



Ministerio de
Hacienda

Gobierno de Chile

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

2011



MINISTERIO DE HACIENDA
Servicio de Impuestos Internos



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO DE IMPUESTOS
INTERNOS

Índice

Carta del Ministro.....	3
1. Resumen Ejecutivo.....	4
2. Resultados de la Gestión año 2011.....	7
2.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.....	7
3. Desafíos para el año 2012.....	12
4. Anexos.....	18
Anexo 1: Identificación de la Institución.....	19
Anexo 2: Recursos Humanos.....	23
Anexo 3: Recursos Financieros.....	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011.....	42
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	46
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	47
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011.....	48
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	49
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	50

Carta del Ministro

Por medio del presente documento, se presenta el Balance de Gestión Integral del Servicio de Impuestos Internos correspondiente al año 2011. Los principales resultados que esta institución ha logrado durante dicho período y los desafíos que enfrentarán el año 2012.

Se destacan los resultados de ingresos tributarios, que alcanzaron \$21,5 billones (en moneda de diciembre de 2011), representando un incremento de 15,9% respecto del año 2010.

Igualmente es importante enfatizar aquellos logros institucionales que el Servicio presentó este 2011, como son el excelente resultado de la encuesta de calidad de servicio, la obtención del premio a la excelencia institucional y la elección como anfitrión de la Asamblea CIAT en respuesta al destacado rol que ha tenido el SII en el contexto internacional de las administraciones tributarias.

Respecto a la gestión institucional del Servicio y principalmente en lo relacionado al control de la evasión de IVA, se destaca el término del plan piloto destinado a verificar el correcto funcionamiento de cruces de información masiva del Formulario 29, cuya implementación será durante el año 2012. Adicional a esto, es relevante la creación del departamento de fiscalización internacional y el área de fiscalización y asistencia remota. Para el 2012, el SII implementará una rectificatoria del Formulario 29, al igual como hace actualmente en Operación Renta; creará nuevos grupos de fiscalización y aplicará inteligencia fiscal, para así detectar nuevas y más sofisticadas figuras de evasión.

En el ámbito de los servicios, y en concreto, en el contexto de facilitar el cumplimiento tributario y propender a que el 100% de los trámites se realicen por Internet, se destaca durante el 2011 la puesta en marcha del Banco en Línea para el pago de contribuyentes que declaran Formulario 50; el ingreso en operación del nuevo Sistema de Peticiones Administrativas a través de Internet; y finalmente la entrada en operación el sistema de contabilidad completa Mipyme. Para el 2012, el SII realizará proyectos para potenciar la plataforma Internet y trabajará en la masificación del uso de Factura Electrónica y Portal Mipyme, instalación de Módulos de atención en Direcciones Regionales, primera etapa del proyecto Smartphone y puesta en marcha del Banco en Línea Formulario 29.

Sumado a lo anterior, durante el año 2011 el Servicio realizó capacitaciones especializadas en materias del negocio, potenciando conocimientos para apoyar el diseño e implementación de mejores programas de fiscalización y atención a usuarios. El 2012 se creará el área de desarrollo y gestión de Previsión Social, en atención a la Ley 20.255 que establece cotización obligatoria a trabajadores independientes.


REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

1. Resumen Ejecutivo

Mediante este documento, tengo el agrado de presentar el Balance de Gestión Integral del Servicio de Impuestos Internos (SII) del año 2011, y de informar acerca de los principales desafíos y proyectos a los que nos hemos comprometido para el 2012.

El SII tiene la misión de administrar con equidad y justicia el sistema de tributos internos de destino fiscal, facilitando el cumplimiento voluntario mediante la provisión de servicios de calidad, adecuados a cada tipo de contribuyente; velando por el correcto cumplimiento tributario con estricto apego a la legalidad vigente y focalizando el esfuerzo fiscalizador en los contribuyentes con comportamiento tributario riesgoso. Administrativamente depende del Ministerio de Hacienda, y está conformado a nivel central por la Dirección Nacional (DN), compuesta por 9 Subdirecciones y una unidad especialmente destinada a la atención de Grandes Contribuyentes. Además, la Institución está conformada territorialmente por 18 Direcciones Regionales (DR's) a lo largo del país. Tiene como principales clientes al Fisco, a los distintos agentes económicos que producen y comercializan bienes y servicios, contribuyentes personas naturales y jurídicas. El total de contribuyentes, personas naturales y jurídicas, asciende a 4 millones.

El SII cuenta con 4.169 funcionarios a nivel nacional, compuesto en un 52% por funcionarias y 48% por funcionarios, distribuidos en las diferentes Direcciones Regionales y Dirección Nacional. Un 60% del total posee un tipo de contrato Planta y un 40% corresponde a Contrata.

Durante el año 2011, los resultados en términos de ingresos tributarios totales fueron de \$21,5 billones (en moneda de diciembre de 2011), lo que representa un incremento de un 15,9% respecto del año 2010.

En materia de Calidad de Servicio, se realizó una encuesta a los contribuyentes acerca de su grado de satisfacción global con la asistencia y atención recibida de parte del SII. A partir de sus resultados, se determinó el Índice de Satisfacción Neta (ISN) de un 71,3% para el año 2011, superando la meta establecida del 55,5% para dicho período y superando también el resultado alcanzado el año anterior de 67,3%.

Durante el año 2011 se generaron avances relacionados al control de la evasión IVA, con el desarrollo de un plan piloto para verificar el correcto funcionamiento de los cruces de información masiva del Formulario 29, lo que se implementará durante el año 2012. Por su parte, se creó un departamento de fiscalización internacional que se enfoca a diseñar e implementar acciones de control en materia de precios de transferencia, así como en temáticas de fiscalización internacional. También se creó un área de fiscalización y asistencia remota dedicada a asistir al contribuyente en su correcto cumplimiento y uso de beneficios.

En el ámbito de los servicios, y en concreto, en el contexto de facilitar el cumplimiento tributario y propender a que el 100% de los trámites sea por Internet, se destaca durante el 2011 la puesta en marcha del Banco en Línea para el pago de impuestos que se declaran Formulario 50; el ingreso en operación del nuevo Sistema de Peticiones Administrativas a través de Internet, que mejora la calidad de información de los contribuyentes, verificando en línea el estado en el que se encuentran sus solicitudes y al mismo tiempo facilita el trabajo de los funcionarios; la implementación del Sistema de Apoyo a la Auditoría basada en flujos de trabajo que permite el registro y seguimiento de los casos de auditoría, facilitando las labores de fiscalización de los funcionarios; y finalmente la entrada en operación del sistema de contabilidad completa Mipyme que permite a los contribuyentes cumplir sus obligaciones tributarias en forma gratuita.

Adicionalmente a lo anterior, durante el año 2011 se realizaron capacitaciones especializadas en materias del negocio (IFRS, Informática y Modernización del Impuesto Territorial) que permitió potenciar conocimientos para apoyar el diseño e implementación de mejores programas de fiscalización y atención a usuarios.

Para el año 2012 nos hemos planteado grandes desafíos en nuestros tres ejes estratégicos, esto es, Fiscalización, Servicio, y Apoyo. En lo relativo a la Fiscalización, se espera fortalecer la capacidad de fiscalización selectiva y preventiva, con la creación de nuevos grupos de fiscalización especializados. Adicionalmente a este crecimiento de nuestra fuerza fiscalizadora, también se aplicará inteligencia fiscal, focalizando y controlando las acciones, para lograr una mejor selección de casos y detectar nuevas y más sofisticadas figuras de evasión, ya sea en un segmento determinado o en algún rubro económico en particular. Relacionado a lo mismo, y en el marco de los desafíos del Plan Estratégico, se pondrá en marcha un sistema de cruce masivo de información con el fin de controlar el IVA y disminuir la evasión. Sumado a esto, una novedad en este ámbito lo constituye la implementación de una rectificatoria del Formulario 29, al igual como se hace actualmente en la Operación Renta.

Asimismo, otro gran reto se encuentra en el ámbito de Servicios, con proyectos de fortalecimiento de la plataforma Internet enfocados a facilitar el cumplimiento tributario y fomentar el uso de estas tecnologías, con un objetivo final que apunta a ofrecer servicios 100% web. Se trabajará en la masificación del uso de Factura Electrónica y Portal Mipyme, además de la instalación de Módulos de atención en Direcciones Regionales. Respecto de los desafíos del Plan Estratégico, una novedad en este sentido, es el término de la primera etapa del proyecto Smartphone, que habilitará preguntas frecuentes, noticias y consulta de información de terceros. Otra novedad, la constituye la puesta en marcha de una nueva alternativa de pago para contribuyentes que declaran Formulario 29, denominada Banco en Línea.

Finalmente, no puedo dejar de mencionar, que igualmente realizaremos proyectos del ámbito Apoyo Institucional, los cuales están enfocados al desarrollo integral de nuestros funcionarios; a la mejora de la gestión interna; al fortalecimiento del control de la gestión y al mejoramiento de los procesos que impactan en la atención de los contribuyentes.

Como por ejemplo, se espera continuar fomentando el desarrollo de las actividades del CIAT, de la cual Chile es miembro fundador y por otra parte, se creará el área de desarrollo y gestión de Previsión Social, en atención a la Ley 20.255 que establece la cotización obligatoria a los trabajadores independientes.

Este Balance de Gestión Integral 2011 del SII, muestra el compromiso con el cual este Director y los funcionarios de esta organización trabajamos para cumplir con lo que la ley dispone, lo que se expresa en resultados, logros e iniciativas concretas, y bajo esta premisa continuaremos para lograr la materialización y el éxito de los desafíos planteados para el año 2012.



JULIO PEREIRA GANDARILLAS
DIRECTOR

2. Resultados de la Gestión año 2011

2.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

2.1.1. Cumplimiento desafíos 2011:

2.1.1.1. Desarrollo de nuevos sistemas informáticos para Controlar la Información del IVA declarado en el Formulario 29; una de las iniciativas más relevantes durante 2011, en el ámbito de Minimizar el Incumplimiento, ha sido el inicio de la implementación del sistema IVA PRO, plataforma que consolida toda la información de IVA y que permitirá al contribuyente realizar correcciones en línea. Asimismo, facilitará el control, por el acceso que tendrán los fiscalizadores a información del contribuyente, y permitirá realizar la "Operación IVA", al generar observaciones e impugnación de contribuyentes en forma automatizada. Otros avances se relacionan con la captura de información de IVA en formato electrónico, como la entrada en operación de la DJ 3500, con la cual todas las declaraciones por cambio de sujeto de agentes retenedores ingresa por Internet; y la implementación de la DJ 3327 y DJ 3328 de libros de compras y ventas en reemplazo de la DJ 3323 y que comenzará a operar durante el año 2012. También, se realizaron planes piloto que permitieron detectar fuentes de error en la información de los libros de compra-venta recepcionados de contribuyentes, por lo que se solicitó corrección de errores.

2.1.1.2. Creación de una nueva Área de Tasaciones; se contrataron profesionales para esta unidad destinada a diseñar e implementar acciones de control en materia de precios de transferencia a partir del análisis proveniente de fuentes de información propia y externa, así como en temáticas de fiscalización internacional. Con esta nueva área, se potencia la generación de nuevas auditorías. Durante el 2011, se realizaron 7 auditorías de precios de transferencia, basadas en hipótesis económicas de acuerdo a la norma del artículo 38 LIR.

