

## FALENCIAS DEL EXPEDIENTE ELECTRÓNICO ADMINISTRATIVO QUE VULNERAN LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE

*SHORTCOMINGS OF THE ADMINISTRATIVE ELECTRONIC FILE THAT VIOLATES  
TAXPAYER'S RIGHTS*

Felipe Ignacio Benavente Ortiz\*

**RESUMEN:** Investiga los problemas denunciados por contadores y contribuyentes respecto de la operatoria del sitio de internet del Servicio de Impuestos Internos, para evaluar si los problemas detectados podrían constituir una vulneración al catálogo de los derechos del contribuyente consagrado en el art. 8 bis del Código Tributario.

**PALABRAS CLAVE:** acto administrativo, debido proceso, formación del expediente administrativo, derechos del contribuyente.

**ABSTRACT:** Investigates the problems reported by accountants and taxpayers regarding the operation of the Internet site of the Internal Revenue Service, to assess whether the problems detected could constitute a violation of the catalog of taxpayer rights enshrined in art. 8 bis of the Tax Code.

**KEY WORD:** administrative act, due process, bilateral hearing, taxpayer's rights.

### 1. INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO

Para entender los problemas que se abordan en esta investigación, es necesario tener presente que uno de los aspectos más básicos de la tramitación de cualquier procedimiento administrativo es la creación de un expediente. Ello ha sido así desde mucho antes de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos<sup>1</sup>.

Lo anterior consta innumerables dictámenes de la Contraloría General de la República<sup>2</sup> que, entre otros asuntos, resolvieron que, a pesar de la inexistencia de reglas sobre orden y conformación de los expedientes, “resulta de toda lógica que las diligencias que en él se lleven a cabo y los antecedentes documentales que se incorporen sean ordenados de tal manera que el procedimiento sumarial resulte inteligible y permita sustentar el resultado final”<sup>3</sup>. Luego, se precisó que todo expediente debe “debe venir debidamente foliado y en orden cronológico, de acuerdo como se fueron desarrollando cada una de sus actuaciones o diligencias”<sup>4</sup>.

---

\* Abogado. Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales Universidad de Concepción. Magíster en Derecho Tributario de la misma casa de estudios. Ayudante en el Departamento de Historia y Filosofía año 2016. Abogado en Prat Molina. Correo electrónico felipe.benavente@pratmolina.cl. Recibido 4 de abril de 2023, aceptado 30 de mayo de 2023.

<sup>1</sup> Ley N° 19.880, de 2003.

<sup>2</sup> Dictámenes CGR N° 11.215, de 1968; N° 54.135, de 1975; N° 70.354, de 1978; N° 19.647, de 1997; N° 16.190, de 1998; N° 752, de 2000; N° 12.856, de 2000, por mencionar algunos.

<sup>3</sup> Dictamen CGR N° 38.998, de 1996.

<sup>4</sup> Dictamen CGR N° 28.495, de 2001.

Debido a que el Código Tributario (CT) contempla muy pocas reglas especiales relacionadas con los procedimientos administrativos, tan pronto la Ley N° 19.880 comenzó a regir, el Servicio de Impuestos Internos (SII) reconoció su aplicación supletoria<sup>5</sup>, por lo que ella debe colmar los vacíos de las leyes fiscales en materia procedimental.

Cuando la Ley N° 21.210<sup>6</sup> incluyó el concepto de carpeta electrónica<sup>7</sup> en el CT, no repitió las reglas y principios generales de la Ley N° 19.880, por lo que, en aquellos casos en que se “abra” -en el coloquial lenguaje empleado por los sistemas de la Administración- o se inicie un procedimiento administrativo, este deberá formarse de acuerdo con las normas de la Ley N° 19.880.

Si este proceso administrativo es electrónico, igualmente deberá formarse de acuerdo con las normas establecidas en el artículo 16 bis de la Ley 19.880, que establece los principios generales relativos a los medios electrónicos, entre los que se encuentra el de fidelidad, definido en el inciso 4° del mencionado artículo<sup>8</sup>.

Ahora, el referido principio de fidelidad, encuentra su reflejo en el art. 8 bis número 7 del CT que reconoce como derecho del contribuyente el de obtener copias o certificaciones<sup>9</sup>.

Es relevante también al objeto de la investigación tener presente el artículo 17 de la Ley N° 19.880 que establece derechos de las personas frente a la Administración en relación con el artículo 8° bis 4° letra d) del CT que obliga al SII a informar al contribuyente su situación tributaria y el estado de tramitación de un procedimiento en que es parte.

La Ley N° 21.210, también introdujo una serie de modificaciones relacionadas con los deberes de fundamentación de los actos administrativos, así como con cuestiones de carácter probatorio, siendo tal vez la más importante, lo dispuesto en el art. 8 bis N° 4 letra a) del CT, a propósito del nuevo catálogo de derechos de los contribuyentes<sup>10</sup>, que reitera la obligación del SII de fundar sus actuaciones<sup>11</sup>.

En materia sancionatoria, las reglas sobre el debido proceso rigen tanto el actuar de la Administración como el de los tribunales de justicia. Ello, debido a que en el sistema jurídico nacional todo organismo que impone sanciones está ejerciendo jurisdicción<sup>12</sup>. Sobre lo anterior, el Tribunal Constitucional ha resuelto que el debido proceso aplica al procedimiento administrativo y judicial<sup>13</sup> y la Corte Suprema ha sostenido que, con pequeños matices, aplican los mismos principios a las sanciones administrativas y judiciales<sup>14</sup>. Igualmente, la

---

<sup>5</sup> Oficio SII N° 4.882, de 2004, Circulares SII N° 42, N° 51 y 57, todas de 2005, por nombrar las primeras instrucciones.

<sup>6</sup> Ley N° 21.210, de 2020.

<sup>7</sup> La Ley N° 20.886, de 2015, que también usa el concepto de carpeta electrónica, contiene los mismos principios de la Ley N° 19.880, de 2003, pero ello ocurre porque, a diferencia de esta última, se refiere a procedimientos judiciales.

<sup>8</sup> Art. 16 bis inciso 4to Ley 19.880, de 2003, señala que *“El principio de fidelidad consiste en que todas las actuaciones del procedimiento se registrarán y conservarán íntegramente y en orden sucesivo en el expediente electrónico, el que garantizará su fidelidad, preservación y la reproducción de su contenido”*.

<sup>9</sup> Art. 8 bis número 7° del Código Tributario establece que: *“Sin perjuicio de los derechos garantizados por la Constitución Política de la República y las leyes, constituyen derechos de los contribuyentes, los siguientes: 7. Obtener copias en formato electrónico, o certificaciones de las actuaciones realizadas o de los documentos presentados en los procedimientos, en los términos previstos en la ley.”*

<sup>10</sup> CASAS FARÍAS (2020) p. 61.

<sup>11</sup> Aun cuando la norma legal no lo disponga expresamente.

<sup>12</sup> FLORES DURÁN (2017) p. 10, cita a RODRÍGUEZ COLLAO (1987) pp. 117-163 y VERGARA QUEZADA (2016) pp. 241-244. A la misma conclusión llega MASSONE PARODI, si bien lo hace analizando la lógica del sistema tributario siguiendo a un autor italiano. MASSONE PARODI (2010) pp. 85-86.

<sup>13</sup> FLORES DURÁN (2017) p. 10, cita la STC rol N° 616 (2016), STC rol N° 766 (2008) y STC rol N° 1.223 (2008) y VERDUGO MARINKOVIC (2011) pp. 355-365.

<sup>14</sup> FLORES DURÁN (2017) p.10, cita la sentencia Consejo de Defensa del Estado con Empresa de Servicios Sanitarios Essbio S.A. (2013) e Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. con Secretaría Regional Ministerial de Salud de Magallanes (2015).

Contraloría General de la República ha dictaminado que la Administración se debe someter a los principios del debido proceso<sup>15</sup>.

También el procedimiento administrativo regular (no sancionatorio) debe respetar los principios del debido proceso<sup>16</sup>. En este sentido, la profesora FLORES concluye que la Ley N°19.880, tiene como principal propósito llenar los vacíos de los innumerables procedimientos especiales contemplados en las diversas leyes. Como adelantamos, el SII ha concluido lo mismo de manera sistemática<sup>17</sup>. Es decir, en esta materia, oficialmente no existe una controversia sobre la integración de los vacíos de las normas administrativas por la Ley N° 19.880 que establecen los elementos básicos del debido proceso. Entonces, esta Ley que contiene los mínimos estándares exigibles a la Administración, es plenamente aplicable a los procedimientos tributarios en todo aquello en lo que éstos guarden silencio.

El objeto de esta investigación es determinar si los expedientes llevados mediante la plataforma electrónica del SII cumplen con el resguardo de los derechos de los contribuyentes regulados en el art. 8° bis, en particular, en los numerales 1°, 2°, 4° letra d), 8° y 10°. Así, la interrogante es si la configuración del expediente electrónico del SII vulnera o no los derechos de los contribuyentes.

