

Oficio N° 8615

pog/pvw
S.4ª

VALPARAÍSO, 18 de marzo de 2010

A S.E. EL
PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA

Tengo a honra comunicar a V.E., que el Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

PROYECTO DE LEY:

“Artículo 1°.- Establécese, a contar del 1 de enero de 2010, para el personal de planta y a contrata del Servicio de Impuestos Internos una bonificación anual ligada a la calidad del servicio prestado a usuarios y contribuyentes, la que será evaluada por una entidad externa al Servicio, de conformidad al procedimiento establecido en el numeral 5 del artículo 3° de esta ley.

Corresponderá dicha bonificación al personal que se encuentre en servicio en la referida institución a la fecha del pago de las respectivas cuotas de la bonificación.

El funcionario que por ascenso o promoción cambie de grado o cargo dentro de un año en que corresponda el pago de la bonificación, la percibirá con relación al grado que tenía al 31 de enero del año del pago respectivo.

No tendrán derecho a percibir esta bonificación los funcionarios que sean calificados en Lista N° 3, de Condicional, o Lista N° 4, de Eliminación, en el período inmediatamente anterior al año del pago de la bonificación. Asimismo, no tendrán derecho a percibir la bonificación los funcionarios que ingresen al Servicio hasta que no hayan sido calificados en él, de conformidad con las normas que los rijan para estos efectos.

Con todo, tendrán derecho a percibir la bonificación los funcionarios que no habiendo sido calificados en el período respectivo, en virtud de las normas legales vigentes, conserven la calificación del período anterior; y aquellos que, de conformidad al artículo 34 del decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo, no deben ser calificados.

A los funcionarios que, de conformidad con el artículo 110 del decreto con fuerza de ley N° 29, citado en el inciso anterior, hayan hecho uso de un

permiso sin goce de sueldo el año anterior al pago de la bonificación, ésta se les pagará proporcionalmente a los meses efectivamente trabajados.

Artículo 2°.- Los recursos que se destinarán a pagar la bonificación por calidad de servicio será el equivalente en pesos a:

1) 71.709,3 Unidades Tributarias Mensuales para el año 2010, y

2) 82.332,9 Unidades Tributarias Mensuales a partir del año 2011.

Para estos efectos, se considerará la unidad tributaria mensual vigente a la fecha del pago de las cuotas respectivas.

El monto anual de la bonificación equivaldrá a la suma de:

1) El cuociente que resulte de dividir el equivalente al 40% del total de recursos que anualmente se destinen a su pago, de conformidad a lo establecido en el inciso primero, por el total de funcionarios del Servicio que tengan derecho a percibirla, y

2) El resultado que se obtenga de aplicar un porcentaje fijo sobre las remuneraciones señaladas como base de cálculo en el inciso primero del artículo 2° de la ley N° 19.646, respecto del total de funcionarios con derecho a percibirla.

Para estos efectos se entenderá como porcentaje fijo el cuociente que resulte de dividir el equivalente al 60% restante del total de recursos que anualmente se destinen a su pago de conformidad a lo

establecido en el inciso primero, por la suma de las remuneraciones señaladas como base de cálculo en el inciso primero del artículo 2° de la ley N° 19.646, del total de funcionarios con derecho a percibirla.

El monto anual que corresponda a cada funcionario del Servicio de Impuestos Internos por concepto de la bonificación, se pagará en dos cuotas, conjuntamente con las remuneraciones de los meses de julio y noviembre.

La bonificación no servirá de base de cálculo para ninguna otra remuneración o beneficio legal.

El monto que los funcionarios perciban por concepto de la bonificación de calidad de servicio, será imponible para efectos de salud y pensiones, y se considerará renta del N° 1° del artículo 42° de la Ley sobre Impuesto a la Renta del mes en que se perciban. Para determinar los impuestos e imposiciones a que se encuentre afecta, se distribuirá su monto en doce cuotas mensuales y los cuocientes se sumarán a las respectivas remuneraciones mensuales. Con todo, las imposiciones se deducirán de la parte que, sumada a las respectivas remuneraciones mensuales, no exceda del límite máximo de imponibilidad.

Artículo 3°.- La concesión de la bonificación a que se refiere el artículo 1° de la presente ley, se sujetará a lo dispuesto en el presente artículo:

1) Se concederá anualmente en función del incremento que experimente, conforme a lo establecido en el número 3, el Índice de Satisfacción Neta del

usuario. Para estos efectos se entenderá por Índice de Satisfacción Neta el porcentaje que, en una escala de 1 a 7, resulte de la resta entre el porcentaje de usuarios que califican con nota 6 y 7 la satisfacción global con el servicio y la atención proporcionada, y aquel porcentaje de usuarios que califican con nota 4 o menos la satisfacción global de los mismos servicios, con un valor mínimo de 0%.

