

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA
recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite
constitucional, que establece normas que incentivan
la calidad de atención al contribuyente por parte del
Servicio de Impuestos Internos.

BOLETÍN N° 6.498-05

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de
informar el proyecto de ley de la referencia, en segundo trámite constitucional,
iniciado en Mensaje de S. E. la señora Presidenta de la República.

La iniciativa fue discutida sólo en general, en virtud
de lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento de la Corporación.

A las sesiones en que la Comisión estudió esta
iniciativa de ley asistieron, además de sus miembros, la Subsecretaria de
Hacienda, señora María Olivia Recart; el Director del Servicio de Impuestos
Internos (SII), señor Ricardo Escobar; el Subdirector Jurídico del Servicio de
Impuestos Internos, señor Pablo González; el Subdirector de Recursos
Humanos del mismo Servicio, señor Cristián Hansen; y el Asesor del
Ministerio de Hacienda, señor Gianni Lambertini.

Asimismo, en calidad de invitados asistieron, de la
Asociación de Fiscalizadores del Servicio de Impuestos Internos (AFIICH), el
Presidente Nacional, señor Luis Ruminot; el Vicepresidente, señor Daniel
Cataldo; la Secretaria General, señora Oriana Urrutia; y el Tesorero, señor
Gabriel Palma; y de la Asociación de Funcionarios de Impuestos Internos
(ANEIICH), el Presidente, señor Carlos Insunza; la Directora, señora Nieves
Silva; y la periodista, señora Johanna Zuñiga.

- - -

OBJETIVOS FUNDAMENTALES DEL PROYECTO DE LEY

Otorgar una bonificación anual a los funcionarios del
Servicio de Impuestos Internos ligada a la calidad de atención a los usuarios
medida por medio de un Índice de Satisfacción Neta. Además, se amplía el
ámbito de aplicación de la asignación por supervisión y se introducen

modificaciones a la ley orgánica del Servicio y al Código Tributario para aumentar la eficiencia y racionalidad del sistema.

- - -

ANTECEDENTES

Para la cabal comprensión de esta iniciativa de ley, se ha tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

A.- ANTECEDENTES JURÍDICOS

- El artículo 8° de la ley N° 19.646 que establece el monto global anual máximo de la asignación de supervisión contemplada en el artículo 7° de esta ley.

- Los artículos 2°; 4°; 5°; 9° de la ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos, decreto con fuerza de ley N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda.

- Los artículos 10; 37; 45; 63; 65; 77; 79 y 128 del Código Tributario.

B.- ANTECEDENTES DE HECHO

El Mensaje expone que al Servicio de Impuestos Internos le corresponde enfrentar nuevos desafíos. Si bien se han conseguido niveles relativos de cumplimiento más altos en los últimos años, la evasión ha tendido hacia figuras delictivas y elusivas más sofisticadas que responden a novedosas y complejas operaciones de negocios. Asimismo, deberá enfrentar los nuevos desafíos relativos a la modernización de la legislación tributaria, escenarios que le obligan a pensar en nuevas estrategias de servicios, calidad de atención, sistematización y transparencia en sus procesos.

Agrega que en el ámbito internacional, el Servicio también afronta nuevos retos, tales como la creciente importancia de empresas locales con presencia internacional, y el inminente ingreso de Chile a la OECD.

Asimismo, señala que para el logro de los objetivos señalados el Servicio de Impuestos Internos suscribirá un compromiso explícito de mejorar la calidad de sus prestaciones, elevando el nivel de satisfacción de sus usuarios. Por ello, se establece un incentivo institucional que se otorgará sólo en la medida que anualmente se incrementen las metas de índice de satisfacción neta a los usuarios. Así se vincula la prestación de servicios de calidad con adecuados incentivos salariales que activen la

consolidación de una cultura institucional que prioriza la calidad del servicio a los contribuyentes.