La pregunta planteada, junto con ser necesaria, es contingente. El presente trabajo busca analizar si las problemáticas que se presentan con el expediente electrónico constituirían una vulneración de los derechos del contribuyente. Y de ser así, si estos errores pudieran corregirse de manera eficaz por parte de la Administración, lo que se traduciría en una modernización de nuestro sistema tributario<sup>18</sup>. Agregando que a partir de la pandemia, el SII ha impulsado que las peticiones administrativas realizadas por los contribuyentes se hagan a través de su sitio web.

Cabe recordar que el reconocimiento legal de los documentos electrónicos en materia fiscal se remonta a 1998, año en que se modificó el CT mediante la Ley 19.578, siendo incorporado el artículo 92 bis, que facultó a la Administración fiscal para “disponer que los documentos que mantenga bajo su esfera de resguardo se archiven en medios distintos al papel, cuya lectura pueda efectuarse mediante sistemas tecnológicos<sup>19</sup>”. Este artículo además dispuso que “El Director también podrá autorizar a los contribuyentes a mantener su documentación en medios distintos al papel”<sup>20</sup>.

A nivel constitucional, los desperfectos o problemáticas que analizaremos en esta investigación inciden de manera indirecta en el derecho de desarrollar actividades económicas consagrado en el artículo 19 número 21 de la Constitución Política de la República <sup>21</sup>, porque se generan trabas innecesarias para el emprendimiento tanto de pequeños como grandes contribuyentes.

---

<sup>15</sup> FLORES DURÁN (2017) p.10, cita los Dictámenes CGR N° 1.795, de 2016, N° 3.426, de 2016, N° 29.429, de 2017, entre otros.

<sup>16</sup> FLORES DURÁN (2017) p. 10, cita a ISENSEE RIMASSA (2016) pp. 85-97.

<sup>17</sup> Desde que se dictó la Ley N° 19.880, de 2003, el SII ha aplicado en sus instrucciones oficiales la integración de esta ley, como se puede apreciar de manera temprana en las Circulares SII N° 42, de 2005; N° 51, de 2005; N° 57, de 2005; N° 41, de 2006; N° 57, de 2006, entre otras.

<sup>18</sup> A mayor abundamiento, se sostiene que al “implementar un sistema tributario moderno, con principios y reglas claras que fomenta la creación de un clima atractivo para los negocios, el emprendimiento o creación de oportunidades”. MUNIZAGA PRUNÉS (2021) p. 55.

<sup>19</sup> ALTAMIRANO SANTIBÁÑEZ (2021) pp. 20-21.

<sup>20</sup> Incluso una autora señala que es importante no confundir esta facultad con la jurisprudencia administrativa sobre la emisión de documentos en papel mediante procedimientos computacionales, debido a que ella solamente se refería los procedimientos para confeccionar documentos, sin alterar su forma de respaldo, que seguía siendo el papel. ALTAMIRANO SANTIBÁÑEZ (2021) pp. 20-21, cita al Oficio SII N°524 de 1983.

<sup>21</sup> Sobre este punto el profesor Claudio Ortega señala “que desde el momento en que una persona se embarca en un proyecto o empresa buscando retribuciones o ganancias en términos económicos, tiene claro que lo hace para ganar dinero y que muy probablemente deberá pagar impuestos por ello. La determinación económica o financiera, entonces, será reflejo de los hechos tal como sucedieron, mientras que el legislador, por otro lado, ha establecido una manera en ocasiones distinta para

Por otra parte, es menester referirse al sistema de oficina judicial virtual que administra el Poder Judicial, ya que podría servir de referente para el sistema administrativo debido a que se trata de un sistema que satisface las necesidades impuestas por los principios del debido proceso y los derechos de los contribuyentes, a saber: i) la existencia de una pretensión; ii) sus antecedentes; y, iii) una resolución fundada.

En ambos sistemas, actualmente, existe la predominancia del documento electrónico, sin embargo, la aplicación y respaldo de archivos difiere entre uno y otro. Así por ejemplo, un problema del sistema del SII es que no permite demostrar que se acompañan documentos. Por el contrario, el sistema del Poder Judicial permite dejar constancia de los documentos que se acompañan con independencia de la resolución del juez que los tiene por acompañados. Se podría indicar que es equivalente al timbre en la recepción de los escritos. En cambio, en el sistema del SII, el contribuyente debe pre constituir la prueba mediante un registro audiovisual.

Aquí es importante distinguir las obligaciones legales y su vulneración. El fiscalizador está obligado a dar cuenta de los documentos que recibió, si no lo hace hay infracción de normas. El problema del sistema es que no permite evidenciar el incumplimiento, porque se requiere enviar mediante correo electrónico los documentos que se suben al sistema. Es decir, el sistema no deja una constancia de los documentos, que es lo que sustenta la obligación del fiscalizador de “tenerlos por acompañados” y luego analizarlos en la resolución. De esta forma, se priva al contribuyente del derecho de probar sus pretensiones y, además, se deja en la indefensión, quebrantando el principio de bilateralidad de la audiencia.

Así las cosas, la vulneración de los derechos del contribuyente puede ser atribuida a una combinación de factores, incluyendo la configuración del expediente electrónico, la legislación administrativa-tributaria y la conducta de los fiscalizadores. Esta última causa admite una corrección caso a caso mediante acciones y recursos administrativos y contencioso-administrativos. Las fallas ocasionadas por la legislación pueden ser corregidas, en ocasiones, por el Tribunal Constitucional. Las fallas de diseño de los sistemas que administran los expedientes pueden ser corregidos centralmente por el SII. Por lo mismo, es relevante identificar las causas de los problemas que serán estudiados.

En las siguientes páginas se identificarán los problemas de la plataforma del SII, se indagará sobre cómo estos problemas afectan al contribuyente y se analizará la causa preponderante de éstos. Este trabajo también permitirá, en menor medida, materializar la integración de las distintas ramas del derecho, tan propia del Derecho Tributario, pues las falencias de la plataforma, en un principio constituyen una vulneración a la fundamentación del acto administrativo y del debido proceso<sup>22</sup>.

Para estos fines, se usaron como herramientas de investigación entrevistas y una encuesta a profesionales (contadores y abogados) con el fin de recopilar datos y opiniones, es decir, información cuantitativa y cualitativa. Para la encuesta, se recibió el apoyo del Colegio de Abogados de Chile A.G., el Colegio de Contadores de Chile A.G., grandes Auditoras y el Instituto de Estudios Tributarios y Financieros, lo que permitió obtener respuestas de operadores especializados en esta materia.

## 2. SELECCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ANALIZADOS

Para seleccionar los expedientes que serían analizados, lo primero que se pudo detectar es que las quejas de contribuyentes<sup>23</sup> y contadores<sup>24</sup> se dirigían hacia procesos masivos, como la llamada operación renta, mediante la cual las personas cumplen con una serie de

---

establecer la base tributaria de los mismos hechos, lo que provoca el nacimiento de dos mundos paralelos que viven conjuntamente”. Al respecto ver ORTEGA LUCERO (2020) p. 15.

<sup>22</sup>Esta integración multidisciplinaria la destaca el profesor Marcelo Mardones “El Derecho Tributario suele ser pionero en consagrar instituciones que solo luego son reconocidas en el ámbito mercantil, atendida la gran sensibilidad que aquella área del Derecho posee en relación con la realidad económica. MARDONES OSORIO (2018) p. 113.

<sup>23</sup> MORA (2022).

<sup>24</sup> VALDENEGRO (2022).

obligaciones tributarias accesorias que los llevan a cumplir con la obligación principal, que es pagar los impuestos a la renta anuales.

De se pudo apreciar que, de los innumerables procedimientos administrativos que dirige y gestiona el SII, no parecían existir quejas respecto de aquellos en los cuales existe mayor reglamentación, como es el caso de las reposiciones. Es decir, procedimientos que de manera consciente se rigen por la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos debido a detalladas instrucciones que dicta el SII a través de sus circulares<sup>25</sup> que aplican el mismo, no parecían presentar quejas que implicaran deficiencias en los expedientes.

De igual forma, los procedimientos de fiscalización tienen una reglamentación detallada<sup>26</sup> con plazos e hitos, como la citación, que tienen efectos que pueden ser controlados mediante recursos administrativos y contencioso-administrativos.

En cambio, a pesar de regirse por instrucciones similares<sup>27</sup>, procedimientos simples, como los trámites que el servicio denomina “ciclo de vida” presentan una serie de problemas a nivel de expedientes.

Por lo dicho, para el presente trabajo se seleccionaron los expedientes a los que dan origen peticiones administrativas sin una acabada regulación, que en la teoría deberían cumplir con la norma supletoria, no obstante en la práctica se estaría incumpliendo. Es decir, aquellas sencillas peticiones en que una mala configuración del expediente electrónico podría transformarlas en un problema para el contribuyente.

### 3. RESULTADO DE LAS ENTREVISTAS

Para identificar los primeros problemas se hicieron entrevistas, en las que surgieron tres casos que se analizarán, ellos son los trámites de modificaciones complejas, la actualización de información del contribuyente y la verificación de actividades. A continuación pasamos a revisarlos.

#### 3.1. Violación general del principio de inexcusabilidad

De la primera entrevista fue posible identificar un problema que queda de manifiesto tan solo al leer el texto de la siguiente imagen, que muestra el mensaje contenido en la página del SII a través de la cual se ingresan las peticiones administrativas<sup>28</sup>.