2) Para todos los efectos legales, el Índice de Satisfacción Neta que servirá de base será de 51,5%.

3) La meta de crecimiento que deberá cumplir anualmente el Índice de Satisfacción Neta será, a partir del año 2010, la siguiente:

a) Para la medición practicada respecto del año 2009: 1,0 punto porcentual por sobre el índice base fijado en el numeral anterior.

b) Para la medición practicada respecto del año 2010: 1,5 puntos porcentuales por sobre la meta exigida el año anterior.

c) Para la medición practicada el año 2011: 1,5 puntos porcentuales sobre la meta exigida el año anterior.

d) Para la medición practicada el año 2012: 1,5 puntos porcentuales sobre la meta exigida el año anterior.

e) Para la medición practicada el año 2013: 1,0 punto porcentual sobre la meta exigida el año anterior.

f) Para la medición practicada el año 2014: 1,0 punto porcentual sobre la meta exigida el año anterior.

g) Para la medición practicada el año 2015: 0,5 puntos porcentuales sobre la meta exigida el año anterior.

A partir del año 2016 la bonificación por calidad de atención al usuario se concederá sólo si el Índice de Satisfacción Neta es igual o superior al porcentaje fijado como meta para el año 2015.

4) El monto de la bonificación se determinará en función de la siguiente tabla de cumplimiento, aplicada siempre sobre el nivel de crecimiento que haya experimentado el Índice de Satisfacción Neta en la medición del año inmediatamente anterior, respecto de la meta fijada para ese mismo año, de conformidad a lo establecido en los números anteriores:

a) 100% de la bonificación si el nivel alcanzado por el Índice de Satisfacción Neta respecto de la meta es igual o superior al 97%.

b) 75% de la bonificación si el nivel alcanzado por el Índice de Satisfacción Neta respecto de la meta es igual o superior al 90%, pero inferior al 97%.

c) 50% de la bonificación si el nivel alcanzado por el Índice de Satisfacción Neta respecto de la meta es igual o superior al 75%, pero inferior al 90%.

Cualquier crecimiento de la meta inferior al 75%, no dará derecho a bonificación alguna.

El grado de cumplimiento será informado por el Ministerio de Hacienda a través de un decreto, que deberá emitirse anualmente antes del 31 de marzo del año siguiente al de la respectiva medición.

5) El Índice de Satisfacción Neta se determinará anualmente a través de una encuesta a los usuarios practicada directamente a los contribuyentes en el mes de diciembre de cada año, acerca de su nivel de satisfacción global con el servicio y la calidad de atención recibida por el Servicio de Impuestos Internos. Dicha medición quedará sujeta a las siguientes reglas:

a) La medición será efectuada por una empresa externa, especializada en la realización de sondeos de opinión pública. Dicha entidad será seleccionada y contratada por la Subsecretaría de Hacienda a través de los procedimientos descritos en la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. La aplicación de dichos procedimientos será de responsabilidad de la Subsecretaría de Hacienda. Con todo, las referidas bases técnicas deberán contar con la visación de la Dirección de Presupuestos.

b) La evaluación se aplicará tanto respecto a las personas naturales como a las empresas, hayan o no efectuado declaración anual de impuesto a la renta dentro del año objeto de la evaluación.

c) El grupo objetivo respecto al cual se aplicará la evaluación estará compuesto por personas

naturales mayores de 18 años y las empresas que hayan tenido contacto con el Servicio de Impuestos Internos a través de cualquiera de sus canales de atención en los últimos 12 meses previos a la aplicación del instrumento que determine el índice de satisfacción del usuario. La selección muestral será aleatoria, representativa y de carácter nacional.

6) Mediante decreto del Ministerio de Hacienda expedido antes del 31 de marzo de cada año, bajo la fórmula "Por orden del Presidente de la República", se señalará el Índice de Satisfacción Neta alcanzado en el año respectivo, así como el incremento experimentado respecto de la meta. Igualmente dicho decreto, determinará el porcentaje de la bonificación por calidad de satisfacción al usuario que le corresponderá dicho año, según el grado de crecimiento experimentado por el Índice de Satisfacción Neta con relación a la meta. Para la dictación de este decreto de tomará como antecedente el resultado de la evaluación externa precitada.

