos de Juego; Defensoría del Contribuyente; Servicio de Tesorerías; Comisión para el Mercado Financiero y Consejo de Defensa del Estado.

El año 2023 estuvo marcado por una actividad económica mundial resiliente, en que el crecimiento a nivel global se ubicó por sobre las expectativas del mercado, y la inflación global continuó su proceso de desaceleración. Durante el primer trimestre de 2023, la política monetaria de las economías avanzadas se volvió más contractiva, continuando con el aumento de las tasas de interés y mostrando preocupación sobre el proceso inflacionario. La expectativa de una política monetaria contractiva, por un periodo más largo al esperado, provocó un deterioro importante en las condiciones financieras, lo que gatilló una turbulencia en el sector bancario a comienzos del segundo trimestre, la cual fue rápidamente contenida. Finalmente, durante la segunda mitad del año, el crecimiento de Estados Unidos continuó sorprendiendo al alza, de la mano de un mercado laboral resiliente, generando expectativas de una nueva alza de la tasa de política monetaria por parte de la Reserva Federal, generando que las tasas de los bonos del Tesoro estadounidense aumentaran hacia fines de octubre, hasta llegar a máximos históricos no vistos desde la crisis subprime en 2007. No obstante lo anterior, luego que la Reserva Federal mantuviera la tasa de interés en su reunión de noviembre y que la inflación de octubre sorprendiera a la baja, las tasas largas revirtieron su trayectoria.

Los precios de las principales materias primas experimentaron movimientos mixtos durante 2023. El precio del petróleo, luego de una fuerte alza durante el tercer

trimestre, descendió a valores cercanos a los registrados a comienzos de año, finalizando cerca de los 80 dólares por barril. El precio del cobre, tras subir en enero, se ajustó a la baja finalizando el año en torno a 3,8 dólares por libra, ante la incertidumbre respecto a la demanda de China debido a los cambios estructurales en su población que han afectado al sector inmobiliario. Los precios de los alimentos, por su parte, continuaron disminuyendo a lo largo del año, en línea con la menor presión sobre la cadena de suministro global.

De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional (FMI), la economía global creció un 3,2 por ciento en 2023, mostrando una leve desaceleración respecto del 2022. Para 2024 se espera que el crecimiento se mantenga en niveles similares, al continuar los efectos de la política monetaria contractiva y el menor impulso de China. Asimismo, la inflación global continuará su senda de desaceleración para ubicarse en torno a 5,9 por ciento promedio en 2024, descendiendo en torno a un punto porcentual respecto de la cifra de 2023. En tanto, se espera que en 2024 la política monetaria en las economías emergentes mantenga la trayectoria de recorte de tasas iniciados en 2023, mientras que las economías avanzadas, que iniciaron su ciclo de alza de tasas después, transiten hacia la neutralidad durante el segundo semestre, con bajas más acotadas.

En tanto en el país, tras los desequilibrios de la economía luego del estallido social, la pandemia y las respuestas de política sobredimensionadas, era necesario consolidar las finanzas públicas, desacelerar el consumo privado, crecer por debajo del potencial durante varios trimestres para tener una brecha de actividad negativa, disminuir el déficit de cuenta corriente recuperando el ahorro nacional, y reducir la incertidumbre para estabilizar las condiciones financieras.

A partir de 2021, el Banco Central empezó a elevar la tasa de política monetaria, que en quince meses alcanzó 11,25 por ciento. A su vez, el Gobierno del Presidente Boric implementó una reducción del gasto público de un 23 por ciento real en 2022, siendo una de las consolidaciones fiscales más profundas a nivel mundial, lo que permitió que nuestro país obtuviera el primer superávit efectivo desde 2012, el primer superávit cíclicamente ajustado luego de seis años consecutivos de déficits estructurales, y moderara la tasa de crecimiento de la deuda bruta.

Estas respuestas de política llevaron a que durante 2023 la economía chilena resolviera los desequilibrios, sin desencadenar una gran recesión como se temía: La demanda interna se estabilizó, el consumo privado completó su necesaria contracción y retomó el crecimiento durante el último trimestre. La inversión continuó su tendencia a la baja, de la mano de un mal desempeño del componente construcción y otras obras.

El Producto Interno Bruto (PIB) terminó de cerrar su brecha en 2023, ubicándose finalmente sobre los niveles del mismo periodo del año previo. De igual forma, sectores como el comercio y resto de bienes, experimentaron un crecimiento durante el segundo semestre. Por su parte, los servicios y la industria se mantuvieron estables durante el año, en contraste con la minería, que continuó mostrando una fuerte volatilidad sin lograr recuperarse. El mercado laboral perdió

dinamismo, con una débil demanda laboral y una tasa de participación estancada para las personas mayores de 54 años y los más jóvenes. Sin embargo, durante los últimos meses se ha observado una importante alza de la fuerza de trabajo y de las tasas de participación, especialmente entre las mujeres.

En cuanto al sector externo, el déficit de cuenta corriente se redujo 5,9 puntos porcentuales desde su máximo, situándose en el cuarto trimestre de 2023 en un 3,6 por ciento del PIB, cercano a su promedio histórico. Esta reducción estuvo determinada por la menor inversión y una recuperación del ahorro nacional de 2,9 puntos del PIB, alcanzando un 19,4 por ciento del PIB en el cuarto trimestre, gracias al ahorro de los hogares.

La inflación se redujo más de diez puntos porcentuales a fines de 2023 desde el máximo alcanzado en agosto de 2022, para comenzar a converger a su meta de 3 por ciento, a comienzos de 2024.

Estimamos que en 2024 la economía chilena reanudará su expansión acompañada de una mayor flexibilidad a las condiciones financieras, lo que será un estímulo para la actividad, la inversión y el mercado laboral. La caída de la inflación permitirá una recuperación de las remuneraciones reales, que, combinada con la evolución del empleo, apuntarán al crecimiento de la masa salarial. Por su parte, la política fiscal contribuirá a la reactivación económica, especialmente a través del apoyo al sector de la construcción y las medidas adoptadas para agilizar la ejecución de la inversión pública. La inversión privada se incrementará, entre otras razones, gracias a la recuperación del sector minero, impactado positivamente por la mayor certeza jurídica luego de la aprobación del Royalty Minero durante el año. El Royalty Minero es una iniciativa que modifica los impuestos que pagan las grandes empresas mineras, dejando exenta a la pequeña minería. Esta Ley es producto de un acuerdo, tras varios meses de conversación, que contempló diferentes niveles de tributación de tasas progresivas para la mediana y gran minería, determinando un límite de carga máxima potencial equivalente a 46,5 por ciento, techo que se reduce a 45,5 por ciento para aquellos explotadores con producción promedio en los últimos 6 años menor a 80.000 toneladas. De la recaudación del Royalty Minero, 450 millones de dólares se destinarán a regiones y comunas, lo que permitirá avanzar hacia la descentralización fiscal del país y en mayor justicia territorial.

Durante el año 2023, y luego del rechazo en marzo de la idea de legislar una reforma tributaria, el Presidente Boric se comprometió a impulsar un pacto fiscal. A partir de esta promesa, se estableció un amplio diálogo con el sector empresarial, con el mundo de los trabajadores, las organizaciones sociales y representantes de todos los partidos políticos con representación parlamentaria. Este diálogo dio origen al Pacto Fiscal por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal, el que contiene 36 medidas de impulso al crecimiento económico, 12 medidas para reformar el Estado y 30 para mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, define necesidades y prioridades de gasto, contiene los principios para un sistema tributario moderno en Chile y propone mecanismos institucionales para el seguimiento, monitoreo y evaluación del Pacto Fiscal. Del total de medidas presentadas, casi tres cuartos ya

han sido aprobadas, implementadas o están en tramitación legislativa, incluyendo los proyectos de ley de Cumplimiento Tributario y los que apuntan a una mejora en los sistemas de permisos y evaluación ambiental.

Durante el año se corrigieron las dificultades asociadas al universo de focalización definido en la ley original de la Pensión Garantizada Universal (PGU), modificándose el grupo de beneficiados. Se estableció la cobertura respecto del 90 por ciento de menores ingresos de la población total del país, en lugar del 90 por ciento de menores ingresos de la población de 65 y más años. Esto ha permitido aumentar el número de personas que accede a la PGU, desde un estimado de 73 mil beneficiarios el primer año de implementación de la ley, a alrededor de 76 mil personas en régimen.

Durante el año se reajustó el ingreso mínimo mensual, elevándolo paulatinamente hasta llegar a 500 mil pesos en julio de 2024 para las personas trabajadoras de entre 18 y 65 años, a través de tres incrementos graduales fijados en la misma normativa. Dos de estos incrementos se dieron en el transcurso de 2023: el primero a contar del 1 de mayo, estableciendo en 440 mil pesos el salario mínimo, y el segundo a partir del 1 de septiembre, fijando el ingreso mínimo mensual en 460 mil pesos.

Con el fin de apoyar a las Mipymes a costear el aumento en la remuneración de sus trabajadores y trabajadoras producto del reajuste del ingreso mínimo mensual, se estableció, con una vigencia hasta abril de 2025, un subsidio temporal de carácter mensual que varía de acuerdo con los cambios que experimenta el salario mínimo, y que, asociado al tamaño de la empresa, irá en beneficio de aproximadamente 180 mil Mipymes y cooperativas.

El 2023 se creó el Bolsillo Familiar Electrónico (BFE) que permite la entrega de un aporte de cargo fiscal mensual para apoyar a los hogares a compensar el alza de los precios de los alimentos. El BFE fue entregado a un universo de un millón 600 mil beneficiarios y beneficiarias, y a 3.100.000 causantes; y dada la positiva evaluación de su funcionamiento, su vigencia fue extendida por ley hasta el 30 de abril de 2024.