Usted está en: > Situación tributaria > Sistema de Peticiones Administrativas >

#### **SISTEMA DE PETICIONES ADMINISTRATIVAS**

En esta página usted podrá ingresar solicitudes de peticiones administrativas ante el Servicio de Impuestos Internos, las cuales previamente a ser procesadas serán revisadas para determinar la completitud de los antecedentes presentados. Recuerde que toda petición que curse a través de esta aplicación debe corresponder sólo a los temas que aparecen en el listado de materias. Si no es así, su solicitud por Internet no será tramitada.

Como se puede apreciar, señala que “toda petición que curse a través de esta aplicación debe corresponder sólo a los temas que aparecen en el listado de materias. Sino es así, su solicitud por internet no será revisada”. Es decir, existe un catálogo taxativo de materias que pueden ser ingresadas como solicitudes.

Lo anterior difiere de la oficina judicial virtual del Poder Judicial, ya que en esta plataforma existe en el apartado de la bandeja de escritos opciones más amplias de ingresos. De este modo, el ítem de escritos generales de la oficina judicial virtual permite el ingreso de la pretensión de manera íntegra.

En concreto, en la plataforma del SII existe una vulneración al principio de inexcusabilidad del artículo 14 de la Ley N°19.880. El inciso segundo de esta norma señala que “Requerido un órgano de la Administración para intervenir en un asunto que no sea de

<sup>25</sup> Circular SII N° 34, de 2018.

<sup>26</sup> Circular SII N° 41, de 2001 y N° 47, de 2022.

<sup>27</sup> Contenidas en la misma Circular SII N° 47, de 2022.

<sup>28</sup> Para poder visualizar el mensaje es necesario ingresar con la clave respectiva. SII. sin fecha. Sistema de peticiones administrativas. www.sii.cl.

su competencia, enviará de inmediato los antecedentes a la autoridad que deba conocer según el ordenamiento jurídico, informando de ello al interesado”. Al estar expresamente contempladas las acciones de delegación al órgano competente en la norma anterior, lo publicado por el SII en su página web constituye una aberración jurídica al privar de facultades a la unidad competente.

En este punto, recordar que el mismo Servicio reconoce la aplicación del principio de inexcusabilidad en el Oficio N°507 del año 2016, en el que a propósito de la materia donaciones se reconoce lo siguiente: “Respecto de la unidad competente para conocer y resolver peticiones relacionadas con donaciones efectuadas por donantes sin domicilio ni residencia en el país, se informa que en principio es competente la unidad del Servicio correspondiente al domicilio del donatario o beneficiario; excepto el caso especial en que, por la situación del contribuyente, corresponda su conocimiento a la Dirección de Grandes Contribuyentes”<sup>29</sup>.

### **3.2. Trámite de modificaciones complejas y violación del principio de inexcusabilidad**

En concreto, la situación fáctica es la que sigue, el día 20 de enero de 2021 a las 13:08 hrs., fue recibido un correo del SII que indicaba: “Le informamos que su solicitud N° XXXXXXXX, para el trámite de Modificaciones Complejas, recibida el 20-01-2021, necesita que incorpore más antecedentes, antes del 27-01-2021, por las razones que explicamos a continuación: registros contables deben estar confeccionados en hojas autorizadas”. Incluso se identifica el fiscalizador a cargo del trámite y la posibilidad de corregir o agregar más antecedentes mediante la misma aplicación que se utilizó para iniciar el trámite.

El contribuyente tras presentar varias veces los antecedentes solicitados, obtuvo respuestas de carácter general. Las respuestas fueron del siguiente tenor: “Hemos efectuado revisión a su petición administrativa XXXXXXXX, presentada el 04/02/2021. En respuesta a su solicitud, se informa que se ha realizado la siguiente acción: Sr Contribuyente su solicitud debe ser enviada por el mismo medio donde fue devuelta con observaciones corregidas. Con esta acción se da por concluida su petición administrativa. Para conocer el estado de su trámite, ingrese a nuestro sitio web, menú MiSii. Para ello, digite su RUT y Clave Tributaria y acceda a Trámites en línea, Peticiones Administrativas y otras Solicitudes, opción Peticiones Administrativas”.

En este punto es necesario indicar que, las instrucciones sobre el expediente electrónico establecen la posibilidad de acompañar los documentos requeridos. No obstante, en tanto en el caso como en la muestra de las contabilidades en dólares, los expedientes fueron bloqueados<sup>30</sup>.

En efecto, la propia Ley de Bases de Procedimientos Administrativos, como se ha indicado anteriormente, señala una delegación a un órgano competente. Es decir, cuando son recibidos antecedentes en una unidad del SII que no es competente para conocer de un asunto, se encuentra obligada a enviar los antecedentes a la unidad competente<sup>31</sup>.

Este caso muestra descoordinación entre las diferentes unidades de la Administración e incluso dicho acto, dar por concluida la petición administrativa, podría calificarse de arbitrario. No hay una estructura lógica en la situación de desechar la petición y al mismo tiempo que no existan canales que permitan un adecuado reenvío de información.

---

<sup>29</sup> Oficio SII N° 507, de 2016.

<sup>30</sup> Un ejemplo de lo anterior fue la muestra de 5 solicitudes de contabilidad en moneda extranjera en las Direcciones Regionales. En estos casos, el fiscalizador necesitó mayores antecedentes como contratos de exportación y cartolas bancarias y dio un plazo fatal para su presentación. El problema se generó cuando se intentaron subir dichos documentos al expediente, pues este último se encontraba cerrado. La solución fue enviar los antecedentes vía correo electrónico al fiscalizador, lo cual no es idóneo porque el respaldo de dicha documentación no estaría afianzado por una plataforma especialmente creada al efecto.

<sup>31</sup> Conforme al inciso segundo del art. 14 de la Ley N° 19.880, de 2003.

Si se compara esta situación con el sistema de los tribunales ordinarios, estos últimos contemplan la competencia delegada y prorrogada. En forma sintetizada, la competencia delegada permite que un tribunal externo conozca de ciertas diligencias. El SII al ser una organización que tiene presencia en todo el país debiese materializar esta delegación entre sus distintos organismos. Y de este modo, la Administración tendría que cumplir con el mandato legal (y con mayor razón al tratarse de un sistema predominantemente informático).

Por otro lado, este caso contradice la Circular N°45, de 2010, que dispone: “Recibida e ingresada la solicitud por una unidad distinta a la Subdirección de Fiscalización, deberá aquella remitirla a ésta última, junto con todos los documentos y antecedentes acompañados por el contribuyente en un plazo no superior a 24 horas”<sup>32</sup>.

Asimismo, la página web vulnera la Circular 26, de 2008, que establece que:

Al objeto de facilitar el acceso de los contribuyentes a las instancias de impugnación, la comparecencia durante el transcurso del procedimiento puede ocurrir ante la Unidad del Servicio con jurisdicción en la comuna en que tenga el domicilio del interesado, conforme a lo establecido en el artículo 13 del Código Tributario. Esta Unidad, una vez que verifique los antecedentes aportados, debe remitirlos, en un plazo no superior a 24 horas contados desde su recepción, al Departamento Jurídico u Oficina Jurídica respectiva y no adquiere responsabilidad alguna sobre el pronunciamiento que el escrito merezca<sup>3334</sup>”.

Ambas circulares transgredidas están en plena concordancia con lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 19.880. De esta disposición se entiende que los órganos del Estado deben coordinarse y ajustar sus procedimientos para que “velen por que no se efectúen dilaciones innecesarias a los particulares”<sup>35</sup>. Esta norma es la que llevó al SII a dictar las circulares que antes transcribimos que, precisamente, ordenan remitir los antecedentes a los funcionarios competentes.

Habría aquí una infracción al debido proceso, pues esta decisión del SII a través de la plataforma cabría calificarla de arbitraria, ya que no sólo deja en la absoluta indefensión al contribuyente, sino que además, la prueba que éste último pueda aportar se verá excesivamente limitada por el Servicio.

Esto es extremadamente grave, porque no solo hay infracción al ordenamiento jurídico tributario, sino que también a la estructura misma del SII. En efecto, los encargados de la página web del SII al dictar ese tipo de resoluciones, vulneran las instrucciones de las circulares antes mencionadas, las cuales son obligatorias para los funcionarios de la Administración.

Asimismo se estaría vulnerando lo resuelto por la Contraloría General de la República que ha establecido, también conforme a lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 14 de la Ley N° 19.880, que: “si se recibe dentro de una unidad de una repartición pública una presentación, que debe ser resuelta por otro funcionario u otra área de esa repartición, los documentos deben ser remitidos a la unidad o funcionario competente<sup>36</sup>. En definitiva, este rechazo de antecedentes no tiene sustento ni acogida en ninguna norma de nuestro ordenamiento jurídico.

---

<sup>32</sup> Circular SII N° 45, de 2010.

<sup>33</sup> Circular SII N° 26, de 2008.

<sup>34</sup> El art. 13 del Código Tributario establece en sus primeros incisos que “Para los efectos de las notificaciones, se tendrá como domicilio el que indique el contribuyente en su declaración de iniciación de actividades o el que indique el interesado en su presentación o actuación de que se trate o el que conste en la última declaración de impuesto respectiva.