2.1.1.3. Fiscalización y Asistencia Remota (Mesa de Ayuda); se creó área destinada a contactar en forma telefónica a grupos específicos de contribuyentes, con el objetivo de orientarlos respecto de obligaciones tributarias particulares o para fomentar la resolución de situaciones tributarias pendientes de forma remota. Durante el 2011 se realizaron 21 programas, de los cuales 4 fueron dedicados a asistir al contribuyente en su correcto cumplimiento y uso de beneficios. Cada programa finalizado implicó un informe específico y detallado a los segmentos correspondientes de los más de 7.000 contribuyentes contactados.

2.1.1.4. Potenciamiento de los sistemas de Captura y Utilización de Información en el Servicio; corresponde a los proyectos relacionados con la adquisición de hardware y software, que permitirán mejorar los procesos de cruces de información para generar acciones de fiscalización más efectivas; así como también fortalecer las plataformas informáticas de intercambio de información con Organismos Públicos y otras Administraciones Tributarias. En la actualidad estos proyectos se encuentran en la generación y/o en el proceso de licitación.

2.1.1.5. Incremento de la cobertura en Medianas y Grandes Empresas; para fortalecer el control del cumplimiento, se contrataron 70 fiscalizadores destinados a Fiscalización Selectiva y así aumentar la cobertura (número de auditorías) para el segmento medianas y grandes empresas. La iniciativa contribuyó a que se concluyeran 3.228 casos en Direcciones Regionales durante el año 2011.

2.1.1.6. Apoyo Jurídico a la Fiscalización Selectiva; se contrataron abogados destinados a apoyar directamente a los procesos de fiscalización y de defensa jurídica del Servicio ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros.

2.1.1.7. Mejoramiento de los Sistemas Computacionales para la Atención y Asistencia al Contribuyente

2.1.1.7.1. SISPAD; en enero de 2011 se puso en marcha el nuevo Sistema de Peticiones Administrativas a través de Internet, que mejora la calidad de información de los contribuyentes, ya que les permite verificar en línea el estado en que se encuentran sus solicitudes, y al mismo tiempo, facilita el trabajo de los funcionarios. Este sistema está permitiendo que los contribuyentes realicen por Internet varios trámites que antes realizaban en Oficinas, como: Cambio de Sujeto, Consultas, cambios de sistema de contabilidad, en general trámites que se realizan a través del formulario 2117.

2.1.1.7.2. Banco en Línea; desde octubre de 2011 se encuentra implementada esta nueva alternativa de pago para contribuyentes que declaran el Formulario 50. El pago se realiza a través de un cupón que se obtiene al realizar la declaración por Internet y que posteriormente se paga en el banco, representando un beneficio para contribuyentes que no operan con Tarjetas de Crédito. Durante el 2012 comenzará a operar para contribuyentes que declaran formulario 29.

2.1.1.7.3. Sistema de Apoyo a la Auditoría (SADA); durante el 2011 se implementa una herramienta basada en flujos de trabajo que permite el registro y seguimiento de los casos de auditoría. Además, permite la generación de papeles de trabajo estandarizados y apoya en el conocimiento del status en que se encuentra cada uno de los casos, lo anterior permite facilitar las labores de fiscalización de los funcionarios.

2.1.1.7.4. Sistema de Contabilidad Completa MIPYME; en enero 2011 entró en operación este sistema que permite a los contribuyentes llevar contabilidad completa y cumplir con sus obligaciones tributarias en forma gratuita. Durante el año se inscribieron 900 contribuyentes. Entre las funcionalidades contables se encuentran: Administración de Plan de Cuentas, Libros Auxiliares, Libros Contables y Estados Financieros; entre las funcionalidades tributarias proyectadas incluir en las próximas versiones se encuentran: Propuestas de DJ 1887 y 1879, Renta Líquida Imponible, Libro FUT, Propuesta de códigos para los F29 y F22 y generación de Libros Contables Electrónicos LCE.

2.1.1.7.5. Sistema de Gestión y Control de Atención de Público, TotalPack; durante el año 2011 se puso en operación en las Sedes Regionales, permitiendo gestionar, ordenar y controlar el flujo de atención masiva de público en las oficinas, tanto en áreas de Plataforma, como también en áreas de control. Se trata de una aplicación -residente en la red- que permite hacer seguimiento de un número de atención otorgado al contribuyente desde que llega a una oficina hasta que finaliza su atención.

2.1.1.7.6. Nuevo Asistente de Enajenación de Acciones y Cuotas de Fondos de Inversión para Operación Renta; se puso en operación en abril de 2011, permitiendo contar con una cuenta corriente de acciones y cuotas de fondos de inversión, con acceso a conocer todo el portafolio de acciones adquiridas a partir del Año Tributario 2007 y asociar éstas a las enajenaciones realizadas durante el año tributario en curso. Esta herramienta guarda la historia, de manera que en el siguiente proceso de Operación Renta el contribuyente pueda contar con los saldos de acciones del período anterior, más las adquiridas durante el año comercial, con el fin de que indique los movimientos del año y se facilite el cálculo de los impuestos para el nuevo período. Durante la Operación Renta 2011, el 83% de los contribuyentes con enajenación de acciones realizó sus cálculos a través de la aplicación (32.861 contribuyentes).

2.1.1.8. Capacitación Técnica para Fiscalizadores en temas relevantes del mercado; entre octubre y diciembre del 2011, se realizó capacitación a 41 funcionarios en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF/IFRS), dando respuesta al cambio normativo de adopción de normas internacionales vigente, lo que permitió desarrollar aptitudes analíticas dirigidas a interpretación y aplicación de las normas, aún en aquellos aspectos controvertidos, con énfasis en sus efectos para fines de la liquidación de los diferentes tributos vigentes. Se contemplan sesiones de actualización bimensual durante el 2012, destinadas a cubrir los cambios que se produzcan en las normas y sus implicancias, así como también los proyectos que el International Accounting Standard Borad (IASB) o sus comités de interpretaciones emitan. En el ámbito de impuesto territorial, durante el año 2011, se concretó de forma satisfactoria la realización de diversas capacitaciones en herramientas computacionales de apoyo a la gestión del impuesto territorial.

2.1.1.9. Habilitación de la nueva Unidad metropolitana Norte; se continúa trabajando en el desarrollo de este proyecto. Fue inicialmente concebido como una nueva Unidad, pero dada la cantidad de contribuyentes que se espera atender, el potencial de crecimiento de esa zona de Santiago y la calidad de servicio que se quiere otorgar, se ha considerado que la mejor forma de cumplir con lo anterior, es entregando la infraestructura física de una Dirección Regional. No obstante, en principio partirá como Unidad, ya que para una Dirección Regional se necesita un cambio legal.

- 2.1.2. Incremento Ingresos Tributarios;** los ingresos tributarios totales crecieron un 15,9% durante el año 2011 respecto al 2010, obteniéndose \$21,5 billones (moneda a diciembre 2011). Este crecimiento se explica por un mejor desempeño económico del año 2011 en comparación con el 2010, aumento de Impuestos a la Renta debido a incrementos en el Impuesto de Primera Categoría y el Impuesto Específico a la actividad minera en la Operación Renta 2011; mayores ingresos por la actividad minera por el alza del precio del cobre y las modificaciones introducidas por la Ley 20.469; aumento en la importaciones por el mayor dinamismo económico; y asimismo, por el fortalecimiento y eficiencia en los procesos de control por segmento de contribuyentes, aumentando la cantidad de casos fiscalizados con un crecimiento en los rendimientos por acciones de fiscalización.
- 2.1.3. Cumplimiento meta de Calidad de Servicio;** durante el 2011 se aplicó una encuesta a los contribuyentes acerca de su nivel de satisfacción global con el servicio y la atención recibida en el SII, según Ley N° 20.431, realizándose la medición del Índice de Satisfacción Neta (ISN). Para el año 2011 se obtuvo un resultado de 71,3%, superando la meta anual de 55,5%. Esta encuesta es coordinada por la Subsecretaría de Hacienda y realizada por una empresa de estudios de opinión externa. Dentro de los resultados obtenidos el 2011, se destaca la consolidación de la web como el canal de mayor satisfacción por parte de los contribuyentes con un 83,5% y el incremento de la satisfacción por la calidad y atención recibida en las Oficinas del SII en más de 5 puntos porcentuales respecto del año 2010, pasando de 61% a 66,3%. Dicho resultado es producto de la operación normal y sin contratiempos que se realizó durante el 2011.
- 2.1.4. Premio Anual por Excelencia Institucional 2011;** el año 2011 se obtuvo este premio que busca incentivar una mejor gestión pública y un mayor compromiso de los funcionarios. Este premio fue establecido en la Ley 19.882 del Nuevo Trato Laboral y es entregado anualmente por el Servicio Civil a tres servicios públicos u organismos del Estado que destaquen por su buena gestión, la calidad de los servicios proporcionados a sus usuarios/as, eficiencia institucional y productividad.
- 2.1.5. Plan Estratégico 2011 – 2014;** en agosto 2011 comenzó el proceso de difusión del Plan Estratégico del SII 2011- 2014, que constituye la hoja de ruta institucional para los próximos años, donde se establecen objetivos, compromisos, criterios y prioridades institucionales. Los grandes desafíos estratégicos que tiene este Plan y que entregan las directrices del accionar del SII son tres: Disminuir la Evasión; Mejorar la calidad de servicio; e Incrementar la excelencia Institucional. Este Plan está compuesto por 4 puntos esenciales: Desafíos Estratégicos, que consideran los énfasis en que se centrará la organización a fin de lograr el cumplimiento de la visión institucional, transversales al quehacer institucional; Modelo de Gestión, que contiene los Focos Estratégicos mediante los cuales se materializarán los Desafíos; Objetivos, que son énfasis específicos y que por su importancia resultan claves para el logro de la Misión; y, finalmente; Estrategias – Proyectos Institucionales, que constituyen aquellas acciones concretas que permiten orientar los esfuerzos y recursos para dar cumplimiento a la Misión y que son concordantes con los Desafíos Estratégicos.