También, debido a su carácter innovador, el Bolsillo Familiar Electrónico fue reconocido con el Premio Nacional de Innovación Avonni 2023 en la categoría de Innovación Pública BID, posicionándose como la herramienta proveniente de la gestión pública más innovadora del año.

En junio de 2023, se entregó un aporte extraordinario para incrementar el bono de invierno que se distribuye de forma regular en mayo de cada año. Este aporte, de cargo fiscal, que benefició aproximadamente a un millón 600 mil personas a nivel nacional, tuvo un valor de 60 mil pesos y su pago fue realizado por el Instituto de Previsión Social en una sola cuota y sin necesidad de postulación para quienes cumplieran con los requisitos para recibirlo.

Para reactivar la actividad económica asociada al sector inmobiliario y de la construcción, en febrero de 2023 se publicó la Ley N°21.543, que crea un Fondo de Garantías Especiales (FOGAES), destinado a garantizar créditos u otros medios de financiamiento de actividades económicas determinadas. Los primeros dos programas que se atenderán con cargo al Fondo son el “Programa de Garantías Apoyo a la Construcción” y “Programa de Garantías Apoyo a la Vivienda”.

En línea con los Compromisos Ministeriales de Género, en conjunto a ONU Mujeres se desarrollaron diferentes procesos de diagnóstico institucional de género para cuatro servicios de Hacienda: Defensoría del Contribuyente; Unidad de Análisis Financiero; Subsecretaría de Hacienda y Dirección de Presupuestos. Esta es una acción relevante que permite avanzar en la certificación de la Norma Chile 3262: Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

De igual forma, desde la Dirección de Presupuestos (DIPRES) se ha trabajado en una serie de documentos y estudios respecto a presupuestos con perspectiva de género. En particular, en diciembre se publicó un estudio sobre la ejecución del gasto público en políticas de género, con el objetivo de estimar cuantitativamente el gasto público con perspectiva de género, en programas o políticas que tengan esa mirada.

Respecto del cumplimiento de la meta de gasto público, en 2023 se alcanzó una ejecución del 100 por ciento el gasto consultado en la Ley de Presupuestos tramitada en el Congreso Nacional, verificándose así la meta de gasto fijada para el año. Además, se cumplió con una meta de Balance Cíclicamente Ajustado (BCA) de -2,6 por ciento del PIB para 2023.

En cuanto al objetivo de mejorar el gasto público, durante el proceso de formulación del proyecto de Ley de Presupuestos del año 2024, se incorporaron y fueron aprobados en el Congreso Nacional más de mil cambios normativos, considerando las modificaciones al articulado, a las glosas y a las reclasificaciones del gasto para elevar los estándares en el uso de los recursos públicos. Estas medidas, en conjunto con los compromisos del Ejecutivo, permitirán abordar el presente año fiscal desde la seguridad económica, seguridad social y seguridad pública.

Asimismo, durante 2023 se promulgó la Nueva Ley de Compras Públicas, que permitirá mejorar la calidad del gasto público, elevar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado. De igual forma, representa un fomento a la innovación y la sustentabilidad, así como el fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Durante 2024 nos aprestamos a enfrentar iguales o mayores desafíos, como lograr la aprobación del Proyecto de Ley sobre Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, que permitirá financiar las prioridades de gasto en favor de las necesidades expresadas por la ciudadanía, entre las que se consideran el aumento de la PGU y otras obligaciones fiscales en la reforma de previsual y el aumento de

la inversión pública en seguridad ciudadana y justicia, para completar un incremento de 40 por ciento respecto del año 2022.

También se continuará con la tramitación de la Reforma al Sistema de Pensiones, la que fue despachada desde la Cámara de Diputados en enero de 2024. La propuesta del Gobierno establece una división de la industria previsional, separando las actividades de inversión y soporte, que hoy realizan las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), para aumentar la eficiencia y la competencia. Para ello, se creará un Administrador Previsional, adjudicado por licitación pública, que se encargará de la recaudación y cobranzas, registro de cuentas, cálculo de beneficios, pagos, atención al público y de las comisiones médicas. Por el lado de las inversiones, se crearán los Inversores de Pensiones, con el único objetivo de gestionar los fondos previsionales y que se financiarán a través del cobro de una comisión sobre el saldo administrado, para un mejor alineamiento de incentivos entre gestores y afiliados. Además de los inversores privados, se contempla la creación de un Inversor de Pensiones del Estado, que constituirá una alternativa para invertir los ahorros previsionales, con un gobierno corporativo de estándar OCDE.

Con el objetivo de proteger los derechos de las personas deudoras, se continuará trabajando en la tramitación del Proyecto de Ley que crea un registro de información crediticia, denominado “Registro de Deuda Consolidada”, que será administrado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF), que contempla entre sus principales fines el ampliar la información sobre obligaciones crediticias, entregar herramientas a la CMF y reformar los derechos de las personas deudoras, reconociéndolas como dueñas de su información crediticia y regulando sus derechos.

En línea con lo anterior, trabajaremos en la implementación de la Ley que busca combatir el sobreendeudamiento de personas y familias, y el incremento en los costos del financiamiento, tanto de manera directa como indirecta. Esta Ley crea un programa de garantías para el refinanciamiento de deudas de consumo y comerciales de las personas sobreendeudadas, además extiende los programas de garantías de apoyo a los sectores de la construcción e inmobiliario, flexibilizando los criterios de elegibilidad. También traslada a la CMF la facultad de regular el pago mínimo de las tarjetas de crédito, evitando que el pago de montos muy por debajo de lo facturado genere un costo no previsto por el deudor. Finalmente, incorpora mejoras a la Ley de Fraudes para combatir el alza que se ha observado de desconocimiento de transacciones bancarias, o los llamados auto fraudes y otros delitos asociados a comportamientos oportunistas.

Respecto de los esfuerzos para reconstruir las zonas afectadas por catástrofes ocurridas durante 2023 y primer trimestre de 2024, la Secretaría ejecutiva del Fondo de Reconstrucción continuará trabajando de manera coordinada con la Gerencia de Reconstrucción en la búsqueda de aportes privados para la reconstrucción de Viña del Mar, Quilpué y Villa Alemana. En paralelo, se seguirá entregando equipamiento e infraestructura a los afectados por las catástrofes naturales ocurridas 2023, beneficiando a más de 760 hogares en forma directa.

Finalmente, para 2024 se plantea una meta de Balance Cíclicamente Ajustado que continua con la senda de convergencia, alcanzando el -1,9 por ciento del PIB estimado, que se traduce en un gasto público de casi 77 billones de pesos. Es posible destinar responsablemente este nivel de recursos públicos gracias al mayor espacio que se estima generará la ley sobre Royalty a la Minería, aprobada en 2023 y la incorporación de las rentas del litio en la metodología de cálculo del Balance Cíclicamente Ajustado.

**MARIO MARCEL CULLELL**

**MINISTRO DE HACIENDA**

## 2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Defensoría del Contribuyente (en adelante “Dedecon” o la “Defensoría”), fue creada mediante el artículo vigésimo tercero de la Ley N° 21.210 que Moderniza la Legislación Tributaria, como un servicio público descentralizado, dotado de personalidad jurídica, con patrimonio propio y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda.

Su finalidad es velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes, en las materias de tributación fiscal interna, especialmente por los más vulnerables y las micro, pequeñas y medianas empresas.

En cuanto a su gestión financiera, durante el año 2023, la Dedecon administró un presupuesto de \$2.885 millones. Al 31 de diciembre de 2023, la institución se conformaba por 47 funcionarias y funcionarios pertenecientes a la dotación, y 1 funcionario contratado en calidad de reemplazo. De esta manera, el personal de la Defensoría se componía por un 52% de mujeres y un 48% de hombres. Con relación a la calidad jurídica, del total de funcionarios(as) un 10% corresponden a planta y un 90% se encontraba designado en calidad de contrata.

La estructura orgánica de la Defensoría considera un Defensor Nacional, un Subdirector, un Consejo Asesor conformado por tres consejeros -todos estos cargos han sido provistos a través del Sistema de Alta Dirección Pública (ADP)-, además de, Gabinete, Asesoría Jurídica, Auditoría Interna, Comunicaciones, Procesos y Tecnologías de la Información, y las Divisiones de Tributaria, Educación y Acompañamiento, Estudios y Planificación Estratégica y Administración Financiera y Desarrollo de Personas.

La Defensoría es una institución clave para el fortalecimiento del sistema tributario de nuestro país, pues al ofrecer servicios de forma gratuita, orientando a las y los contribuyentes, actuando como mediador entre estos y el Servicio de Impuestos Internos (SII) y emitiendo recomendaciones cuando existan vulneraciones de derechos, vela por el respeto y observancia de los derechos de las y los contribuyentes en su relación con el SII.

Así y con la finalidad que los contribuyentes reconozcan a la Defensoría como el ente encargado de velar por la protección y resguardo de sus derechos y asegurar la igualdad en el ejercicio de ellos, se implementó un plan de difusión y promoción del organismo, que le permitió llegar a más contribuyentes para aumentar el conocimiento sobre sus derechos. El mencionado plan logró más de 68.000 visitas al sitio web institucional <https://www.dedecon.cl/> y con ello un aumento del conocimiento de la institución por parte de las y los contribuyentes, quienes en caso de presentar alguna dificultad en su relación con el SII podrán acceder a los servicios que presta la Defensoría.

En efecto, el mayor conocimiento del organismo por parte de las y los contribuyentes permitió incrementar las atenciones, cerrando el periodo con 1.201 solicitudes, 76% correspondientes a personas naturales y 24% correspondientes a personas jurídicas. Lo anterior, refleja un alza de 627,9% de atenciones realizadas en comparación al periodo anterior.