El contribuyente podrá fijar también un domicilio postal para ser notificado por carta certificada, señalando la casilla o apartado postal u oficina de correos donde debe remitírsele la carta certificada. A falta de los domicilios señalados en los incisos anteriores, las notificaciones por cédula o por carta certificada podrán practicarse en la habitación del contribuyente o de su representante o en los lugares en que éstos ejerzan su actividad”

<sup>35</sup> Dictamen CGR N° 38.574, de 2013.

<sup>36</sup> Dictámenes CGR N° 58.908, de 2008 y N° 42.354, de 2017.

En definitiva, aun cuando el contenido de las circulares y dictámenes es concordante con lo establecido por la Ley N° 19.880, en la práctica, la página web y los funcionarios encargados establecen otros criterios que vulneran expresamente esta ley y las instrucciones administrativas.

### 3.3. Actualización de información y las fallas procedimentales

En este caso, la Administración cancela el aviso de modificaciones y actualización de información de una sociedad. El SII informa al contribuyente lo siguiente:

Que tras revisar la solicitud de actualización de información enviada con fecha XXX-2022 XXXX, no fue posible autorizar el cambio por las siguientes razones. Cálculo de capital mal ingresado, está declarando que queda con un capital enterado de M 299.144 y por enterar M 856. lo que da M 300.000. En el artículo de capital dice que este asciende al monto de M 315.000. debe informar: capital por enterado M 299.144, capital por enterar M 15.856.- Total M 315.000. favor volver a ingresar tramite.

Desde una perspectiva formal, en la comunicación del sitio web no se emplea un lenguaje jurídico, sino uno más bien coloquial y, a veces, propio de los ingenieros informáticos. La utilización reiterada de palabras como “abrir” “cerrar” o “cancelar” constituyen una manifestación de la vulgarización del derecho. Desde una perspectiva de fondo, en la respuesta a la solicitud de actualización de información, si bien se identifica al funcionario, no existe forma de contactarlo, ya que los correos se envían desde direcciones electrónicas generales, lo que frustra el propósito de saber quién está a cargo del procedimiento. Por tanto, la nula comunicación con el fiscalizador a cargo sumado a la imposibilidad de rectificar, se traduce en una contravención al artículo 8 bis número 17 del CT<sup>37</sup>.

Este constituiría un ejemplo de resolución que carece de los requisitos de un acto administrativo. Y al mismo tiempo, en lugar de solicitar la corrección de la información, el SII “cierra” el requerimiento exigiendo presentar uno nuevo. Esto sería el equivalente a una actuación del juez en que “cerrara” las causas por un defecto en la demanda y exigiera presentar una nueva.

Sin embargo, en derecho procesal, esta facultad del juez de desestimar la demanda por faltar uno de sus requisitos esenciales está expresamente consagrada en el artículo 256 del Código de Procedimiento Civil<sup>38</sup>. Pero incluso el sistema procesal civil permite retirar la demanda antes de ser notificada o desistirse una vez se encuentre trabada la relación procesal. En este caso, sin embargo, no se permite al contribuyente retirar su petición con el objeto de ingresar una nueva solicitud con el respaldo necesario.

En comparación al sistema de la oficina judicial virtual, esta última cuenta con el respaldo de los documentos adjuntados en el proceso.

Más grave se vislumbra la situación en que el contribuyente desea realizar una modificación de información y el Servicio contesta lo siguiente:

Ya existe una modificación en curso para la opción seleccionada. Debe esperar a que esta sea resuelta por funcionarios del SII antes de ingresar una nueva actualización.

<sup>37</sup> El art. 8 bis Número 17 del Código Tributario establece que “Sin perjuicio de los derechos garantizados por la Constitución Política de la República y las leyes, constituyen derechos de los contribuyentes, los siguientes: Llevar a cabo las rectificaciones que sean necesarias, salvo en los casos establecidos en la ley y sin perjuicio de las sanciones que correspondan conforme a la ley”.

<sup>38</sup> El art. 256 del Código de Procedimiento Civil establece la siguiente facultad “Puede el juez de oficio no dar curso a la demanda que no contenga las indicaciones ordenadas en los tres primeros números del artículo 254, expresando el defecto de que adolece”. Este precepto constituye en una excepción en nuestro proceso civil, pues el juez estaría actuando de oficio.

Es decir, como se aprecia en la parte que hemos destacado, la Administración crea una especie de litispendencia en que no se puede efectuar una nueva petición mientras la anterior no sea resuelta por el fiscalizador. Esta situación no calificaría como una “litispendencia pura”, pues ni siquiera se refiere al mismo asunto, sino a otra modificación.

Lo anterior es grave, no solo debido a que el derecho del contribuyente para efectuar una modificación se ve suspendido por el actuar de un fiscalizador, sino que también porque le impide ingresar nuevos antecedentes. Así, se estaría incumpliendo el artículo 8 bis número 14<sup>39</sup> debido a que la imposibilidad de actualizar el capital de la Sociedad no permite una adecuada reestructuración y por ende, no podría operar en la vida económica de la manera deseada.

De igual forma, existe una vulneración al artículo 8 bis número 17, pues se está impidiendo la posibilidad de rectificar mientras la primera petición está siendo revisada por el fiscalizador. Es decir, se crea un plazo que depende del arbitrio del fiscalizador de turno y a la vez no se puede rectificar dicha petición mientras ese plazo se encuentre pendiente. Y este plazo se trataría de uno indeterminado, pues la resolución no informa un período de resolución. Lo anterior concuerda con la idea de sostener que la incorporación del derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable en nuestro ordenamiento jurídico constituye una manifestación más del fenómeno denominado “constitucionalización del derecho”<sup>40</sup>.

Así las cosas, no existe un seguimiento de la situación tributaria actual del contribuyente, vulnerando el artículo 8 bis N°4 letra d) que establece que “las actuaciones del Servicio constituyan o no procesos de fiscalización informe a todo contribuyente, en cualquier momento y por un medio expedito, su situación tributaria y el estado de tramitación en un procedimiento que es parte”.

Este caso, en comparación con el sistema de la oficina judicial virtual, permite indicar que el sistema informático de que da cuenta la página web del Servicio tiene menores estándares en términos de transparencia y seguimiento por parte del usuario. Si bien existen procedimientos de carácter secreto como el procedimiento en materia penal o en materia de familia, la página del Poder Judicial no sólo permite contar con respaldo de la información aportada y las certificaciones de las resoluciones, sino que también permite un adecuado seguimiento de la causa. Es decir, el usuario puede conocer en qué estado se encuentra su causa e interponer los recursos cuando sea pertinente.

Si bien el trámite aludido es de carácter administrativo y no judicial, la generación de un seguimiento online de la causa o tramitación de la solicitud junto a la posibilidad de seguir acompañando documentos en este proceso aumentaría la confianza del contribuyente en el SII y contribuiría a desarrollar un sistema tributario más simple y transparente<sup>41</sup>.

En este caso existe una vulneración al derecho a obtener información, ya que no hay certeza acerca del trámite de modificación solicitado por el contribuyente<sup>42</sup>. Derecho consagrado en el artículo 8 bis del CT que concuerda con lo establecido en el artículo 17 de la Ley N°19.880 letra a que establece el derecho a “conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados”. De estas dos normas se recoge la necesidad de implementar un sistema similar al de la oficina judicial virtual, pues el contribuyente debe tener certeza del estado en que se encuentra el trámite de modificación solicitado. Así las cosas, a pesar de que existen normas expresas tanto en el CT como en la Ley de Bases que establecen una garantía de transparencia, esta última pasa a ser letra muerta producto de este tipo de resoluciones.

---

<sup>39</sup> El art. 8 bis número 14 primera parte del Código Tributario establece “*Que las actuaciones del Servicio no afecten el normal desarrollo de las operaciones o actividades económicas, salvo en los casos establecidos por la ley*”.

<sup>40</sup> CATTAN ESPINOZA (2022) p. 157, cita a DOMÍNGUEZ ÁGUILA (2010) p. 93.

<sup>41</sup> Una forma óptima de establecer este seguimiento online debiera ser similar a la utilizada en plataformas de ventas como Mercado Libre o Amazon, ya que éstas dan cuenta con claridad de las distintas etapas del proceso y actualizan la etapa en que se encuentra.

<sup>42</sup> Conforme al artículo 8 bis número 4 letra d) del Código Tributario.

### 3.4. Verificación de actividades y requerimientos extra legales

El contribuyente inicia su negocio constituyendo una sociedad por acciones dedicada a la venta de espejos con una tecnología extranjera que impide que estos productos se empañen con el vapor de agua. El contribuyente realiza una importación de espejos por un valor cercano a los 20.000 dólares. Esta importación constituye el eje central del negocio.

Luego de la creación de la sociedad, existieron problemas en el trámite de verificación de actividades, pues tanto las declaraciones juradas de las herramientas como las órdenes de compra tenidas a la vista, fueron consideradas por la fiscalizadora de turno como insuficientes<sup>43</sup>. Aquí nuevamente existiría una vulneración al artículo 8 bis N°14 del CT, pues no obtener la verificación de actividades no solo afecta el normal desarrollo de las actividades económicas del contribuyente, sino que impide derechamente efectuarlas.