- 2.1.6. Asamblea CIAT;** en el año 2011 el Servicio de Impuestos Internos fue elegido para organizar la 46ª Asamblea General del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT), que se desarrollará en Santiago entre el 23 y el 26 de abril de 2012. Se trata de un evento mundial donde participarán cerca de 40 países, con el Tema: Mejorando el desempeño de la Administración Tributaria: El control de la evasión y la asistencia a contribuyentes. Se ha elegido al SII, en razón a su destacado rol en el CIAT, el reconocimiento mundial en materias tributarias, y el aporte en materias de cooperación técnica entre países miembros.
- 2.1.7. Encuesta de Clima Organizacional;** es una medición bi-anual y censal. La aplicación 2011 tuvo un 99% de participación del universo efectivo de dotación. El resultado promedio global del estudio experimentó un positivo incremento, alcanzando un puntaje de 4,35 en una escala de 1 a 6. Dentro de los principales resultados, se destaca que los funcionarios evidencian alta Satisfacción, Compromiso, Probidad, Adecuación al Puesto de Trabajo, grato Ambiente Interpersonal y buena Relación con la Jefatura. Además, mejoró la percepción respecto a la Capacitación al interior del SII, explicada por el énfasis en el proceso de detección de necesidades de capacitación y establecimiento de Planes Regionales de Capacitación. La Claridad respecto a los objetivos organizacionales también experimentó una importante alza, debido al proceso realizado de diseño, validación y difusión del Plan Estratégico 2011-2014.
- 2.1.8. Resultados de Fiscalización;** de acuerdo a lo definido en el Plan Estratégico, la estrategia asociada dice relación con el aumento de control de cumplimiento y la minimización del incumplimiento, a fin de combatir la evasión de tributos. Se destaca el crecimiento de los Casos de Auditorías Tributarias (los casos terminados aumentaron 20% respecto al año anterior, con un rendimiento 13% superior), crecimiento de los planes masivos IVA (se seleccionó un 39% más de contribuyentes que el 2010 y el aumentó un 14%), crecimiento de Presencia Fiscalizadora (se realizó un 10% más de acciones que el año anterior y producto de ellas se cursó un 13% más de infracciones), y crecimiento de Infracciones Tributarias (se realizó un 17% más de denuncios respecto a 2010 y del total de denuncios 24 mil se acogieron a PASC¹, lo que representa una variación de 14%).
- 2.1.9. Resultados de Atención y Servicios Online;** de acuerdo a lo definido en el Plan Estratégico, la estrategia asociada a este foco se relaciona con el mejoramiento de la calidad, con servicios que faciliten el cumplimiento tributario y el acceso a los mismos. El objetivo final es implementar 100% de los trámites que realiza un contribuyente electrónicamente. Se destaca una evolución hacia el uso de Internet en el Proceso Renta (98,8% de los contribuyentes declararon por Internet y un 53% del total de rectificaciones también se realizó por internet), Operación IVA (se recibió por Internet el 72% de las declaraciones, superior al 68,5% del año anterior), Oficina Virtual (www.sii.cl, fue el sitio web del Estado más visitado durante el 2011,

¹ El PASC (Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Concesión de Condonación), es el procedimiento en virtud del cual se le otorga al contribuyente una condonación a las sanciones por haber incurrido en ciertas infracciones tributarias, siempre y cuando el contribuyente no sea un infractor grave de la ley tributaria, cumpla normalmente con las obligaciones que ésta impone, reconozca la comisión de la infracción que se le imputa, y se allane a satisfacer las condiciones que se le impongan.

umentando un 21% respecto al 2010), Inicio de Actividades (la tasa Internet alcanzó un 76,3%, 0,6 puntos porcentuales por sobre la tasa alcanzada el 2010), Término de Giro (la tasa Internet fue 74,8%, 4,1 puntos porcentuales más que la tasa alcanzada el 2010), Factura Electrónica (representa un 44% del total de facturas emitidas y el 2011 se emitió un 21% más que el año anterior), Portal Mipyme (se incorporó un 32,2% más de empresas que el año 2010) y 14 Quáter Operación Renta² (del potencial de contribuyentes que podrían acogerse a este beneficio, 43.426 ya están inscritos lo que equivale a un 6% del universo estimado).

3. Desafíos para el año 2012

3.1 Plan de Excelencia 2012

El presupuesto aprobado considera como parte importante la continuidad y complemento de lo realizado con el presupuesto del año 2011. Adicionalmente se ha establecido como aspecto clave, de acuerdo al Plan Estratégico 2011-2014 del SII, seguir avanzando y mejorando el accionar, los procesos y la operación en cada uno de sus focos estratégicos F (Fiscalización) – S (Servicios) – A (Apoyo). Esto permitirá establecer las bases para un desarrollo progresivo que permita conducir a la organización en un horizonte de mediano plazo, de forma de ofrecer a los contribuyentes y la ciudadanía en general, la realización de todo tipo trámites y operaciones factibles de forma electrónica. Este proceso debe ser equilibrado, considerando también el desarrollo de la organización y la sustentabilidad del modelo de negocio y gestión.

Considerando lo anterior las directrices del presupuesto aprobado son:

3.1.1. Fiscalización

3.1.1.1 Proyectos de Fiscalización Selectiva; orientados a la creación de nuevos grupos para auditorías selectivas y grupos especializados de fiscalización.

- *Presupuesto asignado: M\$1.131.863*

3.1.1.2 Proyectos de Fiscalización Preventiva; orientados a dar cumplimiento a la nueva disposición legal que reconoce legalmente la validez de las notificaciones de las actuaciones del Servicio practicadas vía correo electrónico, elevándola al mismo nivel de aquellas consideradas en el artículo 11 del Código Tributario (personal, cédula, carta certificada).

- *Presupuesto asignado: M\$103.893*

² El 14 Quáter de la Ley de la Renta debutó en la operación renta 2011, y corresponde a una Modificación legal que fue introducida el 31 de julio de 2010, y permite que contribuyentes que cumplen ciertos requisitos, tengan la posibilidad de que su renta líquida imponible quede exenta del Impuesto de Primera Categoría hasta 1.440 unidades tributarias mensuales (UTM), equivalentes a unos \$55.000.000 y, además, se fija la tasa de Pagos Provisionales Mensuales (PPM) en 0,25%.

3.1.1.3 Proyectos de Apoyo Jurídico a la Fiscalización; orientados a incrementar progresivamente la calidad jurídica de las actuaciones del Servicio de Impuestos Internos, de manera que éstas se ajusten estrictamente al debido proceso y a los principios de legalidad, oportunidad y eficacia. Esto hace imprescindible que la instancia de apoyo jurídico a las actuaciones de fiscalización sea eficiente y que garantice la sujeción de las mismas al ordenamiento legal, desde su génesis hasta su culminación. Adicionalmente, la nueva jurisdicción tributaria y aduanera para el año 2012 comenzará su tercera etapa, con la incorporación de las Direcciones Regionales de: Concepción, Valdivia, Puerto Montt y Coyhaique.

- *Presupuesto asignado: M\$193.027*

3.1.1.4 Proyectos de Inteligencia Fiscal; orientados a focalizar y controlar las acciones, logrando una mejor selección de casos a fiscalizar y detectando nuevas y más sofisticadas figuras de evasión, ya sea en un segmento determinado o en algún rubro económico en particular.

- *Presupuesto asignado: M\$183.377*

3.1.1.5 Proyectos de Impuesto Territorial; orientados a mejorar la calidad del catastro y de la tasación, así como a preparar los procesos de reavalúos que deben efectuarse conforme a la ley, disponiendo de herramientas de control de gestión que permitan adoptar decisiones y rectificaciones oportunamente.

- *Presupuesto asignado: M\$419.211*

3.1.2 Servicios

3.1.2.1 Proyectos Internet; orientados a continuar mejorando la facilitación del cumplimiento tributario a los contribuyentes y el fomento del uso de estas tecnologías, entregando nuevos servicios y promoviendo sus beneficios. Se espera que el uso de las operaciones electrónicas se incremente más aún en el tiempo, por lo cual los proyectos apuntan a ir transitando de forma paulatina y sustentable a ofrecer servicios 100% web con los mejores estándares de calidad. Se trabajará en la masificación del uso de Factura Electrónica y Portal Mipyme, además de la instalación de módulos de atención en Direcciones Regionales, proporcionando una mejor atención a los contribuyentes, fomentando el conocimiento y uso del portal web y permitiendo una mejor gestión de los funcionarios en las distintas tareas que requiere la operación en oficinas.

- *Presupuesto asignado: M\$195.998*

3.1.2.2 Proyectos de Información; orientados a la creación de un área de intercambio de información con el fin de mejorar y centralizar el intercambio de información estadística y aquella requerida por organismos públicos. El principal beneficio, es el beneficio social que la información puede aportar a las políticas públicas en las que se compromete el Estado, por ejemplo, los subsidios, créditos universitarios, entre otros.

- *Presupuesto asignado: M\$144.940*

3.1.3 Apoyo

3.1.3.1 Proyectos de Apoyo a la Gestión; enfocados en la mejora de la gestión interna institucional, en el control de la gestión y mejora de los procesos que impactan en la atención de los contribuyentes. Los beneficios de estos proyectos se reflejarán en una mejora de procesos internos, el control de la operación y manejo de información relevante para la toma de decisiones en forma oportuna y efectiva. Se espera continuar fomentando el desarrollo de las actividades del CIAT, de la cual Chile es miembro fundador. La celebración de la Asamblea General anual es una excelente instancia de experiencias y mejores prácticas entre administraciones tributarias. Por otra parte, se espera la creación del área de desarrollo y gestión de Previsión Social, enfocada a ofrecer a los contribuyentes el actual nivel de calidad de la operación renta, realizando los cálculos de cotizaciones previsionales para los trabajadores independientes.

- *Presupuesto asignado: M\$350.584*

3.1.3.2 Proyectos de Infraestructura Tecnológica; focalizados fuertemente en la seguridad y el riesgo informático, tanto en el intercambio de información y el resguardo de la información. Se desea además potenciar algunas áreas específicas con herramientas de control de gestión y estadísticas.

- *Presupuesto asignado: M\$178.141*

Para los proyectos de Fiscalización se proyecta una recaudación directa esperada de M\$3.299.029 (M\$2.605.952 para el proyecto 3.1.1.1 y M\$693.077 para el proyecto 3.1.1.3). En el caso de los proyectos en el ámbito de Servicios, se proyecta una recaudación directa esperada de M\$597.040.

3.2 Desafíos relevantes asociados al Plan Estratégico

Durante el 2011 se desarrolló el "Plan Estratégico SII 2011-2014"; que es la carta de navegación para el accionar del Servicio.

En el desarrollo de este Plan participaron todos los actores involucrados, incluyendo a los funcionarios de la institución, las asociaciones de funcionarios, equipos de jefaturas de las distintas Subdirecciones y Direcciones Regionales. De esta forma, todo el Servicio se abocó a un trabajo institucional orientado a una finalidad común: concordar de manera seria y realista qué organización queremos ser de aquí al año 2014. En este sentido, decimos que nuestro Plan Estratégico responde a un proceso institucional, transversal y participativo, que finalmente ha conducido a que sea asumido como un compromiso de todos.

3.2.1 Desafíos estratégicos; el Servicio ha definido tres desafíos estratégicos:

Disminuir la Evasión, consiste en lograr una tendencia decreciente en la tasa de evasión, medida ésta a través de la tasa de evasión del IVA, ya que ésta tiene directa relación con la tasa de evasión de Impuesto a la Renta.

Aumentar la Calidad de Servicio, implica no sólo estar en búsqueda permanente de nuevos servicios que faciliten el cumplimiento tributario, sino también facilitar el acceso a los mismos, por lo que el objetivo asociado a este desafío es tender a la implementación del 100% de los trámites que realiza un contribuyente de manera electrónica.

Aumentar la Excelencia Institucional, involucra un trabajo interno y a todo nivel de la organización, a fin de mejorar la calidad y la eficiencia de la gestión interna, que apoyen las acciones de fiscalización, y un fuerte énfasis en quienes son el soporte fundamental de la organización y de quienes depende el éxito de los desafíos planteados, esto es, las personas que la componen.

3.2.2 Modelo de Gestión; en materia de gestión, el Servicio ha propendido generar una mirada global e integrada de su quehacer institucional, enfatizando el logro de resultados por proceso, asumiendo que para la obtención de éstos se hace necesario integrar las acciones, a nivel regional y central, más allá de cada función involucrada en su gestión.