En relación a la prestación de servicios y recursos tramitados para la defensa de los derechos de las y los contribuyentes ante el SII, durante el 2023 se concretaron 774 prestaciones, de las cuales, 52 corresponden a representaciones administrativas, resueltas con una alta tasa de efectividad a favor de las y los solicitantes (94%). En particular, la representación administrativa es un servicio para empresas con régimen ProPyme. Es decir, cuyos ingresos brutos percibidos o devengados del giro del año anterior a realizar la solicitud ante la Defensoría, no excedan las 2.400 UF y personas naturales que en el año anterior al de la solicitud del servicio, hayan obtenido rentas netas que no excedan a 30 UTA.

Además, se elaboraron 9 informes de recomendaciones y observaciones al SII. Destacando las observaciones realizadas a las modificaciones de la Ley N° 21.420, sobre IVA a los Servicios, donde el SII acogió 7 de las propuestas realizada por la institución.

Considerando la educación tributaria como un factor clave en el empoderamiento de las y los contribuyentes y el correcto ejercicio de sus derechos y deberes, se implementó un Plan de Educación Tributaria que permite disminuir problemáticas provocadas por desinformación o poca comprensión de las normas tributarias vigentes y de los derechos de las y los contribuyentes. En ese contexto, se realizaron 96 instancias educativas, capacitando a más de 5.800 contribuyentes.

A partir de estas actividades, se identificó la necesidad de caracterizar de mejor manera a las personas microempendedoras. Con este objetivo, se elaboró el primer estudio exploratorio del organismo, donde se ahondó en las barreras que podrían influir al momento de decidir formalizar un emprendimiento, mediante evidencia cuantitativa y cualitativa. Así, este insumo permitió identificar necesidades y realidades específicas de este grupo, generando diferentes ámbitos de acción.

Se establecieron convenios de colaboración con diversos organismos públicos y privados, como Sernameg, Fosis, Centro de Conocimiento Tributario (CCT), Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento (Superir), Propyme, BancoEstado, las Municipalidades de Ñuñoa y La Pintana, entre otros, con el fin de generar un ecosistema integral de apoyo a las y los contribuyentes, que permita aumentar el nivel de información y claridad en temas tributarios, especialmente en Mipymes.

Adicionalmente y como parte de la estrategia de vinculación con el medio, la Defensoría, ha colaborado con otras instituciones como Sercotec y Corfo, en el ámbito de educación y acompañamiento tributario, con Probono, y diversas instituciones de educación superior, para dar a conocer el rol de la Defensoría. Además, en diciembre de 2023 comenzó una colaboración internacional con la Dirección General de Ingresos de la República de Panamá, para compartir la experiencia de implementación de la Defensoría del Contribuyente en Chile.

Este Balance de Gestión Integral, muestra el compromiso con el cual las y los funcionarios de la Defensoría trabajan por el resguardo y protección de los derechos de las y los contribuyentes, lo que se expresa en resultados, logros e iniciativas concretas. Es bajo esta premisa que continuaremos la senda que nos permitirá lograr la materialización y el éxito de los desafíos planteados para los siguientes años.

**Ricardo Pizarro**

**Defensor Nacional del Contribuyente**

# 3. Resultados de la Gestión año 2023

## 3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, mensajes presidenciales y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio

---

### Posicionamiento y conocimiento por parte de la ciudadanía

Uno de los desafíos que debió asumir la Defensoría del Contribuyente en el marco de ser un servicio de reciente creación, fue lograr aumentar el conocimiento por parte de las y los contribuyentes, con el fin de ser reconocidos como un servicio de excelencia, comprometido con la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes, al cual pueden acudir si necesitan los servicios de orientación tributaria, representación administrativa, mediación, tramitación y resolución de quejas, y, educación y acompañamiento tributario.

Para lograr este desafío, se puso énfasis en dar a conocer quiénes somos y qué servicios prestamos, con la finalidad de aumentar la cantidad de personas que conozcan y consideren la institución para acceder a sus servicios cuando lo necesiten.

Con el propósito de cumplir con este objetivo, durante el cuarto trimestre del año 2023, se ejecutó un plan de posicionamiento, que incluyó entre otras cosas, una campaña de difusión, cuyo foco estuvo en:

- Posicionar a la institución como un aliado confiable y comprometido con la protección y defensa de los derechos de las y los contribuyentes.
- Fomentar la participación de la ciudadanía en la contribución responsable y guiada.
- Generar conciencia sobre la importancia del acompañamiento y la existencia de esta institución.

La estrategia comunicacional abordó tres ámbitos:

#### 1. Educación y Concientización

Se desarrolló contenido didáctico y de fácil comprensión que explicó cómo los impuestos internos benefician a la sociedad en áreas como educación, salud, infraestructura, seguridad, etc. Y de qué forma las y los contribuyentes pueden ver a la Defensoría como un aliado. Estos contenidos fueron difundidos a través de diferentes redes sociales y publicaciones en línea.

#### 1. Institución Cercana

---

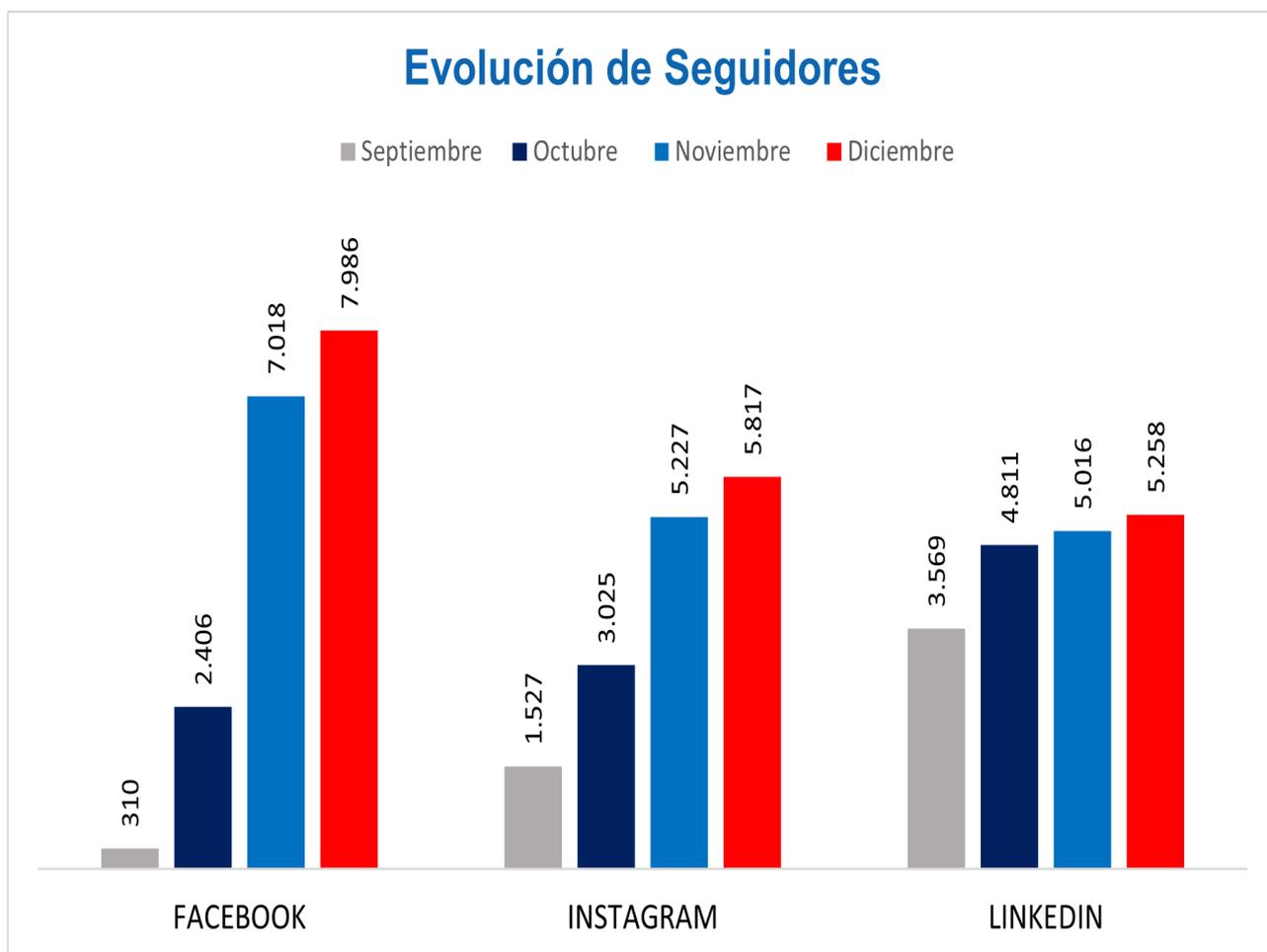
Se mostró a la institución como un organismo cercano que busca apoyar a las y los contribuyentes para que puedan cumplir con sus deberes tributarios sin inconvenientes, explicándoles temas complejos en palabras simples y amigables. Se graficó la ayuda que brinda el organismo con casos reales, con los cuales las personas pudieran identificarse. La ejecución de la campaña se materializó a través de videos y testimonios que se compartieron en plataformas digitales y medios tradicionales.

### 1. Transparencia y Responsabilidad

Se dieron a conocer todos los servicios que la institución puede brindar a las y los contribuyentes. Se comunicaron de manera transparente y responsable nuestros atributos, siempre en el marco de nuestras facultades legales.