El correo del SII señala lo siguiente: “Hemos efectuado revisión a su petición administrativa XXXXXXXX, presentada el 30/12/21. En respuesta a su solicitud, se informa que se ha realizado la siguiente acción: se da respuesta a su petición administrativa XXXXXXXX. Con esta acción se da por concluida su petición administrativa”.

Esta resolución impide al contribuyente realizar las rectificaciones correspondientes, ya que no permite conocer las razones que denegaron la verificación de actividades. Luego del envío de varios correos electrónicos, se identificó a la fiscalizadora a cargo del proceso. Ésta le señaló al usuario que las facturas recibidas por la compra grandes cantidades de silicona industrial no tenían relación con el giro del negocio. Incluso señaló que este negocio no podría funcionar con una máquina de corte y silicona industrial, por lo que no sería posible la emisión de facturas. De este modo, no se autorizaron los documentos tributarios necesarios para que el contribuyente pudiera desarrollar su actividad económica. Lo anterior, genera efectos en el contribuyente, pues suscribió contratos con empresas inmobiliarias que contenían fechas de entregas que se debían cumplir. Pero el desconocimiento técnico del negocio por parte de la fiscalizadora trajo aparejada esta negativa.

De hecho, el contenido de la declaración jurada de las herramientas ante notario no le bastó a la funcionaria para la verificación, a pesar de que para el contribuyente daba cuenta de lo necesario para desarrollar la actividad. Posteriormente, el abogado de la empresa explicó a la fiscalizadora el proceso de producción, pero ante su insistente negativa, le indicó que su actuar no contenía los razonamientos necesarios y que podría ser procedente interponer un recurso de resguardo. Este recurso es una vía para resguardar los derechos del contribuyente, pues en este caso se infringió el artículo 8 bis número 4 letra a) al no contener la actuación con precisión las razones que justifican el no otorgamiento de la factura.

Finalmente la solicitud fue resuelta con la sola mención de este recurso. Y la funcionaria, por medio de la página web del Servicio, autorizó las facturas correspondientes. De esta situación se puede concluir, que el fiscalizador de turno, en ciertos, casos puede abusar de sus potestades ante el desconocimiento del contribuyente. Sin embargo, ante un contribuyente informado que acompañe antecedentes suficientes, no logra imponer sus decisiones de manera unilateral.

En la misma línea de ideas, la doctrina ha resaltado que uno de los elementos del debido proceso, durante la recopilación de antecedentes, es que los dictámenes de los peritos sean imparciales, debido a que ellos no se limitan a relatar hechos, sino que emiten juicios, además, en nuestro sistema jurídico el perito tiene el deber de ser imparcial<sup>44</sup>. Asimismo, el Tribunal Constitucional ha determinado que los funcionarios del SII no son peritos, precisamente por su falta de independencia<sup>45</sup>.

<sup>43</sup> La orden de compra es un documento por el cual el vendedor y el consumidor expresan estar de acuerdo sobre el pedido y su precio. Este instrumento se utiliza en los casos en los que el objeto comprado no puede entregarse inmediatamente.

<sup>44</sup> FLORES DURÁN (2017) p. 30, cita a AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN (2011) pp. 371-378.

<sup>45</sup> STC rol N° 1.718 (2011).

Fue justamente un juicio sin fundamento por parte de la fiscalizadora en este caso impidió al contribuyente desarrollar su actividad<sup>46</sup>.

Esta resolución vulnera de igual manera la Ley de Bases de Procedimientos Administrativos en su artículo 10 que establece el principio de contradictoriedad, debido a que en un primer momento se evitó que el contribuyente pudiera alegar los defectos de la tramitación en la verificación de actividades.

Asimismo, el actuar del SII vulneraría lo dispuesto por la Contraloría General de la República, que al pronunciarse sobre el proyecto que terminaría siendo la Ley N°19.880, afirmó que los principios que garantizan el debido procedimiento y los derechos de las personas son la “contradictoriedad, que garantiza a los particulares hacer valer sus derechos e intereses legítimos ante la autoridad administrativa, al momento en que esta vaya a resolver asuntos que les afecten, involucrando los derechos de audiencia, prueba, defensa y acceso al expediente, considerados en el proyecto”<sup>47</sup>.

La expresión “debido proceso” en Chile debe referirse a específicos derechos procesales reconocidos en la Constitución Política de la República de 1980 como lo son: el derecho a la defensa jurídica y a un tribunal ordinario predeterminado por la ley; a específicos derechos procesales reconocidos en Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos ratificados por el Estado chileno y que se encuentren vigentes, como lo es, entre otros, aquel referido a un tribunal competente, independiente e imparcial, y finalmente, a un principio constitucional orientador de la actividad del legislador y de los tribunales de justicia en el país<sup>48</sup>.

#### **4. CARACTERÍSTICAS DE LA ENCUESTA SOBRE LOS DERECHOS DEL CONTRIBUYENTE**

Considerando que estudios extranjeros han considerado como válidas las respuestas de cuestionarios enviados a un solo especialista por país<sup>49</sup>, se buscó obtener datos de una muestra mayor, igualmente de profesionales dedicados a estos temas, lo que entregaría una visión amplia del estado de la materia analizada.

Entonces, para recopilar información cuantitativa y cualitativa para esta investigación, se elaboró una encuesta que quedó disponible en el sitio web de la Revista de Derecho Tributario de la Universidad de Concepción.

Considerando que no es fácil lograr que las personas respondan estos cuestionarios, el vínculo de la encuesta fue gentilmente distribuido por el Colegio de Abogados de Chile A.G., grandes auditoras<sup>50</sup>, el Programa de Magíster en Derecho Tributario de la Universidad de Concepción y el Instituto de Estudios Tributarios y Financieros, lo permitió llegar a un espectro importante de especialistas. Las respuestas al cuestionario, que eran anónimas, se obtuvieron entre diciembre del 2022 y enero del 2023.

Adicionalmente, se dirigió la encuesta a empleados y ex alumnos de esas instituciones, para registrar la percepción de especialistas y operadores profesionales del sistema impositivo. Es decir, se buscaban datos originados en la representación profesional de contribuyentes ante el SII, debido a que la información fruto de interacciones recurrentes con la administración disminuía el riesgo de obtener datos producidos por gestiones únicas, meramente anecdóticas o explicadas por el desconocimiento del sistema tributario o de la operatoria del sitio de internet del SII.

---

<sup>46</sup> En virtud de este caso, se podría pensar que pequeños contribuyentes se encontrarían, en ciertas oportunidades, a merced de las facultades discrecionales del fiscalizador.

<sup>47</sup> FLORES DURÁN (2017) p. 11, cita el Dictamen CGR N° 2.196, de 1993.

<sup>48</sup> BORDALÍ SALAMANCA (2020) p. 199. El autor señala que el debido proceso funciona como un “metaderecho” referente a un conjunto de derechos procesales mínimos más o menos detallados en la Constitución o en Tratados Internacionales sobre Derechos Humanos. BORDALÍ SALAMANCA, et al (2014) p. 32.

<sup>49</sup> IBFD (Sin fecha).

<sup>50</sup> PriceWaterhouseCoopers, E&Y y Deloitte.

Finalmente, la muestra fue de 162 personas<sup>51</sup>. El 60% de quienes respondieron la encuesta trabajaban en el área de la contabilidad, el 38% en el área del derecho mientras que un 2% se desempeñaban en áreas relacionadas con la ingeniería.

Se explicó en la encuesta que se consultaba sobre la experiencia respecto de peticiones administrativas que, en rigor, son simples, como los avisos de inicio de actividades, las modificaciones de información en el inicio de actividades, solicitudes de contabilidades en dólares, etcétera. Es decir, dijo expresamente que se excluían procedimientos administrativos que pretenden resolver observaciones efectuadas por el SII, como procedimientos de fiscalización iniciados por el Servicio o reposiciones cuyo objeto es dejar sin efecto o modificar resoluciones o liquidaciones.

Sobre la experiencia de los encuestados como usuarios del sitio del SII, el 31,44% dijo tener bastante experiencia, entendiéndose por ello que más de un 50% del trabajo que realiza consiste en presentar ese tipo de peticiones; el 23,27% dijo tener una experiencia mediana, por lo que cerca de un 50% de su trabajo consistía en presentar ese tipo de peticiones; mientras que el 45,28% indicó tener experiencia ocasional, lo que implicaba que menos de un 50% de su trabajo consistía en presentar ese tipo de peticiones. La totalidad de los encuestados se encuentran familiarizados con la plataforma.

Se hicieron algunas consultas para efectos de control, en las que se consultaba la cantidad de personas que se encontraban en el lugar en que respondía, debido a que la plataforma detectaba las direcciones IP, lo que permitía controlar la repetición de las respuestas, sin que se presentara dicho problema.

## 5. ANÁLISIS DE LAS RESPUESTAS DE LOS ENCUESTADOS

Pasemos ahora a analizar los resultados de las preguntas relacionadas con derechos del contribuyente, poniendo especial énfasis en lo que se relaciona con el expediente administrativo.