Esta mirada, representada por el Modelo de Gestión, se hace cargo del rol que el Servicio tiene asignado por ley, como así también de la individualidad del contribuyente y de la demanda de servicios de atención e información tanto para contribuyentes como para usuarios externos. De esta forma, se fomenta la modernización de la institución y la conexión permanente con los diversos actores de su entorno. Así, se mantiene como foco principal al contribuyente, entregando productos y servicios de calidad, adaptados a cada tipo de contribuyente, que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, promoviendo el uso de la oficina virtual como canal de comunicación con el contribuyente. Se reconoce además la importancia de las personas que son parte del SII, quienes requieren un desarrollo acorde a la evolución de la institución.

El modelo de gestión está basado en tres focos:

Fiscalización, acciones de Fiscalización focalizadas y aplicando inteligencia fiscal, detectando ámbitos con riesgo potencial de fraude. El objetivo asociado a este foco es implementar la Nueva Operación IVA en el SII, que está ligado tanto al control como a la minimización del incumplimiento.

Servicios, proveer Servicios que faciliten el cumplimiento tributario de los contribuyentes y que respondan a sus necesidades según sus características propias. El objetivo asociado a este foco es la habilitación de la "oficina virtual 3.0", que apuntará a habilitar en la oficina virtual del SII la totalidad de trámites que realizan los contribuyentes, a fin de facilitarles aún más el cumplimiento tributario.

Apoyo, potenciar las líneas de Apoyo al interior del Servicio mediante el desarrollo de recursos humanos y tecnológicos. El objetivo asociado a este foco es la implementación de un Plan Funcionario Integral, a fin de enfocarse especialmente en las personas que componen la institución.

3.2.3 Objetivos estratégicos; son los siguientes:

3.2.3.1 Nueva Operación IVA; en relación a los Objetivos Estratégicos establecidos en el Plan 2001-2014, el SII se ha propuesto en primer lugar la implementación de la Nueva Operación IVA, que incluye nuevos sistemas informáticos para realizar procesos masivos, es decir, centralizados e informatizados de contrastación de información de las declaraciones de IVA que se declaran en el formulario 29 con información de compras y ventas realizadas por terceros, permitiendo un control más efectivo de éste impuesto.

Dentro de los proyectos destacados, se encuentra la Propuesta de Rectificatoria de Formulario 29; que apunta a elaborar la propuesta de rectificatoria en base a información obtenida de proveedores y clientes. De esta forma, el Servicio generará un control para algunos contribuyentes que presenten diferencias respecto al impuesto determinado por el Servicio y el declarado por éstos, generándoles una declaración rectificatoria con el monto real de impuesto a pagar. Lo anterior permitirá que el contribuyente corrija a través de Internet su declaración sin necesidad que el Servicio inicie una fiscalización. En caso que no se corrijan estas diferencias, se iniciarán las acciones de fiscalización correspondientes. Para que este control pueda realizarse a la totalidad de los contribuyentes, es necesario que el 100% opere con factura electrónica, lo que permitirá además que el Servicio pueda construir propuestas de declaraciones de IVA, al igual como se hace en la operación Renta, para todos los contribuyentes, facilitándoles de esta manera la declaración de este impuesto. Otro proyecto relevante, lo constituye la Puesta en marcha de nuevos sistemas informáticos para Controlar la Información del IVA declarado en el Formulario 29; que tiene por objetivo la disminución de la evasión del IVA, a través de un proceso masivo de contrastación de información, similar a lo que ocurre con la Operación Renta. Estos nuevos sistemas permitirán: el chequeo de las declaraciones de IVA (F29) empleando información de terceros que proporcionan al SII, la utilización de información de Cambios de Sujeto, Declaraciones Juradas de Compra y Venta, y Factura Electrónica; el procesamiento y control centralizado de libros de compras y ventas de contribuyentes; y la generación de nuevos controles para validar la correcta declaración de créditos y débitos.

3.2.3.2 100% trámites por Internet; relacionado con lo anterior, surge un segundo Objetivo Estratégico, consistente en ir progresivamente llevando al ámbito Internet el 100% de los trámites que realiza el contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y contar con la posibilidad de acceder al portal del SII a través de dispositivos móviles.

Algunos proyectos a destacar en este ámbito, son el Banco en Línea; nueva alternativa de pago para contribuyentes que declaran Formularios 29 a través de Internet, alcanzando así el 100% de información en línea, de declaración y pago de contribuyentes. Otro proyecto relevante, es la Primera etapa Proyecto Smartphone; que implica la construcción de una aplicación para teléfonos inteligentes (Smartphones), que permita a los contribuyentes realizar ciertas operaciones que habitualmente efectúa vía

Internet, pero ahora a través de estos dispositivos móviles. La primera etapa contempla la habilitación de preguntas frecuentes, noticias y consulta de información de terceros.

3.2.3.3 Funcionario Integral; finalmente, se establece un tercer Objetivo Estratégico, en el marco del Apoyo Institucional, que apunta específicamente al desarrollo de un plan que visualice a un funcionario como un Funcionario Integral. Con esto se busca desarrollar en las personas que trabajan en la organización, un alto estándar técnico y humano, para responder a los desafíos que se ha planteado el Servicio.

Uno de los proyectos destacados en este contexto, es la Modernización del Sistema de Evaluación de Desempeño; el que implicará el diseño e implementación de nuevas herramientas, fomento de prácticas y compromisos de desempeño para funcionarios.

3.3 Compromisos a través de indicadores de desempeño

Estos compromisos corresponden a los indicadores de desempeño incluidos en el Formulario H, de acuerdo a la formulación presupuestario 2012.

3.3.1 Declaraciones Formulario 29 y Formulario 50 por Internet; se espera que el porcentaje de declaraciones de ambos formularios por Internet sobre el total, alcance un 71,7%.

3.3.2 Concurrencia IVA; se espera que el porcentaje de impugnados que concurren al proceso IVA sea de un 50,7%.

3.3.3 MIPYME inscritas en el portal; se espera que el porcentaje de empresas MIPYME que se inscriben en el portal sea un 100% en base a la meta esperada.

3.3.4 Recaudación efectiva de Impuestos; se espera que la recaudación efectiva de impuestos sea un 100% en base a la meta esperada.

3.3.5 Contribuyentes que emiten Boleta de Honorarios Electrónica; se espera que la cantidad contribuyentes que emiten boletas de honorario electrónica sea igual al universo de contribuyentes que emite boleta de honorarios el año anterior.

3.3.6 Pasc online; se espera que los casos tramitados por internet alcancen un 60% del total de casos.

3.3.7 Acciones de Presencia; se espera que la cantidad de acciones equivalentes de controles de presencia sea un 100% en base a la meta esperada.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

El funcionamiento del Servicio de Impuestos Internos (SII) se encuentra enmarcado en las disposiciones del Decreto con Fuerza de Ley N° 7 de 1980, de Hacienda (D.O. del 15/2/1980), denominada Ley Orgánica Del Servicio de Impuestos Internos, además de lo dispuesto en el Decreto Ley N° 830 de 1974 sobre Código Tributario. Adicionalmente, se debe considerar la Ley 19.882 publicada el 23 de junio del año 2003, que regula la nueva política de personal de los Funcionarios Públicos (Ley de Nuevo Trato).

- Misión Institucional

Administrar con equidad y justicia el sistema de tributos internos de destino fiscal, facilitando el cumplimiento voluntario mediante la provisión de servicios de calidad, adecuados a cada tipo de contribuyente; velando por el correcto cumplimiento tributario con estricto apego a la legalidad vigente y focalizando el esfuerzo fiscalizador en los contribuyentes con comportamiento tributario riesgoso.

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Fortalecimiento y aumento de la cobertura de fiscalización en el grupo de Medianas y Grandes Empresas: Son 3 proyectos, que están relacionados a la contratación de 85 fiscalizadores y 7 profesionales que tendrán como función controlar a través de auditorías a los grupos de Medianas y Grandes Empresas, y apoyar la asistencia y fiscalización en los procesos de fiscalización masiva. La contratación de estas personas se ha estado ejecutando y finaliza durante el primer semestre de este año.
2	Apoyo jurídico a los procesos de fiscalización: Son 2 proyectos, que se relacionan a la contratación de 14 abogados que apoyarán a los procesos de fiscalización y de defensa jurídica del Servicio de Impuestos Internos ante los Tribunales Tributarios y Aduaneros.
3	Mejoramiento en los procesos de captura y utilización de información: Son 11 proyectos relacionados a la adquisición de hardware y software que permitirán mejorar los procesos de cruces de información para de esta forma generar acciones de fiscalización más efectivas; así como también fortalecer las plataformas informáticas de intercambio de información con Organismos públicos y otras Administraciones tributarias. En la actualidad estos proyectos se encuentran en la generación y/o en el proceso de licitación.
4	Fortalecimiento de la fiscalización del impuesto territorial: Son 2 proyectos que se relacionan con la adquisición de hardware y software que irán en beneficio de apoyar a través de herramientas informáticas el proceso de revalúo para el año 2013 que comienza este año, y los procesos de fiscalización del impuesto territorial. En la actualidad estos proyectos se encuentran en la generación y/o en el proceso de licitación, y para algunos casos las componentes informáticas ya fueron adquiridas.

- Objetivos Estratégicos

Número	Descripción
1	Disminuir la evasión mediante la implementación de un plan de cumplimiento tributario.
2	Mejorar la calidad de servicio al contribuyente mediante la implementación de más y mejores productos y servicios que faciliten el cumplimiento tributario.
3	Intensificar el uso de servicios Web, haciendo del portal del SII el canal principal de comunicación con los contribuyentes.