La campaña se ejecutó durante el último trimestre de 2023, y tuvo un alcance de 3.138.551 usuarios.

A continuación, se presentan los resultados de la campaña comunicacional en redes sociales:



También, hubo un incremento considerable de las visitas en la página web, en términos generales, 68.763 visitantes únicos\* navegaron por la página web presentando una concentración marcada los meses donde estuvo activa la campaña comunicacional.

\* Se consideran visitantes únicos porque permite identificar el alcance de posicionamiento de usuarios.

A continuación, se presenta una gráfica con la evolución de visitantes únicos a la página web durante el 2023, donde se evidencia el aumento producto de la campaña comunicacional:



## 3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía

---

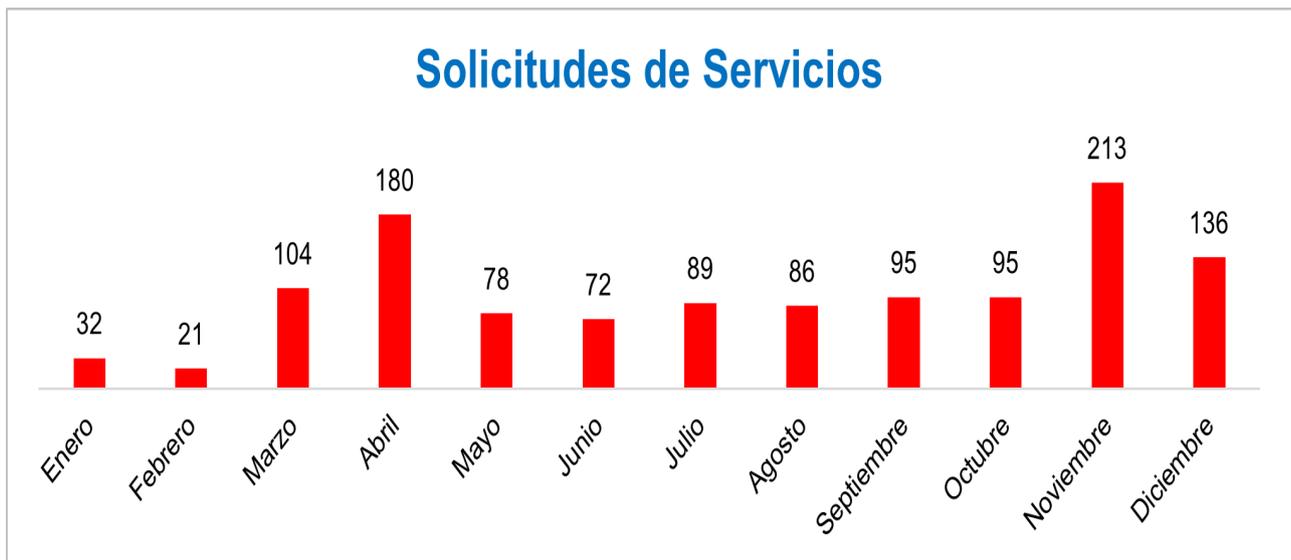
### Protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes.

Para velar por la adecuada protección y resguardo de los derechos de las y los contribuyentes la Defensoría tiene a disposición de la ciudadanía, la posibilidad de solicitar sus servicios a través del sitio web <https://www.dedecon.cl>. En efecto, los contribuyentes, mediante una plataforma, pueden acceder a solicitar los cinco servicios dispuestos en la ley:

1. **Orientación** (Apoyo Tributario): Apoyo a las personas contribuyentes en materias tributarias informando cursos de acción claros para resolver conflictos o discrepancias con el Servicio de Impuestos Internos (SII), o para cumplir correctamente con sus obligaciones en materia de tributación.
2. **Mediación ante el SII**: El contribuyente solicita que la Defensoría interceda como parte imparcial respecto de una discrepancia que pueda tener con el SII. La Defensoría actuará como tercero independiente, permitiéndole evitar que el conflicto llegue a vía administrativa o judicial a través de una instancia de diálogo entre el o la contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos.
3. **Representación Administrativa**: El contribuyente solicita a la Defensoría que lo represente para interponer y tramitar, recursos administrativos ante el Servicio de Impuestos Internos, asegurando de esta forma el cumplimiento de la normativa vigente y actuando conforme a los derechos del contribuyente.
4. **Recepción y gestión de Quejas**: El contribuyente busca presentar un reclamo por la actuación, acto u omisión de un o más funcionarios del SII que vulnera la ley o sus derechos como contribuyente.
5. **Informes y Opiniones Técnicas**: La entidad interesada requiere una opinión técnica o un informe sobre la aplicación de normas; problemas que vulneren la ley o los derechos de las personas contribuyentes; modificaciones a la normativa tributaria; procedimientos del SII; y solicitud de aclaraciones cuando existan dos o más oficios generados por el SII, que tengan criterios contradictorios sobre una misma materia.

Durante el año 2023 se registraron un total de 1.201 solicitudes de prestación de servicios, presentando un incremento de 627,9% en relación con el año anterior.

A continuación, se presenta el comportamiento de solicitudes recibidas de manera mensual durante el año 2023:



Durante el año 2023 se manifestaron dos incrementos notorios de solicitudes, el primero de ellos marcado por el proceso de Operación Renta, donde el organismo cumplió un importante rol, en especial a través de orientación a pequeños(as) contribuyentes, es decir, personas naturales y microempresas, que vieron en la institución un aliado para resolver sus dudas ante un proceso que, sin la información y entendimiento necesario, se hace complejo para un sector de las y los contribuyentes que no cuenta con los recursos para poder contar con asesoría tributaria especializada.

El segundo incremento responde a acciones comunicacionales concretas implementadas por el organismo para aumentar el reconocimiento dentro de la ciudadanía.

### **Caracterización de usuarios y solicitudes**

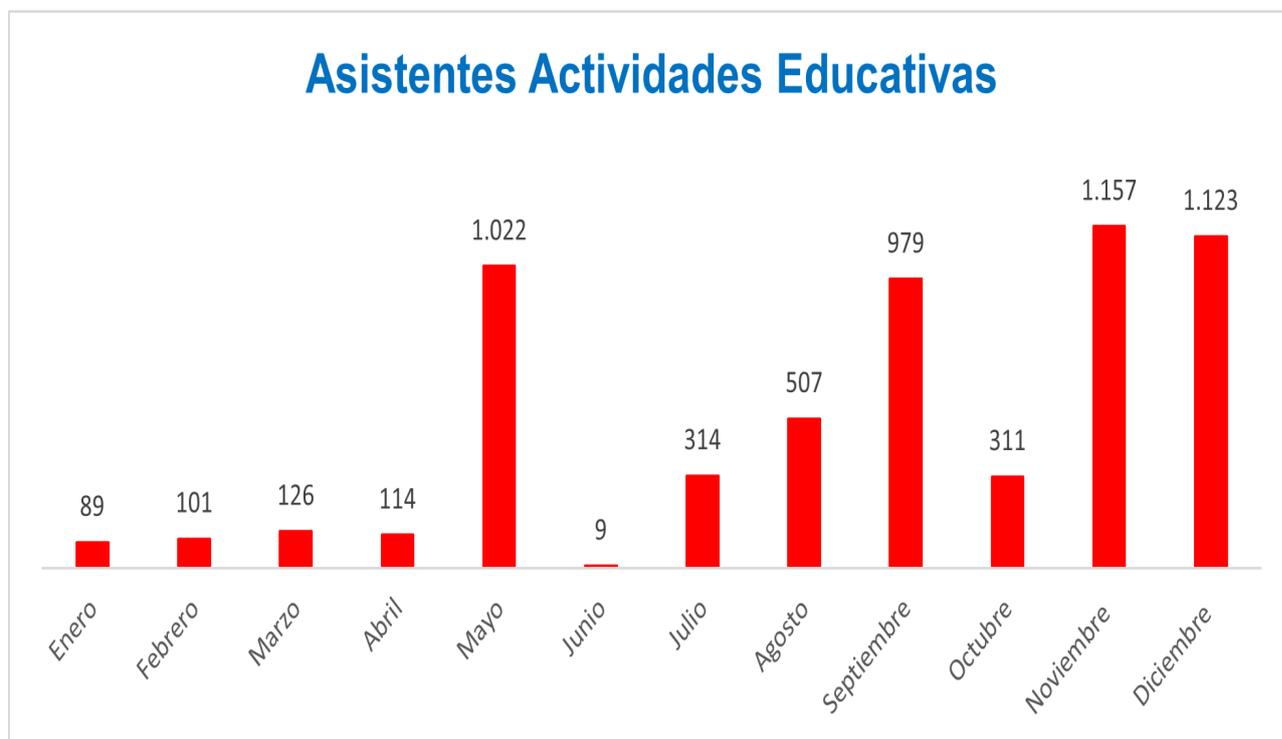
Durante el año 2023 existió una predominación de personas naturales como contribuyentes solicitantes de nuestros servicios, abarcando el 76% de las solicitudes las personas naturales y un 24% las personas jurídicas. El servicio de orientación (apoyo tributario) fue el más prestado con un 93%, seguido por 4% de representación administrativa y un 2% de informes y opiniones técnicas. Las temáticas más consultadas por las y los contribuyentes fueron: impuesto a la renta, ciclo de vida del contribuyente, impuesto territorial, e impuesto al valor agregado (IVA).

Respecto de la desagregación por territorio, la región Metropolitana lidera las prestaciones de servicios, con un 64,9% de servicios prestados, seguida por la región de Valparaíso y la región del Libertador General Bernardo O'Higgins con un 7,5% y un 4,3% respectivamente.