7) El Ministerio de Hacienda deberá generar canales que permitan la participación de los funcionarios en el proceso de diseño y aplicación del mecanismo de evaluación del Índice de Satisfacción Neta de usuarios. Para estos efectos deberán establecerse, a través de la Subsecretaría de Hacienda, las instancias de carácter consultivo e informativo que permitan recoger comentarios, sugerencias y alcances que formulen los funcionarios, a través de sus asociaciones, si las hubiera o del delegado del personal, en su caso.

Artículo 4°.- Los funcionarios empleados a contrata, asimilados a un grado del escalafón profesional del Servicio de Impuestos Internos, podrán desempeñar funciones de carácter directivo o de jefatura, las que serán asignadas, en cada caso, por el Director del Servicio mediante concurso, siempre que éstas se desarrollen en la Dirección Nacional o en las áreas jurídicas de las Direcciones Regionales de la citada repartición pública. El referido personal, cuando le sean asignadas dichas funciones, será beneficiario de la asignación prevista en el artículo 7° de la ley N° 19.646, en los mismos términos que los cargos de planta.

Para efectos de lo previsto en este artículo, el personal a que se le asignen dichas funciones y acceda a la referida asignación no podrá exceder del 30% de los profesionales a contrata de la institución.

Artículo 5°.- Sustitúyese, a contar del 1 de enero de 2010, en el artículo 8° de la ley N° 19.646, la expresión "2.500 Unidades Tributarias Anuales" por "3.500 Unidades Tributarias Anuales".

Artículo 6°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el decreto con fuerza de ley N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda, Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos:

1) Intercálase en el artículo 2°, a continuación de la expresión "Nacional,", lo siguiente "por la Dirección de Grandes Contribuyentes, ambas".

2) Agrégase el siguiente artículo 3° bis:

“Artículo 3° bis.- La Dirección de Grandes Contribuyentes tendrá competencia sobre todo el territorio nacional y ejercerá jurisdicción sobre los contribuyentes calificados como “Grandes Contribuyentes” por Resolución del Director, cualquiera fuere su domicilio.

La Dirección de Grandes Contribuyentes tendrá rango de Subdirección.”.

3) En el inciso segundo del artículo 4° sustitúyese la coma (,) y la conjunción “y” que siguen a la expresión “Santiago Oriente” por un punto y coma (;), reemplázase el punto aparte (.) por un punto y coma (;), y a continuación agregase lo siguiente: “XVII Dirección Regional, Valdivia, y XVIII Dirección Regional, Arica.”.

4) Agrégase el siguiente artículo 4° bis:

“Artículo 4° bis.- El Servicio de Impuestos Internos podrá, además, relacionarse directamente con los contribuyentes y éstos con el Servicio, a través de medios electrónicos, entendiendo por tales aquéllos que tienen capacidades eléctricas, digitales, magnéticas, inalámbricas, ópticas, electromagnéticas u otras similares. Los trámites y actuaciones que se realicen a través de tales medios producirán los mismos efectos que los trámites y actuaciones efectuados en las oficinas del Servicio o domicilio del contribuyente.”.

5) En el artículo 5°, incorpóranse a continuación del N° 9°, los siguientes N° 10° y 11°:

“10° Por “Director de Grandes Contribuyentes” el Director de la Dirección de Grandes Contribuyentes.

11° Por “sitio web del Servicio de Impuestos Internos” los dispositivos tecnológicos que permiten transmitir información por medio de computadores, líneas telefónicas o mediante el empleo de publicaciones digitales.”.

6) Intercálese, en el inciso primero del artículo 6°, a continuación del vocablo “confianza”, las siguientes frases: “, y será seleccionado, nombrado y remunerado conforme a las normas establecidas en el Título VI de la ley N° 19.882, que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos, sujetándose en todo a las reglas a que se refiere el citado Título.

7) Agrégase en el artículo 9°, el siguiente inciso final:

“Con todo, al Subdirector de Fiscalización y al Director de Grandes Contribuyentes se les entenderán conferidas todas las facultades que el Código Tributario y otras disposiciones legales otorgan o les confieran en el futuro a los Directores Regionales, con excepción de las establecidas en los números 3° y 6° de la letra B) del artículo 6° del Código Tributario. Al primero, respecto de todo el territorio del país, y al Director de Grandes

Contribuyentes, respecto de aquellos contribuyentes que de conformidad a lo dispuesto en el artículo 3° bis de esta Ley Orgánica queden sometidos a su jurisdicción.”.