En cuanto al contenido específico de la iniciativa, informa que se crea una bonificación especial por mejor calidad de atención del Servicio con el propósito de mejorar el Índice de Satisfacción Neta (ISN) del contribuyente, es decir, la percepción acerca de la atención proporcionada por el Servicio de Impuestos Internos. Dicho índice será medido por una entidad evaluadora externa contratada conforme a las normas de la ley N° 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios. La bonificación se financiará con cargo a un monto determinado para cada año, el cual se repartirá entre toda la dotación que cumpla los requisitos para obtenerla, esto es, haber sido sometido a calificación de desempeño y no haber sido calificado en Lista N° 3 Condicional o Lista N° 4 de Eliminación.

Indica que para el año 2009 la bonificación consistirá en una cantidad fija calculada sobre la base de destinar \$800.000.000.- para distribuirlo a prorrata entre el número funcionarios del Servicio de Impuestos Internos que tengan derecho a la bonificación.

A contar del año 2010 en adelante la bonificación estará compuesta por una suma fija calculada sobre la base de destinar el 40% del monto para distribuirlo a prorrata entre los funcionarios que tienen derecho a ella. El 60% restante, se repartirá de acuerdo a un porcentaje determinado aplicado sobre la base de cálculo de las remuneraciones establecidas en la ley N° 19.646, hasta completar la cantidad asignada al año correspondiente.

En otro aspecto, se amplía el ámbito de aplicación de la asignación por supervisión contemplada en el artículo 7° de la ley N° 19.646, para beneficiar con ella, además de los funcionarios que se desempeñen en los cargos de jefatura del Servicio de Impuestos Internos, a funcionarios que sin tener el carácter de jefaturas de planta realicen labores de supervisión, siendo funcionarios a contrata y que tienen el mismo nivel de responsabilidad y complejidad que las realizadas por personal de planta. De esta forma, se establece una debida correlación entre la naturaleza de las labores realizadas y las remuneraciones asignadas a dichas funciones.

Además, expone que se adecuan, incorporan o derogan diversas normas del Código Tributario.

Por último, manifiesta que se modifica el decreto con fuerza de ley N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda, ley orgánica del Servicio de Impuestos Internos, en varios aspectos, entre los que destacan el permitir al Servicio organizar su labor, no sólo sobre la base de criterios territoriales, sino que además en función de la calidad o categorías de contribuyentes, que por su diversa naturaleza, requieren la especialización de

las diversas unidades de esta repartición; actualizar y asignar la denominación de las Direcciones Regionales en función de la creación de dos de ellas producto de la nueva distribución administrativa del país; la ratificación, mediante su consagración expresa en la normativa tributaria, de la opción a favor de la utilización de todas las herramientas tecnológicas disponibles para facilitar y dar fluidez a las relaciones entre el Servicio y los contribuyentes, consagrando en forma especial una “plataforma virtual” con competencia nacional, avanzando de esta manera en la implementación de procedimientos administrativos por medios electrónicos; dar certeza a los contribuyentes en materia de plazos, particularmente en su contabilización, en que la coexistencia de la actual norma del artículo 10 del Código Tributario y la del artículo 25 de la ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado, podría generar confusión entre los contribuyentes.

- - -

DISCUSIÓN EN GENERAL

La Subsecretaria de Hacienda, señora Recart, expresó que el proyecto de ley es el resultado de una negociación con los representantes de las asociaciones de funcionarios, y consiste en segmentar la atención que se entrega según el tipo de contribuyente, lo que implica un cambio de modelo organizacional y físico, para lo cual se crea una bonificación anual para los funcionarios. Agregó que la iniciativa representa uno de los grandes hitos en materia de modernización de la Administración Pública.

Asimismo, señaló que en su primer año el beneficio consistirá en un bono fijo y que el proyecto contiene algunas correcciones necesarias de efectuar en normas tributarias.