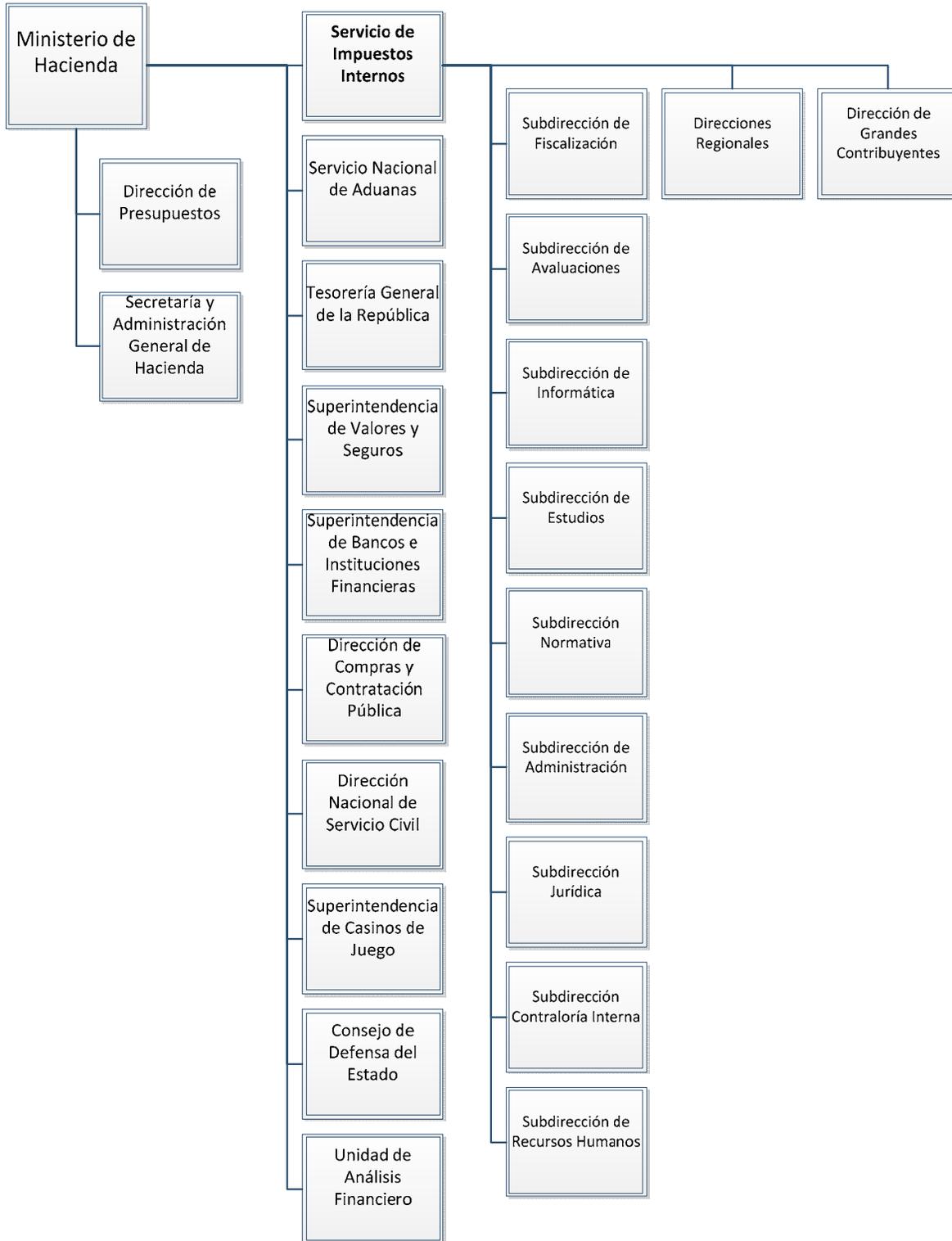
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Planes de fiscalización a contribuyentes y bienes raíces para aumentar la recaudación de impuestos.	1
2	Servicios Electrónicos por Internet.	1, 2, 3
3	Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	1, 2, 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	El Fisco (Finanzas y Tesoro Público).
2	Contribuyentes emisores de boletas de honorarios.
3	Contribuyentes Actuales y Potenciales.
4	Los contribuyentes del Impuesto a la Renta.
5	Los contribuyentes que producen y comercializan bienes y servicios (Contribuyentes de IVA).
6	Los contribuyentes de Bienes Raíces.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



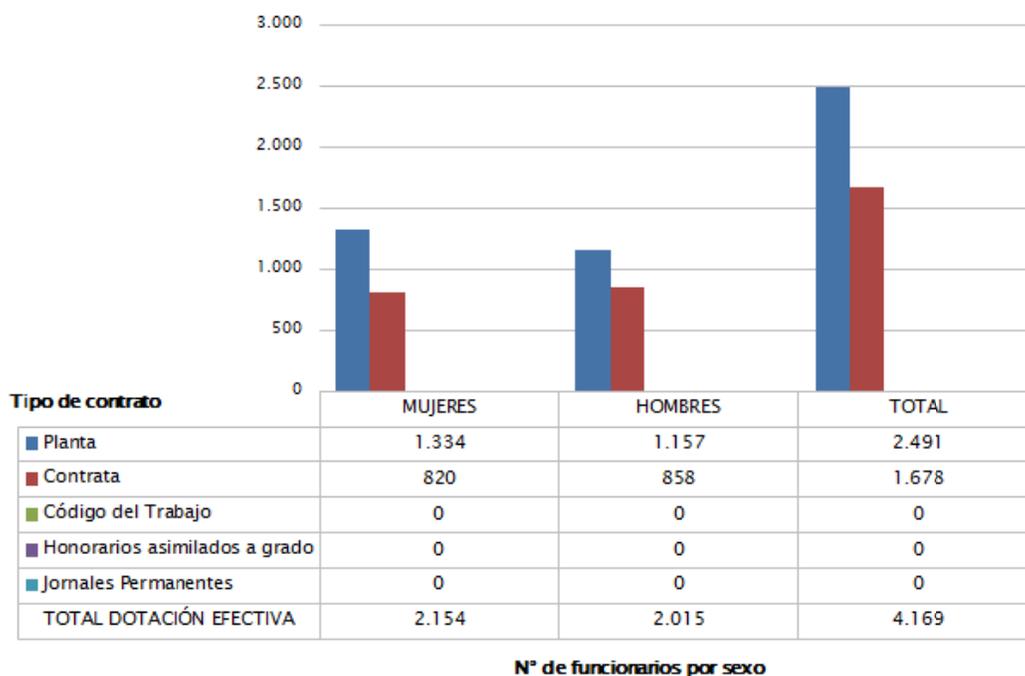
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director del Servicio	Julio Pereira Gandarillas
Subdirector de Administración	Guido Alfredo Villar Lefenda
Subdirector de Avaluaciones	Ernesto Jesús Terán Moreno
Subdirector de Contraloría Interna	Mario Pablo Moren Robles
Subdirector Dirección Grandes Contribuyentes	Mirtha Elena Barra Paredes
Subdirector de Estudios	Alejandro Burr Ortúzar
Subdirector de Fiscalización	Iván Beltrand Cruz
Subdirector de Informática	Víctor Hugo Plaza Farias
Subdirector Jurídico	Mario Vila Fernández
Subdirector de Normativa	Juan Alberto Rojas Barranti
Subdirector de Recursos Humanos	Juan Francisco Cantillana Paredes

Anexo 2: Recursos Humanos

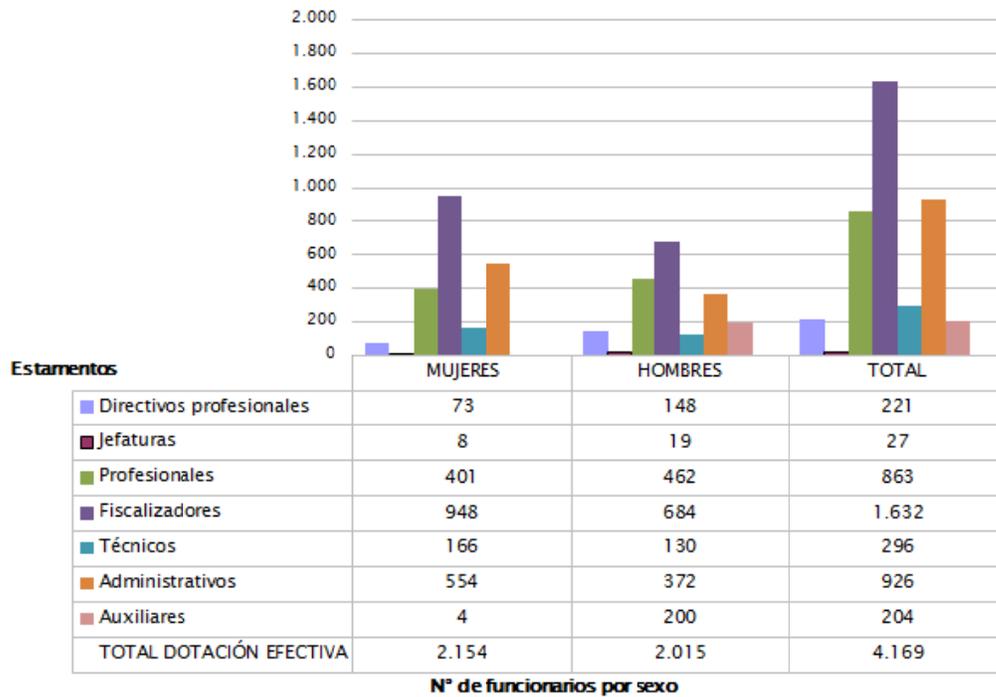
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2011³ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)

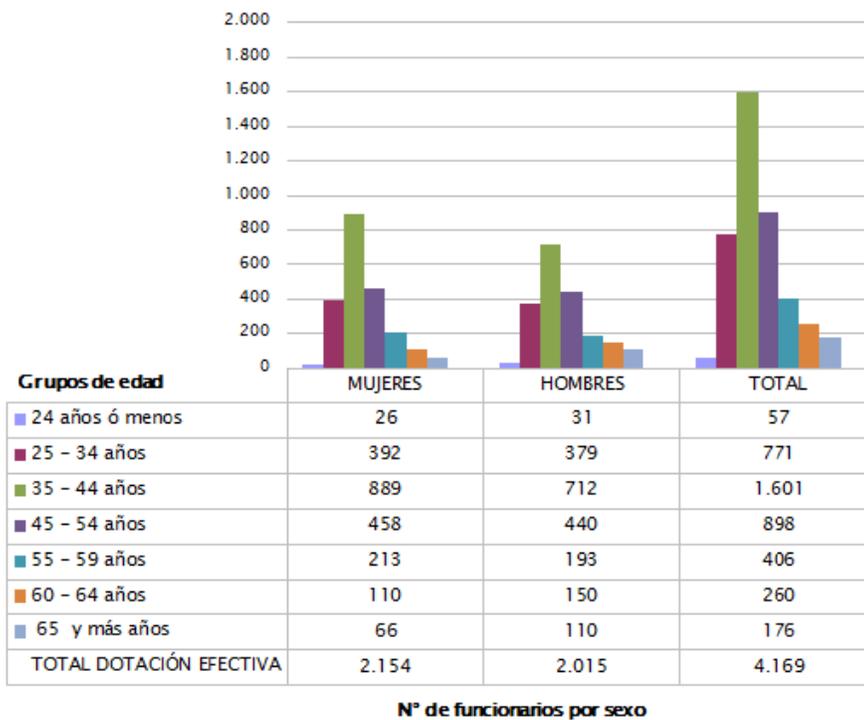


³ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

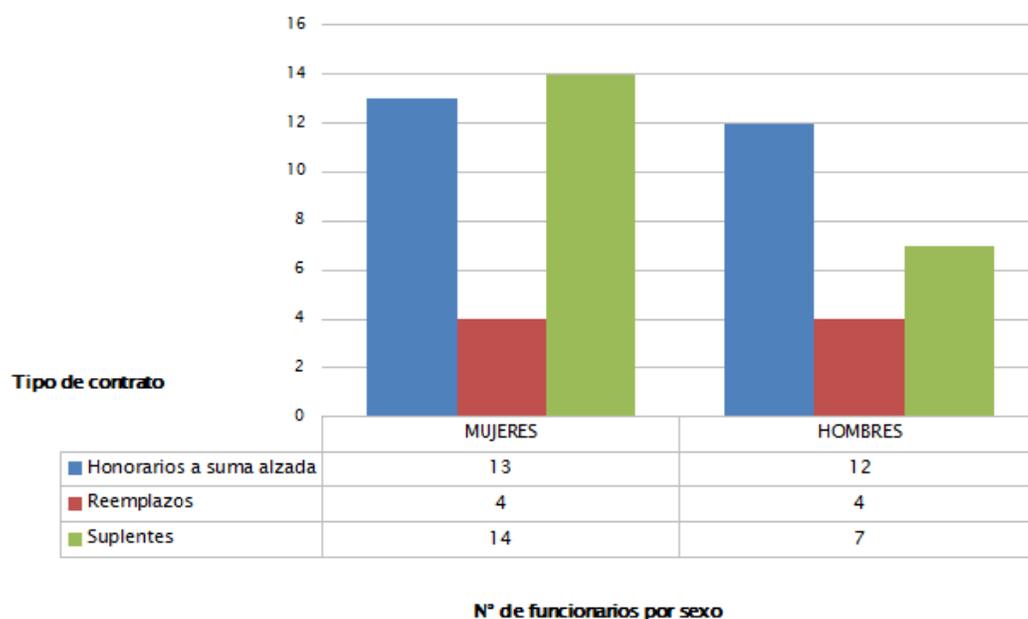
- Dotación Efectiva año 2013 por Estamento (mujeres y hombres)