### 5.1. Identificación de las peticiones

Para comprobar el nivel de cumplimiento del artículo 8 bis N° 4 letra d) del Código Tributario, que establece que los contribuyentes tienen derecho a saber, en cualquier momento y por un medio expedito, el estado de tramitación de un procedimiento en que es parte, se consultó si, después de realizar una petición administrativa, se recibía un número de folio, código o algún otro tipo de identificador único que permitiera consultar el estado de la petición.

En este caso, el 50,94% señaló que el SII, asigna un identificador único a todo tipo de peticiones, lo que permite hacer el seguimiento en cualquier momento. El 24,52% dijo que solamente respecto de algunas peticiones el SII asigna un identificador único que permite hacer el seguimiento en cualquier momento. Por su parte, el 24,52% indicó que SII no asigna un identificador que permita hacer un seguimiento de su estado.

Es decir, solamente la mitad de los encuestados señalaron que la plataforma establece un adecuado sistema de identificación de las peticiones.

### 5.2. Acceso a los expedientes

Respecto del mismo artículo 8 bis N° 4 letra d) del Código Tributario, que permite el derecho a la tutela judicial efectiva, se consultó por el acceso efectivo a los expedientes, de manera de indagar sobre el proceso posterior a la petición administrativa.

Al respecto, el 44,02% respondió que solamente algunas peticiones simples tienen un sistema en la web del SII que permite acceder en todo momento al expediente para conocer el estado del trámite. Mientras que muchas simplemente dicen que carpeta está cerrada o

---

<sup>51</sup> La muestra es la población de personas que han participado en la encuesta proporcionando respuestas a las preguntas planteadas.

bloqueada mientras analizan los antecedentes. Luego, el 29,56% indicó que una vez que ingresa una petición la carpeta se cierra o se bloquea y no es posible saber el estado de avance del procedimiento al que dio origen la petición mientras los antecedentes “son analizados”. Solamente un 26,41% respondió que en todo momento puede conocer a través de la página web del SII el estado de sus peticiones.

Es decir, el 73,58% de los encuestados concuerda en que no pueden conocer en todo momento el estado de las peticiones del expediente electrónico. En otras palabras, la mayoría de los encuestados no tiene certeza de en qué casos sus peticiones podrán ser monitoreadas o no.

### **5.3. Posibilidad de contactar al personal a cargo del expediente**

El art. 8 bis N° 6 del Código Tributario establece el derecho a ser informado acerca de los funcionarios bajo cuya responsabilidad se tramitan los procesos en que tenga la condición de interesado. Al respecto, un elemento clave en todo expediente electrónico debería ser el contacto en forma remota con el fiscalizador responsable.

Por lo anterior, se consultó si una vez presentada una petición administrativa, se reciben los datos necesarios para poder contactar al funcionario a cargo de la petición, de lo contrario este derecho carece de sentido.

En este punto, el 45,28% respondió que no se satisfacía la exigencia anterior, debido a que el sistema del SII solamente indica el nombre del funcionario, sin proporcionar datos efectivos de contacto. Así, por ejemplo, sólo se indica el teléfono general de asistencia del SII, que está publicado en la página, pero no se indican datos para un contacto efectivo. Por su parte, el 40,88% respondió que parcialmente se cumplía el requisito mencionado, ya que el sistema del SII solamente me indicaba el nombre y la unidad en la que se desempeñaba. Solamente un 13,83% respondió que la exigencia se cumplía, y que el sistema del SII le indica el nombre, la unidad, el teléfono y el correo electrónico del funcionario a cargo de tramitar la petición.

Es decir, los resultados muestran que existe una falta de información relevante para un contacto efectivo con el fiscalizador a cargo del caso, lo que implicaría no poder comunicarse con él cuando se trata de un expediente electrónico.

### **5.4. Acceso a los documentos acompañados al expediente**

En el art. 8 bis N° 7 del Código Tributario se consagra el derecho de obtener copias en formato electrónico, o certificaciones de las actuaciones realizadas o de los documentos presentados en los procedimientos, en los términos previstos en la ley.

Sobre la obtención de copias, se consultó si después de ingresar una petición administrativa se podía acceder en todo momento a los documentos que se habían subido a la carpeta electrónica.

El acceso rápido a todos los documentos del expediente es una característica que debería ser propia de los sistemas modernos de tramitación electrónica.

Sin embargo, el 40,88% respondió que solamente podía revisar los documentos mientras los estaba subiendo pero, una vez que el caso se ha resuelto, no podía demostrar qué documentos tuvo a la vista el SII para resolver el caso. Luego, el 38,36% respondió una vez que la carpeta se “cierra” no podía volver a acceder su contenido de manera posterior a enviar al sistema la petición. Solamente un 20,75% respondió que podía revisar el contenido de la carpeta en todo momento.

Es decir, la mayoría de los encuestados tiene problemas para acceder a los documentos del expediente en todo momento, debido a que ellos se vuelven en algún punto inaccesibles.

### **5.5. Constancia o certificación de los documentos acompañados al expediente**

Pasando a la certificación de los documentos presentados prevista en el art 8 bis N° 7 del Código Tributario, se preguntó si después de ingresar una petición administrativa, se recibe algún tipo de certificación de los documentos que se ha presentado.

El 52,83% respondió que no, que el SII no certifica qué documentos fueron acompañados en las carpetas que se usan en las peticiones administrativas simples. El 20,12% dijo que solamente si lograba contactar al encargado y lo pedía expresamente podía obtener una certificación de los documentos que han sido acompañados expedida por el fiscalizador del caso u otro funcionario. Solamente un 27,04% respondió que el sistema siempre certificaba qué documentos fueron acompañados al expediente electrónico.

Es decir, la gran mayoría de los encuestados dio cuenta de que no existe una constancia de los antecedentes que se acompañan, por lo que se requiere una actividad adicional para poder obtener la certificación o constancia de los documentos acompañados.

### **5.6. Finalización del procedimiento sin una resolución debido a que se piden más documentos**

El número 10 del art. 8 bis del Código Tributario establece expresamente que se pueden requerir más documentos, pero ello no debería implicar que eso implique infringir la primera parte de esa norma que señala que el contribuyente tiene derecho a que las actuaciones del SII se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias.

Entonces, sobre las solicitudes de otros documentos, se preguntó si después de ingresar una petición administrativa, la misma fue “cerrada” por el SII debido a que consideró que se debían acompañar uno o más documentos adicionales, lo que implicaba tener que hacer una nueva petición tan solo para acompañarlos.

El 44,65% respondió que sí, pero que ello ocurría en pocas ocasiones. El 31,45% también respondió de manera afirmativa, precisando que ello ocurría en muchas ocasiones. Solamente el 23,90% respondió que no, cuando se pide algún documento adicional el mismo podía ser incorporado al procedimiento iniciado con la primera petición, sin duplicar los procedimientos.

Es decir, la gran mayoría de los encuestados reportó que cuando una petición ha sido “cerrada” debido a que era necesario acompañar documentos adicionales, debía realizar una nueva petición con el fin de acompañar los antecedentes requeridos.

Estos resultados muestran poca eficiencia del expediente electrónico, debido a que se requiere que exista un procedimiento cuya única finalidad es acompañar documentación adicional.

### **5.7. Fundamentación del acto terminal**

El art. 8 bis N° 4 letra a) del Código Tributario, repite un principio general del derecho administrativo al disponer que toda actuación del SII deberá ser fundada, esto es, expresar los hechos, el derecho y el razonamiento lógico y jurídico para llegar a una conclusión, sea que la respectiva norma legal así lo disponga expresamente o no.

Al respecto, se indagó si las resoluciones que deniegan las peticiones administrativas indican los fundamentos de hecho y derecho que las motivan. Igualmente, se consultó si existe mención sobre los recursos procedentes en contra de dicha resolución, derecho igualmente previsto en la letra a) del N° 4 del artículo 8 bis del Código Tributario.

Sobre estos puntos, el 38,36% respondió que los correos electrónicos que recibe en esos casos se limitan a indicar razones vagas de la decisión y no señalan los recursos que tengo. El 34,59% también respondió de manera negativa, debido a que los correos electrónicos que resuelven los casos carecen de toda motivación precisa de hecho y derecho de la decisión negativa y no señalan los recursos que puedo interponer en contra de ella. Solamente un 27,04% respondió de manera afirmativa, señalando que siempre recibe un correo electrónico

que contiene de manera precisa los fundamentos de hecho y derecho de la decisión negativa del SII, con indicación de los recursos que tengo para cuestionarla y los plazos para.

Es decir, el grueso de los encuestados reporta problemas relevantes respecto de las motivaciones de las resoluciones del SII.

## 6. OBSERVACIONES DE LOS ENCUESTADOS

Debido a que la encuesta había sido preparada a partir de los problemas detectados gracias a las entrevistas personales con algunos especialistas, por lo que podían existir otros problemas que no fueron adecuadamente conceptualizados, se dejó una sección para que los encuestados pudieran agregar comentarios adicionales.

Uno de éstos confirma que el expediente electrónico es una causa de desinformación de los contribuyentes, ya que es del siguiente tenor: “En muchos casos SII hace cambio de fiscalizadores en los procesos, sin avisar se pierde la continuidad”.