### **Promoción de la educación y la cultura contributiva.**

El año 2023 las actividades de educación tributaria, específicamente charlas y operativos en terreno, se desarrollaron de manera permanente y constante, llegando a diversos tipos de contribuyentes. Se realizaron un total de 96

actividades de educación tributaria mediante diversas plataformas tecnológicas o de manera presencial, pudiendo registrar 5.852 asistentes. A continuación, se presenta el comportamiento anual de asistentes a las actividades educativas:



Entre las principales temáticas abordadas en educación tributaria y en línea con los requerimientos de nuestros usuarios, se encuentran: ¿Quiénes Somos?; Formalización; Operación Renta; Tributación Simplificada; Inicio de Actividades; IVA a los Servicios; y Contribuciones de Bienes Raíces, entre otras. Todas estas se abordan en charlas con un lenguaje sencillo, de manera inclusiva y con enfoque de género. Adicionalmente, se hicieron 12 charlas específicas para mujeres participantes de los Programas de Prodemu RM (4) y Sernameg RM (8), así como un operativo en terreno para mujeres del Programa Mujer Emprende Sernameg de la comuna de Los Lagos, Región de Los Ríos. En dichas actividades se trataron temáticas de interés de las usuarias, por ejemplo: Derribando Mitos sobre la Formalización de un Emprendimiento y el paso a paso para su realización, el Régimen de Tributación Simplificada para Pequeñas Contribuyentes, las Tasaciones Esporádicas y la Forma de Tributar de las Cooperativas, herramientas de gran importancia para estas ciudadanas.

También durante el año 2023 se realizaron 16 operativos en terreno en las comunas de Estación Central, Providencia, Ñuñoa, Las Condes, La Pintana y San Bernardo, en la Región Metropolitana y la comuna de Los Lagos, Región de Los Ríos. Dichos operativos contaron con la participación de contribuyentes de todas las edades y en diversos estados de desarrollo de una idea de negocio, tratándose temáticas como la Formalización de un Emprendimiento, el Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias, la participación en Ferias Esporádicas, y la difusión de los servicios que presta la Defensoría.

Es importante mencionar que las actividades de educación tributaria han contribuido al posicionamiento de la Defensoría, a la promoción y defensa de los derechos de las y los contribuyentes, y del adecuado cumplimiento tributario.

### **Fortalecimiento del sistema tributario.**

La Defensoría del Contribuyente, dentro de sus facultades, puede emitir opiniones técnicas o informes sobre cómo se aplican las normas tributarias, o sobre problemas que vulneren los derechos de las y los contribuyentes o procedimientos del SII.

En lo particular durante el año 2023 se prestaron los siguientes servicios:

Opinión técnica de un conflicto o caso particular (liquidaciones, giros o resoluciones) entre el o la contribuyente y el Servicio de Impuestos Internos (SII). Cumpliendo con la normativa, la Defensoría emitió 6 opiniones técnicas a solicitud de nuestros usuarios siendo publicados sus extractos en la página web.

Informes sobre problemas generales que vulneren o pongan en riesgo la aplicación de la ley o los derechos de los y las contribuyentes. Durante el año 2023 la Defensoría elaboró 4 informes vinculados a la materia, dos a solicitud de nuestros usuarios y otros dos por oficio. En lo relativo a las materias tratadas, abordan temáticas referidas al Código Tributario y al Impuesto sobre el Valor Agregado.

Propuesta de modificación de normativa tributaria. Con fecha 04 de abril del 2023 se envió al Sr. Ministro de Hacienda el oficio N°32, con "Propuesta de modificación de normativa tributaria, específicamente, a la Ley N° 21.540 publicada en el Diario Oficial el 15 de febrero de 2023, cuyo artículo único derogó el artículo 37 bis de la Ley sobre Impuesto a la Renta"

Aclaración de interpretación administrativa vigente, cuando existan dos o más oficios generados por el SII, que tengan criterios contradictorios sobre una misma materia. En 2023 la Defensoría requirió al SII dos solicitudes de aclaración de interpretación administrativa, las cuales, una vez respondidas, y, en cumplimiento de la normativa, fueron publicadas en la página web institucional.

Tanto los informes, opiniones técnicas, solicitudes de aclaración y propuestas de modificación presupuestaria buscan el fortalecimiento del sistema tributario y velar por los derechos de las y los contribuyentes, y si bien las publicaciones no son vinculantes, sí constituyen una voz autorizada sobre temas tributarios y pueden ser presentados como antecedentes en procedimientos administrativos y judiciales.

### **Detectar problemas y proponer soluciones en temas relacionados con el ejercicio y la promoción de la cultura y el cumplimiento tributario de las y los contribuyentes**

Durante el año 2023, mediante un enfoque multidisciplinario basado en las ciencias del comportamiento, se realizó el "Análisis exploratorio de la formalización de emprendimientos en Chile". Esta publicación explora el contexto de la creación

o inicio del ciclo de vida de un contribuyente de primera categoría, es decir, la formalización de un emprendimiento. En particular, utilizando el marco conceptual que provee el modelo COM-B, se indaga en las habilitantes y barreras que podrían influir en la toma de decisión de quienes son emprendedores, respecto a formalizar, o no, sus negocios.

Algunos de los principales hallazgos de este primer análisis exploratorio, consisten en la falta de educación tributaria entre quienes emprenden, situación destacada por funcionarios y funcionarias de instituciones que trabajan con personas emprendedoras, junto con la falta de una visión integral del apoyo estatal que se encuentra disponible.

Es decir, una persona que comienza un emprendimiento percibe desde su entorno tanto incentivos a formalizarse como a mantenerse en la economía informal, dado que las distintas instituciones que conforman el ecosistema, poseen criterios divergentes para poder postular a fondos concursables y/o apoyos técnicos para sus emprendimientos.

A partir de estas conclusiones, se han identificado y gestionado diversas líneas de acción, siendo una de ellas el trabajo colaborativo con los actores del ecosistema emprendedor, donde mediante convenios se pueda reforzar la educación de sus usuarios y usuarias, y funcionarios y funcionarias, y junto con ella dar a conocer el rol de nuestra institución. En efecto, se ha trabajado con más de 20 organismos para la generación de convenios, intervenciones o derivaciones que permitan un relacionamiento fluido entre ellos y la Defensoría del Contribuyente, con la finalidad de mantener un trabajo cohesionado y colaborativo con organismos relacionados y en línea con las necesidades, realidades y requerimientos de las y los contribuyentes.

Particularmente y con la finalidad de promover la educación y la cultura contributiva en las y los contribuyentes durante el año 2023 se tramitaron 8 convenios que buscaban la ejecución de diversas instancias educativas para las y los contribuyentes. La tramitación de convenios consideró a las siguientes instituciones: Municipalidad de Ñuñoa, Municipalidad de La Pintana, ProPyme, BancoEstado, Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento -Supeir, Centro de Conocimiento Tributario, Fondo de Solidaridad e Inversión Social - Fosis, y Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género RM.

Además, se trabajó en una agenda de relacionamiento con diversas instituciones que conforman el ecosistema de apoyo al microemprendimiento y economías de subsistencias como Fosis, Probono, Ministerio de Economía y Sercotec, con el objetivo de realizar alianzas de cooperación y que la Defensoría pusiera a disposición sus servicios y su oferta educativa.

En el ámbito internacional, en diciembre de 2023 la Dedecon comenzó un trabajo de cooperación con la Dirección General de Ingresos de la República de Panamá, con la finalidad de compartir con dicha institución la experiencia de implementación de la Defensoría del Contribuyente en Chile. Esto, en el marco de un lineamiento institucional para establecer alianzas y redes colaborativas que permitan intercambiar experiencias en el ámbito de la defensa y promoción de derechos con diversos organismos internacionales.

# 4. Desafíos para el período de Gobierno 2024

## 1. Experiencia Usuaría

Para mejorar la calidad de los servicios y garantizar la excelencia en su prestación, se hace necesario realizar una revisión continua de los procesos de atención para disminuir las brechas o barreras que dificulten el acceso a los mismos. Por ello, durante el año 2024 se levantará un diagnóstico de experiencia usuaria que permita conocer la experiencia de nuestros usuarios con la institución e identificar atributos relevantes para ellos. En este marco se aplicará la primera encuesta de satisfacción usuaria que buscará identificar oportunidades de mejora en la entrega de servicios, tomando como base las necesidades de las personas, y comprendiendo los factores que influyen en la satisfacción de los distintos servicios que prestamos, con los resultados de este ejercicio podremos revisar y actualizar nuestros procesos de experiencia usuaria en pos de entregar un mejor servicio a nuestros usuarios.

## 2. Educación y Acompañamiento

Con el fin de realizar mejoras y utilizando la experiencia ya recabada, se complementará y fortalecerá el Plan de Educación Tributaria. El objetivo es llegar a las y los contribuyentes de manera cercana, en términos claros y con un alto nivel de segmentación, elaborando acciones concretas por grupos de contribuyentes de acuerdo con sus necesidades.

En relación con las charlas y operativos en terreno, se aumentarán estas instancias educativas. Además, se implementarán mediciones a estas actividades, cuantitativas y cualitativas, que nos permitan obtener retroalimentación de las y los usuarios y establecer un plan de mejoras. Asimismo, se incrementarán las instancias educativas dirigidas a mujeres y ciudadanía LGBTIQ+, a través de la realización de charlas específicas con este enfoque y el diseño del programa de educación tributaria para mujeres emprendedoras. Este último, se trabajará directamente con mujeres emprendedoras de los programas de Sernameg y Prodemu y tiene como objetivo promover su autonomía económica a través de acceso a formación en materias tributarias.