- Dotación Efectiva año 2013 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



b) Personal fuera de dotación año 2011⁴, por tipo de contrato



⁴ Corresponde a toda persona excluida del cálculo de la dotación efectiva, por desempeñar funciones transitorias en la institución, tales como cargos adscritos, honorarios a suma alzada o con cargo a algún proyecto o programa, vigilantes privado, becarios de los servicios de salud, personal suplente y de reemplazo, entre otros, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011.

c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	(N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección/ Total de ingresos a la contrata año t)*100	100,0	100,0	100,0	
1.2 Efectividad de la selección	(N° ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año t, con renovación de contrato para año t+1/N° de ingresos a la contrata año t vía proceso de reclutamiento y selección)*100	92,6	97,0	104,8	1
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	(N° de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año t/ Dotación Efectiva año t) *100	2,7	2,2	123,7	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	(N° de funcionarios Jubilados año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,1	0,1	72,0	
• Funcionarios fallecidos	(N° de funcionarios fallecidos año t/ Dotación Efectiva año t)*100	0,1	0,0	---	
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	(N° de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año t/ Dotación efectiva año t)*100	1,4	0,4	29,1	3

5 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

6 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

7 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

8 Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

9 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,7	1,2	58,4	
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0,4	0,5	87,8	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1,3	2,3	57,1	4
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	11,9	7,5	63,1	5
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	7,6	10,4	136,4	6
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	83,6	87,0	104,1	
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	15,8	18,4	116,7	7
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	25,7	67,4	262,3	8
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	1,8	1,6	89,3	9

10 Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

11 Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,8	0,8	108,9	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹² 	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	1,0	0,9	111,0	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,0	0,0	---	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	21,4	23,4	91,5	10
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	98,9	99,0		

¹² No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹³ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	1,0	0,9		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0,1	0,1		
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0,0	0,0		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.		SI		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁵ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.		SI		11

Notas:

- 1.- Producto de las personas que ingresaron a los cursos de Fiscalizadores y no quedaron seleccionados.
- 2.- Producto de las personas que ingresaron a los cursos de Fiscalizadores y no quedaron seleccionados.
- 3.- Disminuyó la cantidad de funcionarios que se quisieron acoger al incentivo al retiro.
- 4.- Cambió la dotación efectiva de la ley de presupuesto, para el ingreso de nuevos fiscalizadores.
- 5.- Hubo menos procesos de promoción que el año anterior. Adicionalmente al haber menos retiros voluntarios por incentivo, en estricto rigor hubo menos ascenso.
- 6.- Cambios en la estructura funcional del SII, adicionalmente hubo procesos de concursos internos que involucran mayor responsabilidad.
- 7.- Hubo más participantes de capacitación.
- 8.- En 2011 se generalizó la evaluación de transferencia (en 2010 existió aplicación piloto parcial).

14 Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

15 Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

9.- En 2011 hubo menos postulantes a las becas.

10.- Hubo un aumento en la cantidad de horas extras realizadas, ya que se incrementó el programa de fiscalización en horarios no hábiles, así como en horarios nocturnos.

11.- El SII no cuenta con una política de recursos humanos única, sino más bien con un Portafolio de 11 Políticas, las que se han constituido en los lineamientos que orientan la gestión de personas en la institución y están siendo implementadas a través de procedimientos establecidos en Oficios Circulares publicados en el SII. Estas políticas tienen como principios orientadores, la transparencia, la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la orientación al mérito, entre otros. Este portafolio está compuesto por las siguientes políticas: Política para el Ejercicio de las Jefaturas, Política de Calidad de Vida Laboral, Política de Gestión del Desempeño, Política Desarrollo de Carrera y Movilidad Interna, Política de Formación y Capacitación, Política de Ingreso de Personas, Política para el Tratamiento de la Conducta de Acoso Sexual, para el Tratamiento de la Conducta de Acoso Laboral, Política de Traslado de Personal y Política de Seguridad Funcionaria.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011			
Denominación	Monto Año 2010	Monto Año 2011	Notas
	M\$ ¹⁶	M\$	
INGRESOS	135.652.971	143.509.005	
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	536.403	185.119	
RENTAS DE LA PROPIEDAD	138	249	
INGRESOS DE OPERACION	802.383	909.567	1
OTROS INGRESOS CORRIENTES	2.726.762	3.441.525	2
APORTE FISCAL	131.558.020	138.847.909	
VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS		122.232	3
RECUPERACION DE PRESTAMOS	29.265	2.404	
GASTOS	139.860.056	146.276.954	
GASTOS EN PERSONAL	112.489.902	118.246.760	4
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	17.287.623	15.284.930	5
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	979.325	873.242	
INTEGROS AL FISCO		4	
OTROS GASTOS CORRIENTES		6.585	
ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	6.472.005	7.501.571	6
INICIATIVAS DE INVERSION	163.225		
SERVICIO DE LA DEUDA	2.467.976	4.363.862	
RESULTADO	-4.207.085	-2.767.949	

¹⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

Notas:

Se considera una diferencia relevante, todos aquellos casos donde su diferencia representa +/- 10% entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

1.- Los mayores Ingresos de Operación Devengados respecto el año anterior se justifican principalmente por las ventas (cedulas Rut, copias declaraciones de F29, F22, certificados de avalúos), las cuales fueron percibidas por un mayor monto a lo presupuestado.

2.- Los Mayores Ingresos Corrientes se justifican por la recuperación de licencias medicas mayor a lo presupuestado, así como también la aplicación de multas y sanciones a terceros por incumplimiento de las Leyes y/o Normas administrativas además del Ítem Otros que se origina por los descuentos al personal que estuvo en paro de Noviembre 2010.

3.- Los mayores ingresos en las Ventas de Activos No Financieros Devengados se originan principalmente por el mayor valor en la venta de vehiculos enviados a Dicrep para ser rematados por la renovación de ellos autorizada por Dipres.

4.- La mayor ejecución se da principalmente por aumento en la dotación de 111 nuevos funcionarios que ingresaron al SII y al pago del Índice de Satisfacción Neta (ISN) según Ley 20.431.

5.- la menor ejecución se debió a la rebaja estructural aplicada por Decreto H N°494 de 19-04-2011 y además de una disminución en la base presupuestaria.

6.- La mayor ejecución se debió principalmente por el pago de inmuebles en Leasing.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁷	Presupuesto Final ¹⁸	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁹	Notas ²⁰
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	108.537.991	143.231.461	143.509.005	-277.544	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	36.155	185.119	185.119		
	01		Del Sector Privado		185.119	185.119		
	02		Del Gobierno Central	36.155				
06			RENTAS DE LA PROPIEDAD			249	-249	
07			INGRESOS DE OPERACION	701.506	701.506	909.567	-208.061	1
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	1.398.793	1.416.270	3.441.525	-2.025.255	2
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	1.336.202	1.336.202	2.656.368	-1.320.166	2.1
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	62.591	69.176	88.366	-19.190	2.2
	99		Otros		10.892	696.791	-685.899	2.3
09			APOORTE FISCAL	106.349.344	140.876.373	138.847.909	2.028.464	
	01		Libre	106.349.344	140.876.373	138.847.909	2.028.464	
10			VENTA DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	52.193	52.193	122.232	-70.039	3
	03		Vehículos	48.551	48.551	121.824	-73.273	3.1
	04		Mobiliario y Otros	3.642	3.642	408	3.234	3.2
12			RECUPERACION DE PRESTAMOS			2.404	-2.404	
	10		Ingresos por Percibir			2.404	-2.404	
			GASTOS	108.538.991	146.512.908	146.276.954	235.954	
21			GASTOS EN PERSONAL	88.866.978	118.471.488	118.246.760	224.728	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	15.951.015	15.285.755	15.284.930	825	

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

19 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

20 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Cuadro 3
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011

Subt.	Item	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ²¹ (M\$)	Presupuesto Final ²² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengados (M\$)	Diferencia ²³ (M\$)	Notas ²⁴
23			PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL		846.522	873.242	-26.720	
	03		Prestaciones Sociales del Empleador		846.522	873.242	-26.720	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	36.155				
	03		A Otras Entidades Públicas	36.155				
		352	Portal Integrado de Comercio Exterior (SICEX)	36.155				
25			INTEGROS AL FISCO	10	10	4	6	
	01		Impuestos	10	10	4	6	
26			OTROS GASTOS CORRIENTES		6.585	6.585		
	02		Compensaciones por Daños a Terceros y/o a la Propiedad		6.585	6.585		
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	3.605.292	7.536.644	7.501.571	35.073	
	02		Edificios	664.194	2.305.677	2.305.676	1	
	03		Vehículos	590.360	157.282	156.994	288	
	04		Mobiliario y Otros	76.649	180.243	179.204	1.039	
	05		Máquinas y Equipos	104.333	208.131	207.381	750	
	06		Equipos Informáticos	560.701	2.537.729	2.532.722	5.007	
	07		Programas Informáticos	1.609.055	2.147.582	2.119.594	27.988	
31			INICIATIVAS DE INVERSION	79.541				
	02		Proyectos	79.541				
34			SERVICIO DE LA DEUDA		4.365.904	4.363.862	2.042	
	07		Deuda Flotante		4.365.904	4.363.862	2.042	
			RESULTADO	-1.000	-3.281.447	-2.767.949	-513.498	

Notas:

Se considera una diferencia relevante, todos aquellos casos donde su diferencia representa +/- 10% entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

21 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

22 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

23 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

24 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

1.- Los mayores Ingresos de Operación de un 29,66%, se justifican principalmente por las ventas (cedulas Rut, copias declaraciones de F29, F22, certificados de avalúos), las cuales fueron percibidas por un mayor monto a lo presupuestado.

2.- Los Mayores Ingresos Corrientes de un 143%, se justifican:

2.1.- por la recuperación de licencias medicas mayor a lo presupuestado en un 98,8%.

2.2.- aplicación de multas y sanciones a terceros por incumplimiento de las Leyes y/o Normas administrativas mayor a lo presupuestado en un 27,74%.

2.3.- la desviación de un 6.297,27% en el Ítem Otros se origina por los descuentos al personal que estuvo en paro de Noviembre 2010.

3.- Los mayores ingresos en las Ventas de Activos No Financieros de 134,19% se originan principalmente por:

3.1.- el mayor valor en la venta de vehículos en un 150,92%, enviados a Dicrep para ser rematados por la renovación de ellos autorizada por Dipres.