El Director del Servicio de Impuestos Internos (SII), señor Escobar, manifestó que el SII tiene 4.000 funcionarios y 70 oficinas en el país, y es novedoso porque crea un aliciente ligado a que los funcionarios mejoren la atención a los contribuyentes.

El Honorable Senador señor Sabag indicó que le parece bien que se ligue el otorgamiento de un beneficio a la satisfacción del usuario respecto de su atención y no sólo a la obtención de una mayor recaudación. Además, consultó por el acceso que tienen los usuarios a formular sus observaciones o reclamos y por la posibilidad de facilitar el proceso de timbraje de facturas y boletas.

El Director del SII, señor Escobar, sostuvo que en el Servicio existe un libro de reclamos físico y electrónico, y en cuanto al timbraje se está trabajando para que se utilice cada vez más la factura

electrónica, que para los pequeños contribuyentes es gratuita, además de estimular a que los grandes contribuyentes usen la boleta electrónica y que se está usando, en etapa de prueba, móviles del Servicio que llegan a lugares apartados del país.

En la siguiente sesión, la Comisión recibió a los representantes de la Asociación de Fiscalizadores del Servicio de Impuestos Internos (AFIICH) y de la Asociación de Funcionarios de Impuestos Internos (ANEIICH).

El Presidente Nacional de AFIICH, señor Ruminot, señaló que los funcionarios han vivido un proceso importante, parecido al del Servicio de Registro Civil e Identificación, que plasma su esfuerzo y los acuerdos logrados con el Ministerio de Hacienda. Indicó que, con posterioridad al acuerdo, se incorporaron disposiciones que no formaban parte del mismo y su Asociación decidió que fuera el Congreso Nacional el que zanjara las diferencias existentes.

Agregó que el artículo con el que se plantea un mayor desacuerdo es el 4º, porque permite incorporar a cargos de jefatura a profesionales y directivos en calidad de contrata, situación que no corresponde de acuerdo al Estatuto Administrativo, y les preocupa porque se reduce la escasa carrera funcionaria que existe actualmente.

Manifestó que las funciones que cumplen son complejas, por lo que representa un gran desafío el que el otorgamiento de un bono dependa de la calidad de atención dispensada al usuario, dado que al ser un órgano fiscalizador cumplen una función no grata para el contribuyente.

El Presidente de la ANEIICH, señor Insunza, expresó que el proyecto de ley es fruto de un proceso de movilización y, posteriormente, de negociación, en el que se logró construir un acuerdo con la Subsecretaría de Hacienda y con la Dirección del Servicio. Concordó con el representante de AFIICH en cuanto a que están asumiendo un desafío importante, que implica un gran paso en el proceso de modernización del Estado y que nace al interior de la propia institución, utilizándose incluso para la elaboración de proyectos similares de otros organismos, como fue el caso del Servicio de Registro Civil e Identificación, por lo que se entiende como una nueva política de Estado frente a los servicios públicos, y resulta relevante que los instrumentos que se utilicen tengan sustentabilidad, proyección y garanticen los objetivos para los que están planteados.

Con relación al artículo 2º del proyecto, planteó que los recursos destinados al pago de la bonificación se establecen como fondos a repartir, mecanismo que presenta el inconveniente de que, en la medida que aumentan las dotaciones de los organismos y cumplen nuevas funciones que requieren ampliar sus capacidades de acción, empiezan a ser insuficientes

para solventar los referidos beneficios y los bonos van perdiendo valor si son individualmente considerados, cuestión que ocurre actualmente con la asignación de supervisión y se constata a propósito del artículo 5º de la iniciativa en discusión.