Por su parte, se seguirá avanzando en la generación de contenido para la página web de Educación Tributaria, poniendo énfasis en: cultura contributiva, derechos de las y los contribuyentes, y uso de recursos segmentados, como cursos, infografías, charlas, entre otros, para llegar a distintas usuarias y usuarios.

Así también y para contar con una oferta educativa que recoja las necesidades de diversos contribuyentes, durante 2024 se trabajará en un estudio relativo a la taxonomía de emprendedores, su objeto será clasificar a las personas

emprendedoras en perfiles que recojan una caracterización particular. Este insumo permitirá organizar la oferta educativa de la Defensoría de acuerdo con las características de cada perfil definido y responder de mejor manera a necesidades particulares de grupos de contribuyentes.

Adicionalmente se trabajará en el diseño de un Plan de Acompañamiento Tributario a mediano plazo que consiste en implementar un conjunto de acciones destinadas a guiar y apoyar a los contribuyentes que han iniciado actividades ante el SII en primera categoría, con el propósito de facilitar el cumplimiento de los deberes tributarios asociados al régimen correspondiente. Este plan consiste, principalmente, en apoyar a las y los emprendedores en su primera etapa como contribuyentes, es decir, en la formalización de sus emprendimientos ante el Servicio de Impuestos Internos, y a través de información y acompañamiento constante, permitirá que las personas naturales y Mipymes, puedan disminuir errores y costos asociados al cumplimiento de sus deberes tributarios, generados mayoritariamente por desconocimiento de la normativa vigente. Con el propósito de contar con elementos que apoyen el diseño del mencionado Plan de Acompañamiento, se trabajará en un Estudio relativo a conocer las características de quienes son los recién formalizados en Chile.

### **3. Conocimiento y percepción de las y los contribuyentes del rol de la Defensoría**

En la búsqueda por lograr aumentar el conocimiento por parte de las y los contribuyentes, para ser reconocidos como un servicio de excelencia, comprometido con la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes. Durante el año 2024 la Defensoría avanzará en el levantamiento y profundización de datos e información para contar con una línea base sólida que permita determinar y dimensionar el grado de conocimiento por parte de la ciudadanía, respecto a la existencia y rol de la institución. El levantamiento de esta información es relevante para determinar y priorizar los cursos de acción que permitirán lograr el conocimiento y valoración de la Defensoría por parte de la ciudadanía.

### **4. Vinculación con el medio**

Con la finalidad de ser reconocidos como referente nacional e internacional en la defensa y protección de los derechos de las y los contribuyentes, durante el año 2024 se continuará por la senda de establecer vínculos de cooperación y colaboración con distintos organismo públicos, privados y académicos de interés para la Defensoría, para ello se trabajará en conocer y profundizar respecto a las necesidades y expectativas de los distintos grupos y disponer de manera segmentada la oferta educativa, de acompañamiento, y de servicios que presta la Dedecon.

Así también se buscará la vinculación estratégica con grupos de trabajo internacionales, y con otras Defensorías del mundo.

## **5. Climas laborales saludables**

La Defensoría sustenta su acción en el trabajo de sus funcionarias y funcionarios, motivo por el cual las personas son consideradas claves dentro de su estructura. Como desafío para el año 2024, se espera elaborar un decálogo de buen trato, un código de ética institucional, y un diccionario de competencias, lo anterior, con la finalidad de definir e internalizar los valores institucionales, de tal manera de asegurar, mantener y promover ambientes laborales dignos y saludables, que reconozcan la importancia del buen trato y el respeto como conductas básicas y compartidas entre las y los funcionarios de la Defensoría.

Adicionalmente se espera actualizar el protocolo de actuación y plan de prevención y difusión de maltrato, acoso laboral y/o sexual (MALS) de acuerdo con la Ley N°20.607, e implementar un plan de liderazgo para fortalecer las competencias de quienes dirigen equipos. Por último, se proyecta la elaboración del Protocolo de Conciliación de la vida personal y familiar con el trabajo y un “Plan de Calidad de Vida”, que aborda el desarrollo de distintas iniciativas que buscan mejorar los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social de funcionarias y funcionarios de la Defensoría, tanto en su labor diaria como en el entorno de trabajo.

## **6. Proyecto de Ley de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias dentro del Pacto por el Crecimiento Económico, el Progreso Social y la Responsabilidad Fiscal. mensaje n°326-371 (boletín n°16621-05)**

El Proyecto de Ley, impulsado por el Ministerio de Hacienda, contempla una serie de medidas de fortalecimiento de la Defensoría, que le permitirán aumentar sus facultades y ámbito de acción, llegando a una mayor cantidad de contribuyentes,

Dentro de estas nuevas facultades se cuenta la posibilidad para realizar acompañamiento a las y los contribuyentes, representarlas y representarlos, no solo en problemáticas de tributación interna ante el SII, sino también ante la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas, y el acceso a información tributaria para cumplir sus funciones. También considera la representación judicial ante tribunales, en procedimientos por vulneración de derechos, para contribuyentes en régimen ProPyme. En dicho marco uno de los principales desafíos para el año 2024 será la implementación de la Ley, cuando ésta sea aprobada.

A continuación, se detallan, las principales propuestas de medidas de fortalecimiento de la Defensoría que contiene el proyecto de ley:

Regulación de acceso a la información tributaria del Servicio de Impuestos Internos y la Tesorería General de República

No obstante, que la Defensoría del Contribuyente cuenta con el deber de reserva de la información tributaria, que prohíbe a todas y todos los funcionarios dar a conocer a terceros la información tributaria de las y los contribuyentes, actualmente no puede acceder de manera directa a toda la información tributaria requerida para la atención adecuada de las y los contribuyentes, por tanto, los antecedentes necesarios para resolver las solicitudes deben ser proporcionados por los propios contribuyentes.

Con la aprobación del proyecto de ley la Dedecon podrá obtener información tributaria reservada de las y los contribuyentes de manera directa sin solicitarla a sus usuarios, lo que permitirá entregar una atención más oportuna y con menos carga administrativa para las y los contribuyentes.

#### Ampliación de competencias para todos los derechos de contribuyentes establecidos en el Párrafo 4 del Título Preliminar del Código Tributario.

La ley vigente se refiere a los derechos de las y los contribuyentes mencionados en el catálogo contenido en el Artículo 8 bis del Código Tributario, sin perjuicio de la existencia de otras normas que también contienen derechos de las y los contribuyentes como, por ejemplo, el Artículo 8 ter del mismo cuerpo legal. La Defensoría no está facultada para velar por la defensa de la totalidad de derechos de las y los contribuyentes.

La ampliación legal de competencias de la Defensoría, en relación con los derechos de las y los contribuyentes, permitirá que el organismo pueda velar por el completo espectro de derechos, no solo los especificados en el Artículo 8 bis. Por ejemplo, podrán ser representados en casos de bloqueo de documentos tributarios electrónicos.

#### Se amplía la competencia para orientar y actuar ante la Tesorería General de la República y el Servicio Nacional de Aduanas

Actualmente las competencias de la Defensoría están limitadas a materias de tributación fiscal interna, quedando fuera de su ámbito temas tan recurrentes como el cobro de impuestos y tributación aduanera. Las y los contribuyentes más pequeños, principalmente por temas económicos, no tienen acceso a apoyo especializado para resolver dudas y problemáticas respecto a estas materias.

Con la aprobación del proyecto de ley se faculta a la Defensoría a orientar a las y los contribuyentes en materias de cobro de impuestos y tributación aduanera y a la interposición de recursos de resguardo ante el SII y la TGR para contribuyentes de régimen ProPyme.

#### Fortalecimiento de facultades para representaciones administrativas

Por no estar especificado en la ley, actualmente existe una falta de uniformidad para permitir a la Defensoría realizar algunas peticiones administrativas. Se han generado disparidades de criterios entre algunas direcciones regionales del SII, las cuales se han resuelto llegando a acuerdos con la Dirección Nacional del Servicio, sin embargo, al no estar especificadas en la ley, no se asegura el cumplimiento o mantención del criterio en el tiempo.

Con la aprobación del proyecto de ley la Defensoría podrá representar a las y los contribuyentes régimen ProPyme, ante el SII en instancias distintas a los procedimientos de fiscalización o estrictamente impugnatorios o cautelares (peticiones administrativas), como, por ejemplo: solicitud de levantamiento de observaciones que retengan devoluciones en procesos como Operación Renta, solicitudes de rectificación de impuestos, peticiones para obtener beneficios tributarios, entre otros.

#### Representación judicial ante tribunales de justicia

Un segmento de contribuyentes, en especial, personas naturales y pequeñas(os) contribuyentes, por temas de costos, no pueden contar con el patrocinio de un abogado para poder exigir sus derechos ante los tribunales, viendo limitado su real acceso a la justicia. Esto implica que muchos de ellos y ellas, no reclamen las decisiones del Servicio ante los tribunales correspondientes, quedando desprotegidos(as) ante la autoridad fiscal.

La aprobación del proyecto de ley permitirá a la Defensoría comparecer en representación de las y los contribuyentes con régimen ProPyme ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros, y tribunales superiores (Corte de Apelaciones y Corte Suprema), asegurando el resguardo de sus derechos y el acceso a la justicia, otorgándoles una defensa judicial especializada ante las vulneraciones de sus derechos.

#### Incorporación del servicio de Acompañamiento Tributario

Actualmente, la Defensoría no está facultada para brindar acompañamiento constante, proactivo y personalizado al contribuyente durante la primera etapa de su ciclo de vida (formalización). Solo el 60% de las microempresas que se forman en Chile logran pasar los 3 años, lo que se acrecienta por falta de conocimiento y entendimiento de la normativa vigente, además de un acompañamiento inicial que les proporcione las herramientas necesarias para realizar sus procesos tributarios correctamente.