3.2.- la menor ejecución en la venta de Mobiliario de -88,8%, se produjo porque este rubro no es muy apetecible en los remates ya que su estado es de muy baja calidad.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²⁵			Avance ²⁶ 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁷)	%	78,8	77,3	75,5	97,7	
	[IP Ley inicial / IP devengados]	%	61,0	59,6	48,1	80,7	1
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	%	99,2	100,0	100,0	100,0	
	[IP percibidos / Ley inicial]	%	162,5	167,7	207,8	123,9	2
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	%	64,6	131,0	96,5	73,7	3
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	%	99,2	130,9	100,0	76,4	4

Notas:

Se considera una diferencia relevante, todos aquellos casos donde su diferencia representa +/- 10% entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

- 1.- El menor avance se justifica producto de la mayor desviación entre los IP Ley Inicial y IP devengados asociados, principalmente, a una mayor recuperación de licencias médicas.
- 2.- El mayor avance se da producto del aumento de los IP percibidos respecto los IP Ley inicial.
- 3.- Este menor avance se justifica ya que el año 2010 por demora en la Toma de Razón no se envió el aporte fiscal correspondiente y por lo tanto no fue devengado en el respectivo año, producto de lo cual la DF fue superior al Saldo Final de Caja.
- 4.- Este menor avance se justifica ya que el año 2010 por demora en la Toma de Razón no se envió el aporte fiscal correspondiente y por lo tanto no fue devengado en el respectivo año, producto de lo cual la DF fue superior al Saldo Final de Caja.

25 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253 y 1,03340318 respectivamente.

26 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

27 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 ²⁸				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas				
115	Deudores Presupuestarios	0	2.780	2.780
215	Acreedores Presupuestarios	0	-8.111.492	-8.111.492
Disponibilidad Neta				
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.769.591	5.621.490	8.391.081
Extrapresupuestario neto				
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	1.232.426	-269.197	963.229
116	Ajustes a Disponibilidades	0	0	0
119	Traspos Interdependencias	0	4.434.623	4.434.623
214	Depósitos a Terceros	-5.036	-10.426	-15.462
216	Ajustes a Disponibilidades	-27.402	-1.089	-28.491
219	Traspos Interdependencias	0	-4.434.623	-4.434.623

²⁸ Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones
Plan Pro Cumplimiento Tributario	5.173.355	3.187.990	3.174.005	1

Notas:

1.- El presupuesto otorgado en la ley de Presupuesto año 2011 para el financiamiento de los proyectos del Plan Pro cumplimiento Tributario, se vio afectado por las readecuaciones presupuestarias internas realizadas como consecuencia de la rebaja estructural (Decreto N° 494).

f) Transferencias²⁹

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ³⁰ (M\$)	Presupuesto Final2011 ³¹ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ³²	Notas
TRANSFERENCIAS AL SECTOR PRIVADO					
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros					
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS					
Gastos en Personal	36.155	0	0	0	1
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ³³					
TOTAL TRANSFERENCIAS	36.155	0	0	0	

Notas:

1.- Este Presupuesto corresponde al Portal Integrado de Comercio Exterior (SICEX) el cual fue rebajado por Decreto N°1176 de 17/08/2011.

29 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

30 Corresponde al aprobado en el Congreso.

31 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

32 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

33 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones³⁴

No aplica para el Servicio.

En el año 2011, este Servicio no contó con Presupuesto para desarrollar Iniciativas de Inversión a imputar en el Subtítulo 31.

Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³⁵	Ejecución Acumulada al año 2011 ³⁶	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ³⁷	Ejecución Año 2011 ³⁸	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

34 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

35 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.

36 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.

37 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.

38 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Meta 2011	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
Servicios Electrónicos por Internet.	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de MIPYME que se inscriben en el portal durante el año.	(Cantidad de MIPYME que se inscriben en el portal durante el año/Meta de la cantidad de MIPYME que se inscriben en el portal durante el año)*100	%	100	120			SI	120%	1
Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	Enfoque de Género: No			100%	(584	(989	100%			
				(6283	4/58	6/823	(5844			
				/6283	44)*	6)*10	/5844			
)*100	100	0)*100			
Planes de fiscalización a contribuyentes y bienes raíces para aumentar la recaudación de impuestos.	Porcentaje de Recaudación Total de Impuestos efectiva.	(Recaudación Efectiva de Impuestos para el año tributario t/Meta de Recaudación para el año tributario t)*100	%	123.3%	109.3%	100.0%		SI	109%	2
	Enfoque de Género: No			(177	(215	(1725				
				6500	5443	6232.				
				0.0/1	1.0/1	0/172				
				4407	9715	5623				
				000.	0)*1	359.0	2.0)*			
				S.I.	00)*100	100			
Servicios Electrónicos por Internet.	Porcentaje de cumplimiento del plan de masificación de emisores de Boletas de Honorarios Electrónicas.	(Contribuyentes que emiten Boletas de Honorarios Electrónicas en el periodo t/Universo de Contribuyentes que emiten Boletas de Honorarios en el periodo t)*100	%	75%	82%	102%		SI	131%	3
Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	Enfoque de Género: No			(8583	(941	(103	78%			
				01/11	323/	7204/				
				3912	1145	1015	(78/1			
				3)*10	319)	925)*	00)*1			
				0	*100	100	00			

39 Se considera cumplido el compromiso, si la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011 implica un porcentaje de cumplimiento igual o superior a un 95%.

40 Corresponde al porcentaje de cumplimiento de la comparación entre el dato efectivo 2011 y la meta 2011.

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2009	2010	2011				
Servicios Electrónicos por Internet.	Porcentaje de casos tramitados mediante el Sistema Pasc On-line.	(Casos que son tramitados por Internet (Sistema Pasc Online) en el periodo t/Total de Casos tramitados en el periodo t)*100	%	54%	60%	61%		SI	110%	4
Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	Enfoque de Género: No			(54/100)*100	(625/810)*100	(743/2121)*100	56%			
Servicios Electrónicos por Internet.	Porcentaje de declaraciones de Formulario 29 por Internet.	(Número de Declaraciones de F29 por Internet en el periodo t/Total de declaraciones de F29 en el periodo t.)*100	%	64%	69%	72%		SI	107%	5
Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	Enfoque de Género: No			(7654/354)*100	(7050/1122)*100	(911/8887)*100	67%			
Servicios Electrónicos por Internet.	Porcentaje de modificación de datos de propiedades de Bienes Raíces realizadas a través de Internet.	(Número de Modificaciones de datos propietarios de Bienes Raíces realizadas por Internet/Total de Modificaciones de datos de Bienes raíces realizadas.)*100	%	86%	83%	80%		NO	93%	6
Entrega de servicios de calidad a los contribuyentes.	Enfoque de Género: No			(8817/3101)*100	(730/8228)*100	(725/6991)*100	86%			

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2011	Cumple SI/NO ³⁹	% Cumplimiento ⁴⁰	Notas
				2009	2010	2011				
Planes de fiscalización a contribuyentes y bienes raíces para aumentar la recaudación de impuestos.	Porcentaje de cumplimiento de la cantidad de acciones equivalentes de controles presenciales al comercio establecido durante el año.	(Cantidad de acciones equivalentes de controles de presencia realizadas en el periodo/Meta de cantidad de acciones equivalentes de controles de presencia para el periodo.)*100	%			113		SI	113%	7
						(392)	100%			
				0%	0%	434/3	(3462)			
						4655	76/34			
	Enfoque de Género:			(0/0)*	(0/0)	7)*10	6276)			
	No			100	*100	0	*100			

Porcentaje global de cumplimiento: 88%

Notas:

- 1.- El Servicio ha declarado como estrategia, facilitar el acceso de los contribuyentes a tecnologías de información para que operen en igualdad de oportunidades y ayudarles así a disminuir el costo de operación.
- 2.- El mejor resultado de este indicador se debió al principalmente al mejoramiento de la actividad económica del país, obteniendo una mejor recaudación en los impuestos de IVA y Renta, lo que se tradujo en un mejor desempeño al estimado inicialmente.
- 3.- La mejor aceptación de los contribuyentes a los servicios electrónicos dispuestos por el Servicio de Impuestos Internos, permitieron un mayor cumplimiento, por sobre el estimado inicialmente.
- 4.- La mejor aceptación de los contribuyentes a los servicios electrónicos dispuestos por el Servicio de Impuestos Internos, permitieron un mayor cumplimiento, por sobre el estimado inicialmente.
- 5.- La mejor aceptación de los contribuyentes a los servicios electrónicos dispuestos para la Declaración del Formulario.
- 6.- El menor cumplimiento del indicador Modificación de datos del Propietario de Bienes Raíces realizadas por Internet se debe a la incorporación de un sistema dispuesto en Intranet a partir del mes de mayo de 2011 y en todas las oficinas del SII para la modificación de datos del propietario.
- 7.- La mejor gestión en este proceso, permitió realizar más acciones durante el año 2011, lo que se tradujo en un sobrecumplimiento de este indicador.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Notas
				2009	2010	2011	
Aumentar la calidad de los servicios entregados por el SII a los contribuyentes	Índice de Satisfacción Neta (ISN)	Diferencia entre los porcentajes de Público Objetivo Satisfecho (notas 6 y 7) e Insatisfecho (notas 1 a 4) con el servicio y atención proporcionada.		61,1%	67,3%	71,3%	1
		Fuente: Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Calidad de Atención del SII, realizada por una empresa externa adjudicada.	%	Meta 52,5%	Meta 54%	Meta 55,5%	

Notas:

1.- La medición anual del ISN para el SII se establece en la Ley N° 20.431 (publicada en abril de 2010), la cual instaura en el sector público un bono o incentivo para los funcionarios, en función de la mejora continua en la calidad del servicio que se presta a los contribuyentes y usuarios en general. Las metas se encuentran estipuladas en esta Ley.

En relación a los resultados del año 2011, la encuesta fue coordinada por la Subsecretaría de Hacienda y realizada por una empresa de estudios de opinión externa durante diciembre de 2011, evaluando la satisfacción de los contribuyentes respecto de la prestación de servicios otorgada por el SII durante el año, sobre un total de 2.869 encuestados entre contribuyentes personas naturales y empresas.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica para el Servicio

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ⁴¹	Producto ⁴²	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ⁴³	Evaluación ⁴⁴

41 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

42 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

43 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

44 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Informe Preliminar⁴⁵ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴⁶

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011)

No aplica para el Servicio

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 11	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

45 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por parte de DIPRES.

46 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

No aplica para el Servicio

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 12				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴⁷	N° de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴⁸	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴⁹
Dirección Regional Iquique	81	18	104,1%	12,6%
Dirección Regional Antofagasta	115	18	106,1%	12,6%
Dirección Regional Copiapó	70	18	103,7%	12,6%
Dirección Regional La Serena	124	18	103,2%	12,6%
Dirección Regional Valparaíso	296	18	103,2%	12,6%
Dirección Regional Rancagua	146	18	103,9%	12,6%
Dirección Regional Talca	180	18	104,2%	12,6%
Dirección Regional Concepción	300	18	105,0%	12,6%
Dirección Regional Temuco	150	18	104,5%	12,6%
Dirección Regional Puerto Montt	129	18	106,1%	12,6%
Dirección Regional Coyhaique	44	18	114,6%	12,6%
Dirección Regional Punta Arenas	67	18	104,0%	12,6%
Dirección Regional Metropolitana Santiago Centro	304	18	103,2%	12,6%
Dirección Regional Metropolitana Santiago Poniente	266	18	104,4%	12,6%
Dirección Regional Metropolitana Santiago Oriente	474	18	106,3%	12,6%
Dirección Regional Metropolitana Santiago Sur	228	18	102,8%	12,6%
Dirección Grandes Contribuyentes	188	11	103,5%	12,6%
Dirección Regional Arica	65	18	106,8%	12,6%
Dirección Regional Valdivia	89	18	105,4%	12,6%
Dirección Nacional	874	23	104,1%	12,6%

47 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

48 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

49 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

BOLETÍN: 6981-03.