Además, sostuvo que la referida norma no refleja el acuerdo alcanzado con el Gobierno, dado que se concordó en que la bonificación tenga un componente base fijo y parejo, expresado individualmente por cada funcionario, y un componente porcentual expresado en relación a las remuneraciones, y lo dispuesto en el proyecto de ley no refleja lo anteriormente planteado. Agregó que al exponerse el mencionado punto de desacuerdo a la Subsecretaría de Hacienda, dicha repartición manifestó que era un punto debatible y que de existir acuerdo en el Parlamento, el Gobierno se encontraba disponible para efectuar las indicaciones que fueran necesarias para modificar el proyecto de ley. Observó que idéntica situación se verifica respecto del artículo primero transitorio.

En cuanto al artículo 3º, que es el que define los mecanismos que regulan la evaluación y medición que define el otorgamiento y monto de la bonificación, indicó que existe una diferencia respecto de la ley 20.342, que crea una bonificación por calidad de satisfacción al usuario y establece normas que indica para los funcionarios del Servicio de Registro Civil e Identificación, por cuanto dicha ley contempla un resguardo ante situaciones externas que puedan alterar las mediciones normales sobre la calidad de la atención, como puede ser la incorporación de nuevas funciones y tareas.

Respecto del artículo 4º, expresó que el acuerdo de la Mesa de Trabajo fue acotar y no innovar en materia de carrera funcionaria, aunque señaló que entendían que existe un problema porque el 90% del escalafón profesional se encuentra en calidad de contrata, lo que ha llevado a que existan jefaturas que se ejercen de hecho y no como corresponde legalmente, por lo que estarían dispuestos a asumir una solución para esa situación, pero no como se dispone en el proyecto de ley en que se crea un sistema paralelo a las jefaturas de planta, que corresponden a las jefaturas de unidades y grupos de fiscalización. Por otro lado existen jefaturas de área en la Dirección Nacional que tienen la dificultad de que son profesionales los que las ejercen.

La **Honorable Senadora señora Matthei** consultó cuál es la proporción de funcionarios de planta, contrata y a honorarios que se da en la dotación del SII.

El Presidente de la ANEIICH, señor Insunza, indicó que los funcionarios contratados en base a honorarios representan un porcentaje muy pequeño del total, y la mayoría de ellos efectúan labores propias de quien es contratado de esa forma, y la relación entre funcionarios de planta y a contrata es 80 a 20, con la particularidad de que en el escalafón de

profesionales la proporción es de un 10% de funcionarios de planta y un 90% de funcionarios a contrata.

El Vicepresidente de la AFIIICH, señor Cataldo, sostuvo que han logrado un acuerdo con la Subsecretaría de Hacienda y con la Dirección del Servicio para modificar el artículo 4º, cuestión que les interesa mucho porque quieren resguardar la carrera funcionaria, además que se debe considerar que todos quienes ingresan al escalafón lo hacen por concurso.

La Honorable Senadora señora Matthei preguntó cuáles son las jefaturas del Servicio que ocupan los profesionales.

El Presidente de la ANEIIICH, señor Insunza, expuso que se trata básicamente de jefaturas de área y de oficina en el ámbito de la Dirección Nacional.

La Honorable Senadora señora Matthei manifestó que sería deseable que se informara detalladamente cuáles son las jefaturas ocupadas por profesionales, dado que es la única situación dentro del personal del Servicio que puede presentar problemas debido a la proporción de funcionarios de planta y a contrata que existe.

El Subdirector Jurídico del Servicio de Impuestos Internos, señor González, expresó que la finalidad de la norma es solucionar un problema existente y no crear nuevos cargos o jefaturas, y ese problema se da principalmente en las jefaturas de la Dirección Nacional y en las áreas jurídicas de las Direcciones Regionales, en que por estar a contrata no pueden acceder a la asignación de jefatura que correspondería a cada cargo, situación que se produce porque se han creado áreas por razones de buen servicio que han quedado fuera de la planta.

El Honorable Senador señor Sabag observó que se ha señalado que hay profesionales a contrata que están muy capacitados y entran por concurso, por lo que quisiera saber la razón de que las asociaciones se opongan a que puedan ocupar cargos de jefatura.