Con la aprobación del proyecto de ley la Defensoría podrá realizar un plan de acciones proactivas, destinadas a guiar y apoyar a las y los contribuyentes que han iniciado actividades económicas ante el SII en primera categoría; tanto en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como en la detección y solución problemas tributarios.

#### Perfeccionamiento procedimiento de Mediación

La redacción actual de la normativa hace que no resulte todo lo expedita que debiera ser para poder realizar mediaciones y llegar a acuerdos de manera rápida y flexible con el SII. Esto ha provocado que contribuyentes que podrían haber solucionado sus problemas tributarios a través de una mediación con el SII, hayan tenido que buscar otra vía de acción, la cual puede haber generado costos y mayores tiempos de respuesta.

Se otorga facultades al Director del SII para regular internamente y facilitar el proceso de mediación. La viabilidad del procedimiento permitirá que más contribuyentes puedan acceder a este servicio de manera factible, resolviendo sus problemas con el SII a través de una instancia de diálogo, evitando la vía administrativa o judicial.

# 5. Anexos

## Índice

---

.Anexo 1: Recursos Humanos	28
.Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023	37
.Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	38
.Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023	39
.Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución	41
.Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades	43

## Anexo 1: Recursos Humanos

---

### Dotación efectiva año 2023, por Tipo de Contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Contrata	24	96.00%	18	81.82%	42
Planta	1	4.00%	4	18.18%	5
Total	25	100.00%	22	100.00%	47

### Dotación efectiva año 2023, por Estamento (mujeres y hombres)

Estamentos	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Directivos	1	4.00%	4	18.18%	5
Profesionales	23	92.00%	18	81.82%	41
Administrativos	1	4.00%	0	0%	1
Total	25	100.00%	22	100.00%	47

### Dotación Efectiva año 2023 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)

Grupo de edad	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
ENTRE 25 y 34 AÑOS	12	48.00%	10	45.45%	22
ENTRE 35 y 44 AÑOS	10	40.00%	9	40.91%	19
ENTRE 45 y 54 AÑOS	3	12.00%	2	9.09%	5
ENTRE 55 y 59 AÑOS	0	0%	1	4.55%	1
Total	25	100.00%	22	100.00%	47

### Personal fuera de dotación año 2023 , por tipo de contrato (mujeres y hombres)

Tipo de Contrato	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	N°	%	N°	%	N°
Honorarios	2	100.00%	8	88.89%	10
Reemplazo	0	0%	1	11.11%	1
Total	2	100.00%	9	100.00%	11

### **Personal a honorarios año 2023 según función desempeñada (mujeres y hombres)**

Función desempeñada	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Profesionales	2	100.00%	9	100.00%	11
Total	2	100.00%	9	100.00%	11

### **Personal a honorarios año 2023 según permanencia en el Servicio (mujeres y hombres)**

Rango de Permanencia	Mujeres		Hombres		Total Dotación
	Nº	%	Nº	%	Nº
Total	0	100.00%	0	100.00%	0

## b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

### 1 Reclutamiento y Selección

#### 1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata cubiertos por procesos de reclutamiento y selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección.	0	0	25
(b) Total de ingresos a la contrata año t	0	0	30
Porcentaje ingresos a la contrata con proceso de reclutamiento y selección (a/b)	0,0%	0,0%	83,33%

#### 1.2 Efectividad de la selección

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección año t, con renovación de contrato para año t+1	0	0	25
(b) N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección	0	0	25
Porcentaje de ingresos con proceso de reclutamiento y selección, con renovación (a/b)	0,0%	0,0%	100,00%

### 2 Rotación de Personal

#### 2.1 Porcentaje de egresos del Servicio respecto de la dotación efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	0	0	2
(b) Total dotación efectiva año t	0	0	47
Porcentaje de funcionarios que cesan o se retiran (a/b)	0,0%	0,0%	4,26%

## 2.2 Causales de cese o retiro

Causales	2021	2022	2023
Funcionarios jubilados año t	0	0	0
Funcionarios fallecidos año t	0	0	0
Retiros voluntarios con incentivo al retiro año t	0	0	0
Otros retiros voluntarios año t	0	0	1
Funcionarios retirados por otras causales año t	0	0	1
Total de ceses o retiros	0%	0%	2%

## 2.3 Porcentaje de recuperación de funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios que ingresan a la dotación del Servicio año t	0	0	32
(b) N° de funcionarios que cesan o se retiran del Servicio por cualquier causal año t	0	0	2
Porcentaje de recuperación (a/b)	0,0%	0,0%	1600,00 %

## 3 Grado de Movilidad en el Servicio

### 3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios de Planta ascendidos o promovidos año t	0	0	0
(b) Total Planta efectiva año t	0	0	5
Porcentaje de funcionarios ascendidos o promovidos (a/b)	0,0%	0,0%	0,00%

### 3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior, respecto del total de funcionarios contratados

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios recontratados en grado superior año t	0	0	9
(b) Total Contratos efectivos año t	0	0	45
Porcentaje de recontratados en grado superior (a/b)	0,0%	0,0%	20,00%

## 4 Capacitación y Perfeccionamiento del Personal

### 4.1 Porcentaje de funcionarios capacitados, respecto de la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de funcionarios capacitados año t	0	0	48
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Porcentaje de funcionarios capacitados (a/b)	0,0%	0,0%	102,13%

### 4.2 Promedio anual de horas contratadas para Capacitación por funcionario

Variables	2021	2022	2023
(a) $\sum$ (N° horas contratadas en act. de capacitación año t * N° participantes capacitados en act. de capacitación año t)	0	0	304
(b) Total de participantes capacitados año t	0	0	48
Promedio de horas de capacitación por funcionario (a/b)	0,0	0,0	6,33

### 4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t	0	0	1
(b) N° de actividades de capacitación año t	0	0	32
Porcentaje de actividades con evaluación de transferencia (a/b)	0,0%	0,0%	3,12%

### 4.4 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de becas otorgadas año t	0	0	0
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Porcentaje de becados (a/b)	0,0%	0,0%	0,00%

## 5 Días no Trabajados

### 5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas Tipo 1

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica Tipo 1, año t, / 12	0	0	14.25
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias médicas Tipo 1 (a/b)	0,0	0,0	0,30

### 5.2 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas otro tipo

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de licencia médica de otro tipo , año t, / 12	0	0	9.917
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Promedio mensual días no trabajados por funcionario por licencias de otro tipo (a/b)	0,0	0,0	0,21

### 5.3 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de días de permisos sin goce de remuneraciones, año t, / 12	0	0	0.4166
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Promedio mensual días no trabajados por permisos sin goce de remuneraciones (a/b)	0,0	0,0	0,01

## 6 Grado de Extensión de la Jornada

### 6 Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionarios

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de horas extraordinarias año t, / 12	0	0	14.5
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Promedio mensual horas extraordinarias por funcionario (a/b)	0,0	0,0	0,31

## 7 Evaluación del Desempeño

### 7.1 Distribución del Personal según los resultados de las Calificaciones

Listas	2021	2022	2023
Lista 1	0	0	18
Lista 2	0	0	0
Lista 3	0	0	0
Lista 4	0	0	0
(a) Total de funcionarios evaluados	0%	0%	18%
(b) Total Dotación Efectiva año t	0	0	47
Porcentaje de funcionarios evaluados (a/b)	0,0%	0,0%	38.30%

### 7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño implementado

Variables	2021	2022	2023
Tiene sistema de retroalimentación implementado (Sí / No)			No

## 8 Política de Gestión de Personas

### 8 Política de Gestión de Personas formalizada

Variables	2021	2022	2023
Tiene Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución (Sí / No)			No

## 9 Regularización de Honorarios

### 9.1 Representación en el ingreso a la Contrata

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) Total de ingresos a la contrata año t	0	0	30
Porcentaje de honorarios traspasados a la contrata(a/b)	0,0%	0,0%	0,00%

### 9.2 Efectividad proceso regularización

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios traspasadas a la contrata año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje de honorarios regularizados (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

### 9.3 Índice honorarios regularizables

Variables	2021	2022	2023
(a) N° de personas a honorarios regularizables año t	0	0	0
(b) N° de personas a honorarios regularizables año t-1	0	0	0
Porcentaje (a/b)	0,0%	0,0%	0,0%

## **Anexo 2: Compromisos de Gobierno 2023**

---

<b>Año</b>	<b>Iniciativa</b>	<b>Estado de Avance</b>
------------	-------------------	-------------------------

## **Anexo 3: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo**

---

**Cuadro 11**

Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas	Incremento por Desempeño Colectivo
2	23	5	123	96.338

## Anexo 4: Resultados en la Implementación de medidas de Género 2023

---

### Medidas

Medidas	Resultados
Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	100% de dotación de la de la Defensoría del Contribuyente capacitada en materias de género nivel básico
Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Creación del documento denominado "Orientaciones para las comunicaciones internas y externas con lenguaje inclusivo y no sexista" difundido a través del correo electrónico al personal de la Defensoría del Contribuyente.
Políticas y/o procedimientos de gestión de presonas con perspectiva de género.	Durante el año 2023 la Defensoría del Contribuyente elaboró y formalizó, el procedimiento de reclutamiento y selección con perspectiva de género. Para ello consideró la utilización de lenguaje inclusivo y no sexista, de la misma manera incorporó como criterio que las comisiones de selección sean paritarias con la finalidad de reducir posibles sesgos de género a la hora de evaluar a personas postulantes a distintos cargos. Así también se incorporó horario flexible de entrevistas para considerar la realidad de distintas personas que puedan tener por ejemplo trabajo de cuidado de otras personas. Una vez formalizado el procedimiento se difundió al personal de la Defensoría del Contribuyente.