Descripción: Agiliza trámites para el inicio de actividades de nuevas empresas.

Objetivo: Facilita la apertura e iniciación de empresas de todos los tamaños en su primer contacto con las Municipalidades y el Servicio de Impuestos Internos, estableciéndose para los contribuyentes que por primera vez inicien sus actividades, el derecho a recibir todos los documentos tributarios que sean necesarios para comenzar su actividad.

Fecha de ingreso: 08.06.2010.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.494 - D. Oficial 27/01/2011.

Beneficiarios directos: Los contribuyentes de IVA que inicien sus actividades y aquellos que opten por la facturación electrónica.

BOLETÍN: 7064-05.

Descripción: Crea un nuevo sistema de protección al contribuyente que enfrenta variaciones en los precios internacionales de los combustibles.

Objetivo: Subsana las deficiencias del Fondo de Estabilización del Precio del Petróleo, debido a su limitada cobertura, su diseño y rigidez. Así, en una primera etapa, se pretende reducir el costo fiscal y atenuar o superar las limitaciones de los anteriores fondos de estabilización de precios y, en una segunda etapa, apunta a introducir seguros de protección ante las variaciones de precios, siguiendo la práctica mundial para coberturas de este tipo.

Fecha de ingreso: 13.07.2010.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.493 - D. Oficial 14/02/2011.

Beneficiarios directos: La iniciativa propone focalizar la protección que brinda el nuevo sistema hacia los contribuyentes del Impuesto Específico a los Combustibles, con algunas excepciones fundadas a favor de quienes no obtienen cobertura por otros medios.

BOLETÍN: 7194-05.

Descripción: Regula el tratamiento tributario de los instrumentos derivados.

Objetivo: Regular orgánicamente el tratamiento tributario de los contratos derivados, de manera de dar certeza a los contribuyentes que utilizan estas herramientas.

Fecha de ingreso: 08.09.2010.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.544 - D. Oficial 22/10/2011.

Beneficiarios directos: El Fisco y los contribuyentes que inviertan en instrumentos derivados regidos por la Ley N° 20.544.

BOLETÍN: 7328-03.

Descripción: Simplifica el régimen de constitución, modificación y disolución de las sociedades comerciales.

Objetivo: Crea un sistema optativo de constitución, modificación, transformación, fusión, división, terminación y disolución de ciertas personas jurídicas, mediante la suscripción de formularios electrónicos que posteriormente son incorporados en un registro que a este efecto debe llevar el Servicio de Impuestos Internos en su página web.

Fecha de ingreso: 30.11.2010.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional en el Senado. El proyecto fue aprobado en general por la Sala del Senado.

Beneficiarios directos:

- Las empresas individuales de responsabilidad limitada, establecidas en la Ley N° 19.857.
- Las sociedades de responsabilidad limitada, establecidas en la ley N° 3.918.
- Las sociedades anónimas cerradas, establecidas en la ley N° 18.046.

- Las sociedades anónimas de garantía recíproca, establecidas en la ley N° 20.179.
- Las sociedades colectivas comerciales, establecidas en los Párrafos 1 a 7, ambos inclusive, del Título VII del Libro II del Código de Comercio.
- Las sociedades por acciones, establecidas en el Párrafo 8 del Título VII del Libro II del Código de Comercio.
- Las sociedades en comandita simple, establecida en los Párrafos 9 y 10 del Título VII del Libro II del Código de Comercio.
- Las sociedades en comandita por acciones, establecidas en los Párrafos 9 y 11 del Título VII del Libro II del Código de Comercio.

BOLETÍN: 7440-05.

Descripción: Moderniza y fomenta la competencia del sistema financiero.

Objetivo: Mejora el marco legal de la industria para incrementar el atractivo del llamado tercer pilar previsional, es decir, el ahorro previsional voluntario. Se introducen una serie de cambios en materia tributaria con el objetivo de hacer más atractiva esta forma de ahorro, al mismo tiempo que se eliminan ciertos arbitrajes de la ley que generan doble tributación.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.552 - D. Oficial 17/12/2011.

Beneficiarios directos: Contribuyentes que realicen cotizaciones voluntarias, depósitos de APV y aportes de trabajadores para APVC, cuando éstos no gozaron de beneficio tributario alguno al momento de efectuarse.

BOLETÍN: 7433-05.

Descripción: Extiende el plazo de vigencia de las franquicias contenidas en el artículo 28, del decreto con fuerza de ley N° 341, de 1977, y en el artículo 35, de la ley N° 19.420.

Objetivo: Extiende la vigencia de las franquicias contenidas en el artículo 28 del DFL N° 341, de 1977, sobre zona franca y en el artículo 35 de la ley N° 19.420, hasta el día 31 de diciembre de 2012, ya que su vigencia terminó el 31 de diciembre de 2010.

Fecha de ingreso: 11.01.2011.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.512 - D. Oficial 07/05/2011.

Beneficiarios directos: Contribuyentes beneficiados con las franquicias tributarias establecidas en los artículos 28 del Decreto con Fuerza de Ley N° 341, de 1977 y 35 de la Ley N° 19.420.

BOLETÍN: 7503-19.

Descripción: Modifica la ley N° 20.241, que establece un incentivo tributario a la inversión privada en investigación y desarrollo.

Objetivo: Incentiva el gasto en investigación y desarrollo de manera de elevar sus niveles actuales como porcentaje del producto mediante el establecimiento de incentivos tributarios.

Fecha de ingreso: 01.03.2011.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.570- D. Oficial 06/03/2012

Beneficiarios directos: Empresas efectúen proyectos de investigación y desarrollo realizados con sus capacidades internas, esto es, "intramuros".

BOLETÍN: 7528-06.

Descripción: Fomenta el mercado de los cruceros turísticos.

Objetivo: Establece medidas que eliminan ciertas distorsiones que presenta el mercado de los cruceros turísticos y fomentar su competitividad mediante la equiparación de ciertos beneficios que nuestra legislación reconoce a algunos operadores turísticos, para que tanto cruceros nacionales como extranjeros puedan ingresar a este mercado y competir en él. Ello, en materia tributaria, se traduce en la modificación de los artículos 12 N° 17 letra e) y 36 de la Ley sobre Impuesto a las Ventas y Servicios.

Fecha de ingreso: 15.03.2011.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.549 - D. Oficial 02/11/2011.

Beneficiarios directos: Empresas navieras chilenas y mercado del turismo nacional.

BOLETÍN: 7527-05.

Descripción: Adelanta la plena vigencia del sistema de protección al contribuyente del impuesto específico a los combustibles (SIPCO) previsto en la ley N° 20.493.

Objetivo: Adelanta la fecha de la puesta en marcha plena del nuevo sistema SIPCO, pues el sistema no operaba con todos los mecanismos establecidos para enfrentar la situación de alza de los precios internacionales de los combustibles.

Fecha de ingreso: 15.03.2011.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.505 - D. Oficial 17/03/2011.

Beneficiarios directos: Consumidores y pequeñas y medianas empresas afectas al impuesto específico a los combustibles.

BOLETÍN: 7761-24.

Descripción: Modifica la Ley sobre Donaciones con Fines Culturales, contenida en el artículo 8° de la ley N° 18.985.

Objetivo: Introduce modificaciones al artículo 8° de la Ley N° 18.985, fortaleciendo y perfeccionando la ley de donaciones culturales, ampliando la base de donantes, aumentando el universo de beneficiarios, reduciendo las restricciones a la ejecución de los proyectos y simplificando los procedimientos.

Fecha de ingreso: 05.07.2011

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados. La Comisión de la Cultura y las Artes de la Cámara de Diputados emitió su Primer Informe. El proyecto pasó a la Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados.

Beneficiarios directos: Personas naturales y jurídicas que efectúen donaciones en el contexto de la Ley de Donaciones Culturales y beneficiarios de las mismas.

BOLETÍN: 7953-05.

Descripción: Modifica la ley N° 20.444 y la ley N° 19.885, con el objeto de fomentar las donaciones y simplificar sus procedimientos.

Objetivo: Establece modificaciones a las leyes N° 20.444 y N° 19.885, con el objeto de realizar ajustes al sistema. Respecto de la Ley N°20.444, modifica el régimen vigente y establece una franquicia para los contribuyentes de primera de primera categoría; respecto de la Ley N° 19.885, elimina ciertas restricciones que afectan el financiamiento de pequeñas instituciones para aplicación de incentivos tributarios y esclarece el límite de las donaciones gozarán del crédito, considerando el excedente como gasto.

Fecha de ingreso: 28.09.2011.

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.565 - D. Oficial 08/02/2012.

Beneficiarios directos: Contribuyentes afectos a los impuestos considerados en la Ley N° 20.444, que realicen donaciones al Fondo Nacional de la Reconstrucción, y donantes y donatarios de la Ley N° 19.885.

BOLETÍN: 8011-05.

Descripción: Establece incentivos especiales para las zonas extremas del país.

Objetivo: Incentivar el desarrollo de inversiones en zonas extremas, sea a través de franquicias tributarias o mediante el pago de bonificaciones. Para ello, mejora el alcance del crédito tributario para las inversiones en zonas extremas, regido por las leyes N° 19.606 y N° 19.420, ampliando su plazo de vigencia y cobertura.

Fecha de ingreso: 02.11.2011.

Estado de tramitación: Primer trámite constitucional en la Cámara de Diputados. La Comisión de Hacienda de la Cámara de Diputados despachó el proyecto de ley.

Beneficiarios directos:

- Contribuyentes beneficiados con la bonificación a las inversiones y reinversiones en zonas extremas, previsto en el Decreto con Fuerza de Ley N° 15, de 1981, del Ministerio de Hacienda
- Contribuyentes que efectúen inversiones acogidas a los beneficios de las leyes N° 19.606 y N° 19.420 a contar del 1° de enero del año 2012.
- Beneficios para las empresas industriales manufactureras instaladas o que se instalen en Arica, usuarios de Zona Franca, que vendan las mercancías de su propia producción tanto hacia la Zona Franca de Extensión, como a otros usuarios de Zona Franca.
- Personas naturales sin domicilio ni residencia en Chile, que porten y exporten mercancías compradas en una Zona Franca de Extensión.

BOLETÍN: 8066-05.

Descripción: Modifica el plazo para el reintegro parcial por concepto del Impuestos Específico al Petróleo Diesel para las empresas del transporte de carga, establecido en la Ley N° 19.764.

Objetivo: Posterga la plena vigencia de la ley N° 19.764, y en consecuencia, incrementa las tasas de reintegro que establece dicha norma, dado que la vigencia del sistema de reintegro contenido en la ley N° 20.456, expirará el 30 de noviembre de 2011.

Fecha de ingreso: 28.11.2011

Estado de tramitación: Tramitación terminada. Actual Ley N° 20.561 - D. Oficial 03/01/2012.

Beneficiarios directos: Empresas de transporte de carga.