La Secretaria General de AFIIICH, señora Urrutia, planteó que en el caso de los fiscalizadores, los que desempeñan su función a contrata se encuentran en el último grado del escalafón respectivo, por lo que no se presenta el problema relativo a las jefaturas.

Asimismo, reiteró que existe un acuerdo con el Ministerio de Hacienda para que se presente una modificación que modifique el artículo 4º con la que se encuentran totalmente conformes.

El **Honorable Senador señor Ominami** consultó cuál es la disposición del Gobierno para introducir modificaciones al proyecto de ley.

El Asesor del Ministerio de Hacienda, señor Lambertini, señaló que el Ejecutivo está dispuesto a recoger las inquietudes de los funcionarios y buscar acuerdos que se traduzcan en modificaciones a la iniciativa legal, como ya ocurre respecto del artículo 4º en que se acotarán los casos en que un funcionario a contrata pueda ejercer cargos de jefatura.

El Presidente de la ANEIIH, señor Insunza, en relación al artículo 5º, indicó que en el Protocolo de Acuerdo Final de la Mesa de Trabajo se explicitan los niveles de responsabilidad y los montos que corresponden a la asignación de supervisión, cuestión que también debería quedar establecida en el proyecto de ley de forma de evitar un excesivo grado de discrecionalidad, además que el objetivo específico de esta norma es mejorar las jefaturas de grupos y de áreas que son los rangos más bajos de jefatura dentro del SII.

El **Honorable Senador señor García** consultó si se mantenía la situación de que un jefe de un grupo de fiscalizadores asuma la responsabilidad de la jefatura, pero manteniendo el mismo grado y remuneración del resto de los fiscalizadores a los que pasaba a dirigir.

El Vicepresidente de la AFIICH, señor Cataldo, expresó que la referida situación ha cambiado porque los jefes reciben una asignación de jefatura, y que con el proyecto en discusión se mejora bastante más.

La Secretaria General de AFIICH, señora Urrutia, manifestó que la asignación que existe actualmente es baja, pero con el cambio que propone el proyecto el monto de la referida asignación satisface las expectativas de los asociados.

El Presidente de la ANEIIH, señor Insunza, con respecto al artículo 6º, planteó que se introduce una modificación a la ley orgánica del SII para dar rango de Subdirección a la Dirección de Grandes Contribuyentes, y les preocupa la posibilidad que se desligue de la carrera funcionaria el nombramiento de quienes dirigen la mencionada Dirección. Acotó que no son partidarios de que los cargos de Directores Regionales o Director de Grandes Contribuyentes se concursen por medio del Sistema de Alta Dirección Pública, porque favorecería la llegada de personas que provienen del mismo sector que es fiscalizado por el SII.

La **Honorable Senadora señora Matthei** preguntó si también se opondrían a que un funcionario que lleve, por ejemplo, 10 años a contrata pueda concursar para ocupar un cargo directivo.

El Presidente de la ANEIIICH, señor Insunza, sostuvo que en el caso precedentemente planteado no se opondrían a que pueda concursar, lo que estiman peligroso es exclusivamente el reclutamiento externo para cargos de Dirección.

El **Honorable Senador señor Sabag** inquirió acerca de qué condiciones se requieren para ser considerado grandes contribuyentes.

El Vicepresidente de la AFIICH, señor Cataldo, señaló que se consideran factores como el monto de ventas y el capital propio.

El Subdirector Jurídico del Servicio de Impuestos Internos, señor González, expresó que lo que se plantea tiene que ver con la existencia de un proyecto de ley en que los cargos del segundo nivel, Subdirectores y Directores Regionales, se establecen como de designación propia del Sistema de Alta Dirección Pública, pero nada tiene que ver con el proyecto en discusión.

El Presidente de la ANEIIICH, señor Insunza, manifestó que lo precedentemente planteado es una prevención respecto de discusiones que se avecinan en el ámbito legislativo.