## Iniciativas

Iniciativa	Resultado
Elaborar el procedimiento de reclutamiento y selección de la Defensoría del Contribuyente con perspectiva de género aprobado bajo resolución.	Durante el año 2023 la Defensoría del Contribuyente elaboró y formalizó mediante resolución exenta N° 227 de 10 de noviembre de 2023, el procedimiento de reclutamiento y selección con perspectiva de género. Para ello consideró la utilización de lenguaje inclusivo y no sexista, de la misma manera incorporó como criterio que las comisiones de selección sean paritarias con la finalidad de reducir posibles sesgos de género a la hora de evaluar a personas postulantes a distintos cargos. Así también se consideró horario flexible de entrevistas para considerar la realidad de distintas personas que puedan tener, por ejemplo, roles de cuidado de otras personas. Una vez formalizado el procedimiento se difundió al personal de la Defensoría del Contribuyente a través del correo electrónico. Finalmente, con todo lo expuesto, la medida se declara cumplida en un 100%

## Anexo 5: Información Estratégica, Financiera e Instrumentos de Gestión de la Institución

---

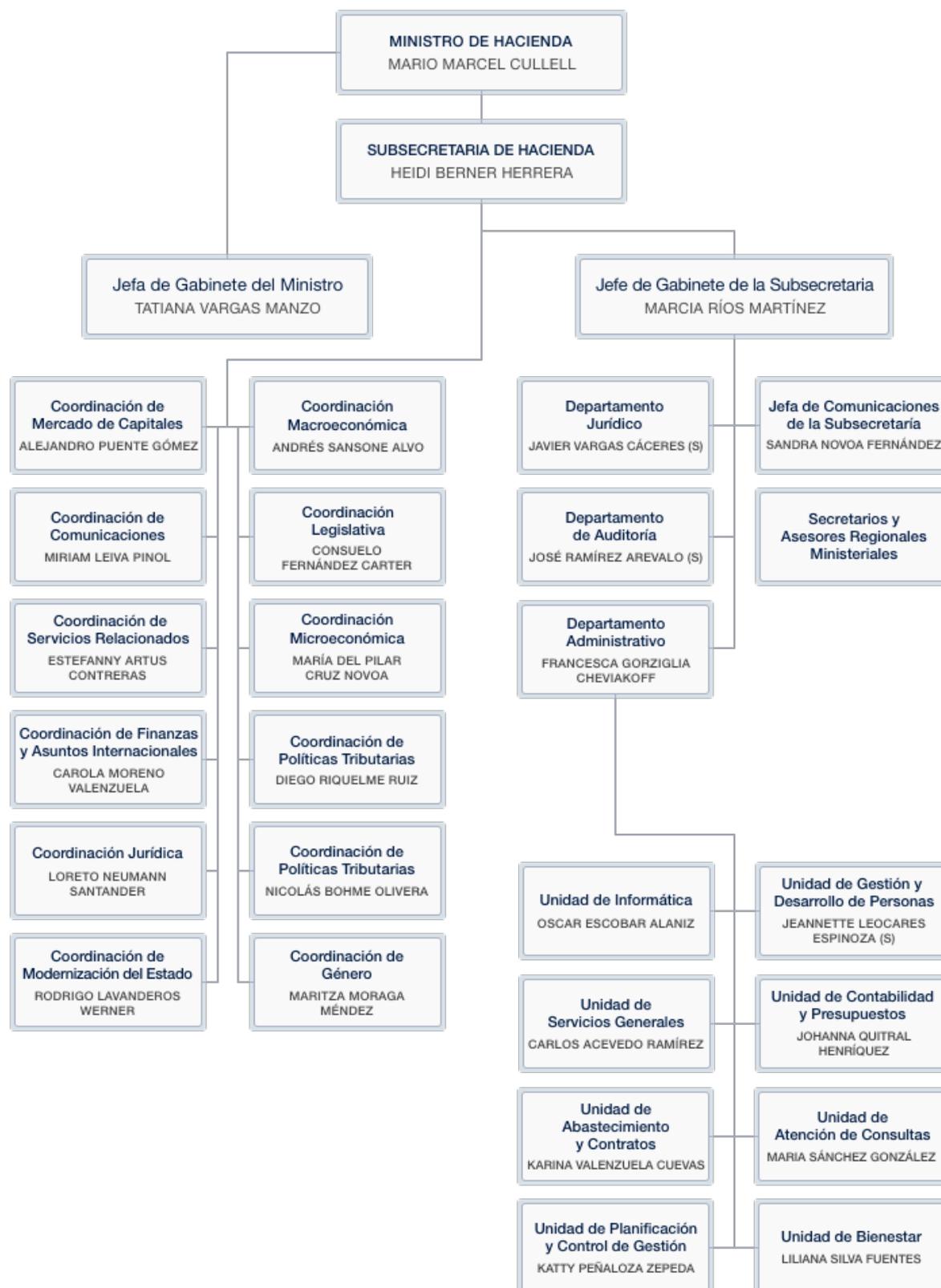
Sección	Detalle	Enlace
Identificación de la Institución (Formulario A1)	Corresponde a la información estratégica del Servicio. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Definiciones Estratégicas, instrumentos por año, 2023 y escoger el Ministerio y Servicio.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15400-35324.html</a>
Recursos Financieros	Corresponde a información presupuestaria del Servicio disponible en los informes de ejecución presupuestaria mensuales, a diciembre de cada año o trimestrales. Dipres presenta información a través de dos vías: i) Sitio web de Dipres, sección Presupuestos, año 2023, y escoger la partida presupuestaria requerida; y ii) Sitio web de Dipres, banner Datos Abiertos, donde se presentan archivos con información del Gobierno Central.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15149-35324.html</a>
		<a href="https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos">https://datos.gob.cl/organization/direccion_de_presupuestos</a>
Indicadores de Desempeño 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Planificación Estratégica, Indicadores de Desempeño, Fichas Anuales y 2023.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-multipropertyvalues-15157-35324.html</a>
Informe Programas / Instituciones Evaluadas	Se presenta el buscador de programas e instituciones evaluadas. Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Evaluación y Transparencia Fiscal, apartado Evaluación y Revisión del Gasto e Informes de Evaluaciones. Para acceder a los informes, se debe escoger el Ministerio, línea de evaluación y año de publicación de la evaluación buscada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html">https://www.dipres.gob.cl/597/w3-propertyvalue-23076.html</a>
Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas/Instituciones Evaluadas		

Sección	Detalle	Enlace
Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2023	Para acceder, dirigirse a <a href="http://www.dipres.cl">www.dipres.cl</a> , sección Mecanismos de Incentivo de Remuneraciones, y elegir entre los distintos mecanismos presentados, para luego seleccionar el instrumento para un determinado año (según corresponda) u otro tipo de documentación relacionada.	<a href="https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html">https://www.dipres.gob.cl/598/w3-propertyvalue-16140.html</a>

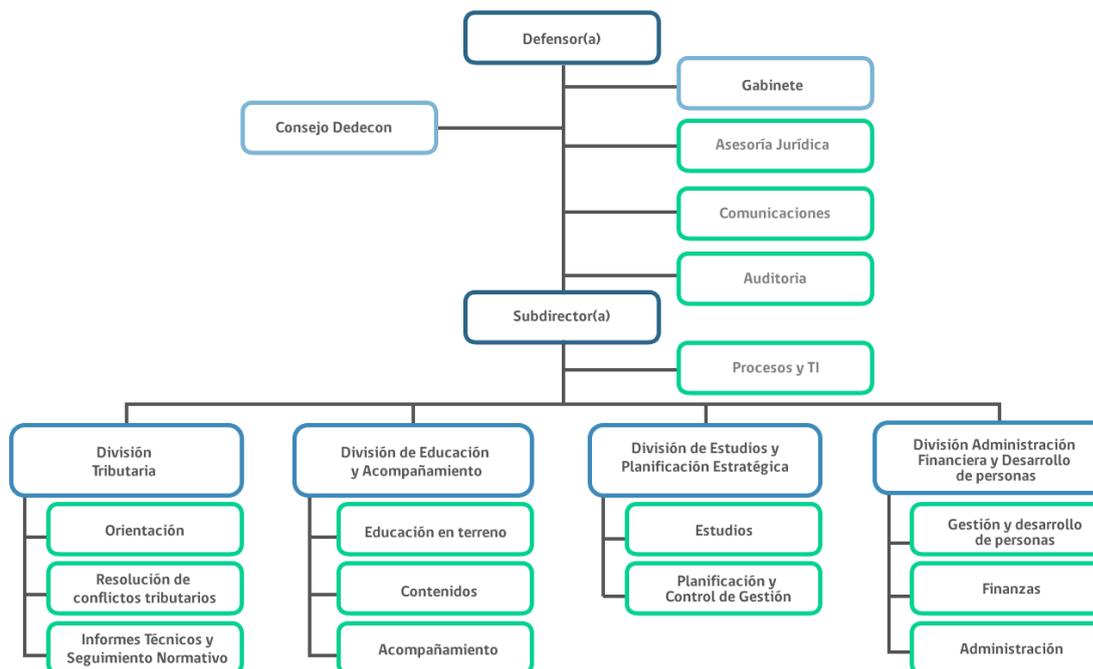
## **Anexo 6: Estructura Organizacional y autoridades**

---

### **Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio**



## Organigrama y ubicación en la Estructura del Servicio



## Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Defensor Nacional del Contribuyente	Ricardo Pizarro Alfaro
Consejero	Alex Herwardt David Fischer Weiss
Consejera	María Pilar Navarro Schiappacasse
Consejero	Gonzalo Tomas Polanco Zamora