Otro comentario indica que “da la impresión de que cierran peticiones, con el objeto de no transparentar sus atrasos”. En efecto, esta apreciación es una manifestación de una vulneración al principio de ser juzgado dentro de un plazo razonable.

Otras apreciaciones concuerdan en que los plazos de respuesta del SII no respetarían la Ley N°19.880. En esta línea, se dejó el siguiente comentario: “es extremadamente difícil poder contactar con un funcionario online, hay que ir presencial y aun así es complicado”.

Estas apreciaciones son reflejadas en el caso comentado sobre verificación de actividades, puesto que en los primeros correos electrónicos que se enviaron fue imposible obtener los datos del fiscalizador, lo que sólo se logró cuando el contribuyente acudió de forma presencial a la oficina. Una propuesta para un mejorar la comunicación sería el establecimiento de una ficha certificada con los datos del funcionario.

Es importante notar, que los encuestados concuerdan en sus comentarios que el sistema “deniega peticiones fundado en que el asunto seleccionado no corresponde sin indicar a qué asunto se debería acudir”. Esto mostraría que el catálogo taxativo de la página del SII restringe la interposición de peticiones y que se incumpliría con el mandato legal de delegar la petición a la unidad competente.

En definitiva, el expediente electrónico priva al contribuyente, en algunas oportunidades, de contar con un procedimiento racional y justo.

Por último, todo lo que se ha analizado en este trabajo se contradice con el objetivo de la Dirección de Asistencia a los Contribuyentes, que fue creada para “asistir” a los contribuyentes, pero que al poco andar, se le dieron funciones relacionadas con el “ciclo de vida” del contribuyente y ha causado en algunas oportunidades los problemas que justamente debía resolver.<sup>52</sup>

## 7. CONCLUSIÓN

Se evidencia diferencias entre el sistema informático que rige en la justicia ordinaria como lo es la oficina judicial virtual y la carpeta electrónica del procedimiento administrativo tributario. También existen algunas similitudes, como sujeción al debido proceso y la existencia de una pretensión, sus antecedentes y una resolución deseablemente fundada.

Respecto a los casos analizados, la legislación y las resoluciones del sitio web son perfectibles, no obstante, este último factor ha sido preponderante en la vulneración de los derechos del contribuyente. Lo anterior se grafica en el primer caso en el que la propia Ley de Bases de Procedimientos Administrativos establece la delegación a un órgano competente, sin embargo, no se cumple el mandato legal cuando son recibidos antecedentes en una unidad del SII que no es competente para conocer de un asunto y no cumple con la obligación de

---

<sup>52</sup> Historia de la Ley N° 20.780 p. 1159, señala que “Una de las nuevas subdirecciones de Impuestos Internos, que se crea mediante este proyecto de ley, se abocará a brindar apoyo al contribuyente, en especial a las micro y pequeñas empresas, en el ámbito de la asistencia y educación tributaria”.

enviar los antecedentes a la unidad competente. Por el contrario, en lugar de ejercer sus atribuciones, cierra de manera infundada el expediente electrónico.

Se ha analizado que las resoluciones de la plataforma, en algunas oportunidades, incumplen con lo dispuesto en la Ley N°19.880 en lo relativo a “conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados”. Así, el segundo caso analizado intenta una modificación de capital de una Sociedad, pero la resolución de la página del SII señaló que “Ya existe una modificación en curso para la opción seleccionada. Debe esperar a que esta sea resuelta por funcionarios del SII antes de ingresar una nueva actualización”. El contribuyente no pudo acceder durante la tramitación de la solicitud a la resolución vulnerando el derecho a la información del artículo 8 bis del CT. En este caso existía regulación tanto en la Ley de Bases como en el CT, pero la resolución comentada no solo creaba un plazo arbitrario por parte del fiscalizador, sino que vulneraba el derecho a defensa del contribuyente al condicionar el inicio de un nuevo trámite a la resolución del anterior. Es decir, en los hechos se le otorgó al fiscalizador la facultad de crear una litispendencia de las solicitudes ingresadas por medio de la plataforma.

Durante el desarrollo de la investigación el caso de la tramitación de verificación de actividades, se concluye que la resolución infundada vulneró el derecho contenido en el artículo 8 bis N°14 del CT. El fiscalizador determinó a su arbitrio que los antecedentes presentados eran insuficientes para el desarrollo del negocio y que no era posible autorizar los documentos tributarios. La carencia técnica del conocimiento del negocio por parte del fiscalizador fue superada por la estrategia desarrollada por el abogado de la empresa que consistió en invocar un recurso de resguardo. Debido a que el contribuyente tuvo acceso a dicha defensa, se autorizaron las facturas indispensables para el negocio. Lo anterior, no debe constituir la regla general con respecto a la posible defensa de un contribuyente promedio frente a las resoluciones emitidas en la plataforma. La desinformación del contribuyente en cuanto a sus derechos sumado a las resoluciones del sitio web, constituyen una traba en el desarrollo normal de sus actividades económicas.

Por último, los resultados de la encuesta permiten confirmar que la causa central de la vulneración de los derechos del contribuyente es la configuración del expediente electrónico, en especial su carpeta. La encuesta reveló que el contacto en forma remota con el fiscalizador responsable del procedimiento es de un 14% de los encuestados, lo cual es un porcentaje menor para un procedimiento administrativo. La difícil comunicación con el fiscalizador y la configuración del expediente serían responsables en crear esta especie de “atención al público”, la que da respuestas de carácter genérico. Lo anterior podría ser superado con el establecimiento de una certificación general con los datos de identificación del fiscalizador. En definitiva, un factor decisivo de la encuesta que confirma la hipótesis es la certificación de los documentos presentados. El hecho de que sólo el 27% de los encuestados afirme que el sistema certifica con precisión los documentos acompañados se traduce en una vulneración al derecho de aportar una adecuada prueba por parte del contribuyente.

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRREZABAL GRÜNSTEIN, Maite (2011). La imparcialidad del dictamen pericial como elemento del debido proceso. *Revista Chilena de Derecho*, 38 (2), 371-378.
- ALTAMIRANO SANTIBÁÑEZ, Julia (2021). El IVA y los servicios digitales: la experiencia chilena. *Revista de Derecho Tributario de la Universidad de Concepción*, 9, 17-45.
- BORDALÍ SALAMANCA, Andrés (2020). *Derecho jurisdiccional* (1ª ed.). Valdivia: Editorial Tirant Lo Blanch.
- BORDALÍ SALAMANCA, Andrés; CORTEZ MATCOVICH, Gonzalo y PALOMO VÉLEZ, Rodrigo (2014). *Proceso Civil: el juicio ordinario de mayor cuantía. Procedimiento sumario y tutela cautelar*. Santiago: Editorial Thompson Reuters.

- CASAS FARIÁS, Patricio (2020). Fundamentación de los actos administrativos y valoración probatoria, a partir de la modernización tributaria de la Ley N° 21.210. *Revista de Derecho Tributario de la Universidad de Concepción*, 7, 54-81.
- CATTAN ESPINOZA, Daniel (2022). Ravizza y Servera Ltda. con SII: el derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable; primeras aproximaciones jurisprudenciales en Chile. *Revista de Derecho Tributario Universidad de Concepción*, 11, 143-164.
- DOMÍNGUEZ ÁGUILA, Ramón (2010). Aspectos de la constitucionalización del Derecho Civil chileno. *Revista de Derecho y Jurisprudencia Doctrina*, (3), 107-137.
- FLORES DURÁN, Gloria (2017). Principios, procedimientos y procesos tributarios. *Revista de Derecho Tributario de la Universidad de Concepción*, 2, 8-42.
- ISENSEE RIMASSA, Carlos (2016). Debido proceso y su recepción en la Ley N°19.980: valoración y estándar de prueba en sede administrativa. *Revista de Derecho Público*, (84), 85-97.
- MARDONES OSORIO, Marcelo (2018). *Modificaciones estructurales de sociedades* (1ª ed.). Santiago: Editorial Thompson Reuters.
- MASSONE PARODI, Pedro (2010). *Infracciones tributarias* (2ª ed.). Santiago: Abeledo Perrot Legal Publishing.
- MUNIZAGA PRUNÉS, Camila (2021). La tasa diferenciada del IVA como política fiscal. *Anuario de Derecho Tributario Universidad Diego Portales*, (13), 54-70.
- ORTEGA LUCERO, Claudio (2020). *Capital propio tributario aumentos y disminuciones en la empresa*. Santiago: Editorial Thompson Reuters.
- RODRÍGUEZ COLLAO, Luis (1987). Bases para distinguir entre infracciones criminales y administrativas. *Revista de Derecho Universidad Católica de Valparaíso*, 11, 117-163.
- VERDUGO MARINKOVIC, Mario (2011). *La potestad administrativa sancionadora en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional*. En Asociación Chilena de Derecho Constitucional (ed.). Estudios sobre justicia constitucional. Libro homenaje a la profesora Luz Bulnes Aldunate. Santiago: Editorial Jurídica de Chile.
- VERGARA QUEZADA, Gonzalo (2016). La despenalización de la simulación por la Ley N°20.780. *Revista de Estudios Tributarios*, (16), 223-276.