Sometido a votación en general el proyecto de ley, fue aprobado por la unanimidad de los miembros presentes de la Comisión, Honorables Senadores señora Matthei y señores García y Sabag.

- - -

INFORME FINANCIERO

El informe financiero elaborado por la Dirección de Presupuestos del Ministerio de Hacienda, con fecha 23 de abril de 2009, señala, de modo textual, lo siguiente:

“1. La presente iniciativa tiene por objeto el establecer una bonificación especial por mejor calidad de atención del Servicio de Impuestos Internos a sus usuarios, medido a través de un índice de satisfacción anual.

Adicionalmente, se modifica la asignación de supervisión contemplada en la ley N° 19.646, extendiéndola al personal a

contrata que desempeñe funciones de carácter directivo o de jefatura y, reemplazando en el artículo 8° de la ley N° 19.646 la expresión “2.500 UTA” por “3.500 UTA” y, se incorporan modificaciones a normas que faciliten el quehacer de la institución.

2. Impactos financieros de esta iniciativa:

2.1 El gasto de la bonificación por calidad de servicio para el año 2009 es de \$ 800 millones. Para el año 2010 será el equivalente en pesos a 71.709,3 Unidades Tributarias Mensuales y, a contar del año 2011 y en régimen, será el equivalente en pesos a 82.332,9 Unidades Tributarias Mensuales.

2.2 El mayor gasto en régimen, a contar del año 2010, de la asignación de supervisión será el equivalente en pesos a 1.000 Unidades Tributarias Anuales.

3. El mayor gasto involucrado para el año 2009 se financiará con cargo al presupuesto vigente del Servicio de Impuestos Internos. En los años posteriores, el mayor costo se considerará en el presupuesto anual asignado al Servicio de Impuestos Internos.”.

En consecuencia, las normas de la iniciativa legal en informe no producirán desequilibrios macroeconómicos ni incidirán negativamente en la economía del país.

- - -

TEXTO DEL PROYECTO

En mérito de los acuerdos precedentemente expuestos, vuestra Comisión de Hacienda tiene el honor de proponeros la aprobación en general de la iniciativa legal en trámite, en los mismos términos en que fue despachado por la Honorable Cámara de Diputados, cuyo texto es del siguiente tenor:

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, no deben ser calificados.

Igualmente, no tendrán derecho a la bonificación los funcionarios que de conformidad al artículo 110 del Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en el decreto con fuerza de ley N° 29, de 2005, del Ministerio de Hacienda, hagan uso de un permiso sin goce de remuneraciones, por el período que este se extienda.

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 cociente 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 iguales 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 a que se refiere el artículo segundo transitorio, será refrendado en el mes siguiente al de publicación de la presente ley, mediante

decreto del Ministerio de Hacienda, expedido bajo la fórmula “Por orden del Presidente de la República”.

3) La meta de crecimiento que deberá cumplir anualmente el Índice de Satisfacción Neta, respecto de la meta base establecida en el artículo segundo transitorio, será, a partir del año 2010, la siguiente:

año 2009.	1,0 punto porcentual para la medición practicada el
practicada el año 2010.	1,5 puntos porcentuales para la medición
practicada el año 2011.	1,5 puntos porcentuales para la medición
practicada el año 2012.	1,5 puntos porcentuales para la medición
año 2013.	1,0 punto porcentual para la medición practicada el
año 2014.	1,0 punto porcentual para la medición practicada el
practicada el año 2015.	0,5 puntos porcentuales para la medición

A partir del año 2016, la bonificación por calidad de atención al usuario se concederá sólo en el caso que el Índice de Satisfacción Neta sea 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 sí el nivel alcanzado por el Índice de Satisfacción Neta respecto de la meta es igual o superior al 97%.