Artículo 7°.- Introdúcense las siguientes modificaciones en el texto del Código Tributario, contenido en el artículo 1° del decreto ley N° 830, de 1974:

1) Reemplázase el artículo 10, por el siguiente:

“Artículo 10.- Las actuaciones del Servicio deberán practicarse en días y horas hábiles, a menos que por la naturaleza de los actos fiscalizados deban realizarse en días u horas inhábiles. Para los fines de lo dispuesto en este inciso, se entenderá que son días hábiles los no feriados y horas hábiles, las que median entre las ocho y las veinte horas.

Los plazos de días insertos en los procedimientos administrativos establecidos en este Código son de días hábiles, entendiéndose que son inhábiles los días sábado, domingo y festivos.

Los plazos se computarán desde el día siguiente a aquél en que se notifique o publique el acto de que se trate o se produzca su estimación o su desestimación en virtud del silencio administrativo. Si en el mes de vencimiento no hubiere equivalente al día del mes en que comienza el cómputo, se entenderá que el plazo expira el último día de aquel mes.

Cuando el último día de un plazo de mes o de año sea inhábil, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

Las presentaciones que deba hacer el contribuyente, que pendan de un plazo fatal, podrán ser entregadas hasta las 24 horas del último día del plazo respectivo en el domicilio de un funcionario habilitado especialmente al efecto. Para tales fines, los domicilios se encontrarán expuestos al público en un sitio destacado de cada oficina institucional.”.

2) Agrégase el siguiente artículo 36 bis:

“Artículo 36 bis.- Los contribuyentes que al efectuar su declaración incurrieren en errores que incidan en la cantidad de la suma a pagar, podrán efectuar una nueva declaración, antes que exista liquidación o giro del Servicio, corrigiendo las anomalías que presenta la declaración primitiva y pagando la diferencia resultante, aun cuando se encontraren vencidos los plazos legales, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones y recargos que correspondan a las cantidades no ingresadas oportunamente y las sanciones previstas en los números 3 y 4 del artículo 97 de este Código, si fueren procedente.”.

3) Reemplázase el inciso segundo del artículo 37, por el siguiente:

“Facúltase al Servicio de Impuestos Internos para aproximar a pesos la determinación y, o giro de los impuestos, reajustes, derechos, intereses, multas y recargos, despreciándose las cifras inferiores a cincuenta centavos, y elevándose las iguales o mayores a esta suma al entero superior.”.

4) Derógase el artículo 45.

5) Sustitúyese en el inciso tercero del artículo 63, el número "3°" por "4°".

6) Reemplázase en el inciso segundo del artículo 65, la palabra "segundo" por "primero".

7) Deróganse los artículos 77 y 79.

8) Reemplázase en el artículo 128, la palabra "solicitar" por "disponer".

Artículo 8°.- Sustitúyese el artículo 2° transitorio de la ley N° 20.316, por el siguiente:

"Artículo 2° transitorio.- La presente ley entrará en vigencia a contar del 1 de enero de 2010, rigiendo para las donaciones efectuadas a partir del 1 de enero de 2009. Sin embargo, tanto el artículo introducido por el número 6), como las modificaciones introducidas en el número 9), ambos del artículo 1°, entrarán en vigencia a contar del 1 de enero de 2011, rigiendo para las donaciones que se efectúen a partir del 1 de enero de 2010."

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo primero.- Establécese una bonificación para los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos, que equivaldrá al cociente que

resulte de dividir \$800.000.000 por el total de dichos funcionarios que, de conformidad a lo establecido en los incisos segundo y siguientes del artículo 1°, tengan derecho a percibirla.

El monto que corresponda a cada funcionario se pagará en una sola cuota, conjuntamente con la remuneración correspondiente al mes siguiente al de entrada en vigencia de la presente ley.".

Artículo Segundo.- Para efectos de evaluar la meta de crecimiento que experimentó el Índice de Satisfacción Neta el año 2009, respecto del índice base, y generar el pago de la bonificación el año 2010, la medición se efectuará en el plazo de 180 días siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley, considerando los usuarios a que alude el literal c) del numeral 5) del artículo 3° que hayan tenido contacto con el Servicio de Impuestos Internos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2009.

El decreto que informa el grado de cumplimiento, de conformidad a la tabla señalada en el numeral 4) del artículo 3°, será emitido dentro de los treinta días siguientes a la medición a que se refiere el inciso anterior.

Artículo Tercero.- El mayor gasto fiscal que represente la aplicación del artículo 1° transitorio de esta ley, se financiará con cargo al presupuesto vigente del Servicio de Impuestos Internos.".

Dios guarde a V.E.

ALEJANDRA SEPÚLVEDA ÓRBENES
Presidenta de la Cámara de Diputados

ADRIÁN ÁLVAREZ ÁLVAREZ
Secretario General Accidental de la Cámara de Diputados