b) 75% de la bonificación sí 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 se 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 profesionales o fiscalizadores del Servicio de Impuestos Internos empleados a contrata podrán desempeñar funciones de carácter directivo o de jefatura las que serán asignadas, en cada caso, por el Director del Servicio, mediante concurso, el que deberá sujetarse a las reglas que al efecto fije un reglamento, expedido a través del Ministerio de Hacienda. El referido personal 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 y fiscalizadores 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) 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 penden 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 “solicitarse” por “disponerse”.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Artículo Primero.- Durante el año 2009 el monto anual de la bonificación por calidad de servicio equivaldrá al cuociente que resulte de dividir \$800.000.000 por el total de funcionarios que en conformidad a lo establecido en el artículo 1° de la presente ley tengan derecho a percibirla.

El monto anual que corresponda a cada funcionario del Servicio de Impuestos Internos este año, se pagará en dos cuotas, conjuntamente con las remuneraciones de julio y noviembre.

Los montos que los funcionarios perciban por este concepto, se sujetarán a las mismas reglas que establecen los incisos cuarto y quinto del artículo 2° de la presente ley.

Artículo Segundo.- Para los efectos de lo dispuesto en el número 3), del artículo 3° de la presente ley, el Índice de Satisfacción Neta que servirá como base será de 51,5%.

Artículo Tercero.- El mayor gasto fiscal que represente en el año 2009 la aplicación del artículo 1° transitorio de esta ley, se financiará con cargo al presupuesto vigente del Servicio de Impuestos Internos.

Respecto de los años siguientes, el mayor gasto fiscal se financiará con cargo a los recursos que se contemplen anualmente en el presupuesto del Servicio de Impuestos Internos.”.

- - -

Acordado en sesiones celebradas los días 12 y 18 de agosto de 2009, con asistencia de los Honorables Senadores señora Evelyn Matthei Fornet (Presidenta) y señores José García Ruminot, Carlos Ominami Pascual y Hosaín Sabag Castillo.

Sala de la Comisión, a 25 de agosto de 2009.

ROBERTO BUSTOS LATORRE
Secretario de la Comisión

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE HACIENDA, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, que establece normas que incentivan la calidad de atención al contribuyente por parte del Servicio de Impuestos Internos. (BOLETÍN N° 6.498-05)

- I. **PRINCIPALES OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** otorgar una bonificación anual a los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos ligada a la calidad de atención a los usuarios medida por medio de un Índice de Satisfacción Netao. Además, se amplía el ámbito de aplicación de la asignación por supervisión y se introducen modificaciones a la ley orgánica del Servicio y al Código Tributario para aumentar la eficiencia y racionalidad del sistema.
- II. **ACUERDOS:** aprobado en general por unanimidad (3X0).
- III. **ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** consta de 7 artículos permanentes y 3 artículos transitorios.
- IV. **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** no hay.
- V. **URGENCIA:** no tiene.
- VI. **ORIGEN INICIATIVA:** Mensaje de S. E. la Presidenta de la República.
- VII. **TRÁMITE CONSTITUCIONAL:** segundo.
- VIII. **INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO:** 8 de julio de 2009.
- IX. **TRÁMITE REGLAMENTARIO:** primer informe, en general.
- X. **APROBACIÓN POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS:** en sesión de 8 de julio de 2009, por unanimidad de 89 votos a favor.
- XI. **LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:**

- El artículo 8° de la ley N° 19.646 que establece el monto global anual máximo de la asignación de supervisión contemplada en el artículo 7° de esta ley.

- Los artículos 2°; 4°; 5°; 9° de la ley orgánica del Servicio de Impuestos Internos, decreto con fuerza de ley N° 7, de 1980, del Ministerio de Hacienda.

- Los artículos 10; 37; 45; 63; 65; 77; 79 y 128 del Código Tributario.

Valparaíso, a 25 de agosto de 2009.

ROBERTO BUSTOS LATORRE
Secretario de la Comisión