### **Jurisprudencia Judicial**

- Consejo de Defensa del Estado con Empresa de Servicios Sanitarios Essbio S.A.* (2013). Corte Suprema, 16 de septiembre de 2013 (casación en el fondo), rol N° 7.397-2012.
- Inmobiliaria Parque Cruz de Froward S.A. con Secretaría Regional Ministerial de Salud de Magallanes* (2015). Corte Suprema, 11 de junio de 2015 (casación en el fondo), rol N° 30.779-2014.
- STC rol N° 766, de 26 de junio de 2008.
- STC rol N° 1.223, de 30 de diciembre de 2008.
- STC rol N° 1.718, de 14 de junio de 2011.
- STC rol N° 616, de 6 de septiembre de 2016.

### **Jurisprudencia e instrucciones administrativas**

- Circular SII N° 41, de 2001.

Circular SII N° 42, de 2005.

Circular SII N° 51, de 2005.

Circular SII N° 57, de 2005.

Circular SII N° 41, de 2006.

Circular SII N° 57, de 2006.

Circular SII N°26, de 2008.

Circular SII N° 45, de 2010.

Circular SII N° 34, de 2018.

Circular SII N° 47, de 2022.

Dictamen CGR N° 11.215, de 1968.

Dictamen CGR N° 54.135, de 1975.

Dictamen CGR N° 70.354, de 1978.

Dictamen CGR N° 2.196, de 1993.

Dictamen CGR N° 38.998, de 1996.

Dictamen CGR N° 19.647, de 1997.

Dictamen CGR N° 16.190, de 1998.

Dictamen CGR N° 752, de 2000.

Dictamen CGR N° 12.856, de 2000.

Dictamen CGR N° 28.495, de 2001.

Dictamen CGR N° 58.908, de 2008.

Dictamen CGR N° 38.574, de 2013.

Dictamen CGR N° 1.795, de 2016.

Dictamen CGR N°3.426, de 2016.

Dictamen CGR N°29.429, de 2017.

Dictamen CGR N° 42.354, de 2017.

Oficio SII N° 524, de 1983.

Oficio SII N° 4.882, de 2004.

Oficio SII N° 507, de 2016.

### **Leyes**

Código de Procedimiento Civil.

Código Tributario.

Constitución Política de la República.

Convención Americana Sobre Derechos Humanos, Pacto de San José de Costa Rica,  
publicada el 5 de enero de 1991.

Ley N° 19.880, publicada el 29 de mayo de 2003.

Ley N° 20.886, publicada el 18 de diciembre de 2015.

Ley N° 21.210, publicada el 24 de febrero de 2020.

### Otros

Historia de la Ley N° 20.780 (en línea). Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.

Recuperado de

<https://obtienearchivo.bcn.cl/obtienearchivo?id=recursolegales/10221.3/44975/6/HL20780.pdf> [2023, 5 de mayo].

IBFD (Sin fecha). Observatory on the Protection of Taxpayers' Rights (OPTR). IBDF [en línea]. Recuperado de <https://www.ibfd.org/ibfd-academic/publications/observatory-protection-taxpayers-rights-optr> [2023, 5 de mayo].

MORA, Edgardo (2022, abril). Economía y negocios pymes dan fe de fallas en plataforma del SII tras denuncia de contadores. Diario Concepción [en línea]. Recuperado de <https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2022/04/22/pymes-dan-fe-de-fallas-en-plataforma-del-sii-tras-denuncia-de-contadores.html> [2023, 5 de mayo].

VALDENEGRO, Sebastián (2022). Contadores presentarán acciones legales contra el SII en medio de críticas a la operación renta. Diario Financiero [en línea]. Recuperado de <https://www.df.cl/economia-y-politica/df-tax/contadores-presentaran-acciones-legales-contra-el-sii-en-medio-de> [2023, 5 de mayo].

## ANEXO

### ENCUESTA DERECHOS DE LOS CONTRIBUYENTES

**Fecha:** 31 de enero de 2023.

#### 1. ANTECEDENTES

A raíz de los problemas que los contadores debieron enfrentar para preparar y presentar las declaraciones juradas que exige el SII a los contribuyentes, las que llenan las bases de datos de la institución y, en rigor, permiten a las personas naturales no tener que preparar sus declaraciones personales, el Colegio de Contadores de Chile A.G. encuestó a sus miembros para conocer las percepciones que existen frente a los problemas que afrontaron debido a la vasta cantidad de declaraciones a las que se obligan.

Por su parte, desde 1997 que el Servicio de Impuestos Internos (SII) no ha publicado estudios sobre la percepción de la atención que reciben los contribuyentes. Sin embargo, es necesario recordar que durante la segunda mitad de la década de 1990 el SII realizó estudios para conocer la percepción de la atención que recibían los contribuyentes.<sup>53</sup>

Dichos estudios daban cuenta de la atención que recibían los contribuyentes en sus interacciones personales con la administración, que eran principalmente verbales, a diferencia de lo que ha seguido ocurriendo después de la pandemia, en que las interacciones son escritas, lo que obliga a concentrarse en los problemas que surgen de la tramitación

---

<sup>53</sup> SII (sin fecha). *Atención y calidad de servicio*. En línea [https://www.sii.cl/aprenda\\_sobre\\_impuestos/estudios/atencion\\_calidad.htm](https://www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/atencion_calidad.htm) [31 de enero de 2023].

electrónica de expedientes en procedimientos administrativos en los que no se han implementado audiencias en las que se reciban a los afectados.

Los estudios que realizó el SII a fines de la década de 1990 se realizaban después de que las personas eran atendidas. Es decir, los entrevistadores hacían las preguntas a una gran cantidad de contribuyentes *in situ*<sup>54</sup>, lo que facilitaba la obtención de respuestas, pero no garantizaba su veracidad, debido a que parece difícil que las personas se expresen de manera libre estando aún en las dependencias de la institución sobre la cual les hacen las preguntas.

El grueso de los entrevistados en los estudios del SII eran los propios contribuyentes mientras que una minoría eran representantes de ellos.<sup>55</sup> Esto impedía hacer consultas más técnicas, por lo que se limitaban a percepciones más que a indagar y descubrir problemas concretos.

## 2. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

A diferencia de los estudios realizados por el SII antes mencionados, en los que el 64% de los entrevistados era el propio contribuyente, esta encuesta buscó concentrarse en individuos que representan profesionalmente a los contribuyentes, debido a que ellos podían dar respuestas sustentadas sobre conocimientos técnicos más precisos y una experiencia profesional en la materia.

Así, en la encuesta del SII solamente un el 34% de los entrevistados representaba a un contribuyentes. De ese 34%, solamente un 50% eran administrativos y un 22% juniors. Así, solamente un 25% del 35% del total de entrevistados eran profesionales que concurrían con poder (contadores)<sup>56</sup>.

Por lo dicho, es necesario resaltar que la presente encuesta fue dirigida exclusivamente a personas que están dentro del reducido número de entrevistados en encuestas similares encargadas por el SII, lo que se hizo de manera deliberada con el objeto de obtener las opiniones de profesionales que interactuaran de manera más o menos regular con el SII, representando a los contribuyentes<sup>57</sup>, por lo que las opiniones más informadas dan cuenta de información más precisa que la sola percepción general de la calidad del servicio.

El grupo objetivo se definió con la finalidad de hacer preguntas técnicas que permitieran dilucidar si existían problemas, más o menos importantes, en la tramitación electrónica de los procedimientos administrativos más simples.

Las encuestas se realizaron a través de internet entre el 9 de diciembre de 2022 y el 22 de enero de 2023.

A continuación, se muestran las respuestas que dan cuenta del perfil de los participantes:

### a) Ocupación

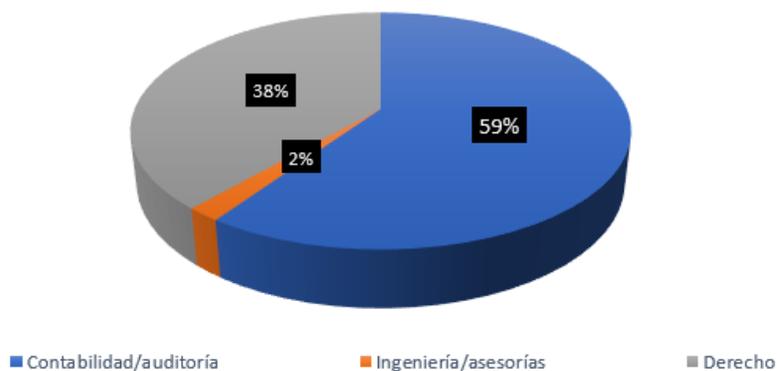
<sup>54</sup> SII (1997). *Informe N° 351/97. Ciclo de vida del contribuyente*, p. 3 e SII (1996). *Informe N° 171/96. Ciclo de vida del contribuyente*, p. 4.

<sup>55</sup> SII (1997) p. 8 y SII (1996) p. 9.

<sup>56</sup> SII (1996) p. 9.

<sup>57</sup> Se encuestaron a 159 personas.

### ¿Podría indicar el área en que trabaja?



#### b) Ámbito de la encuesta

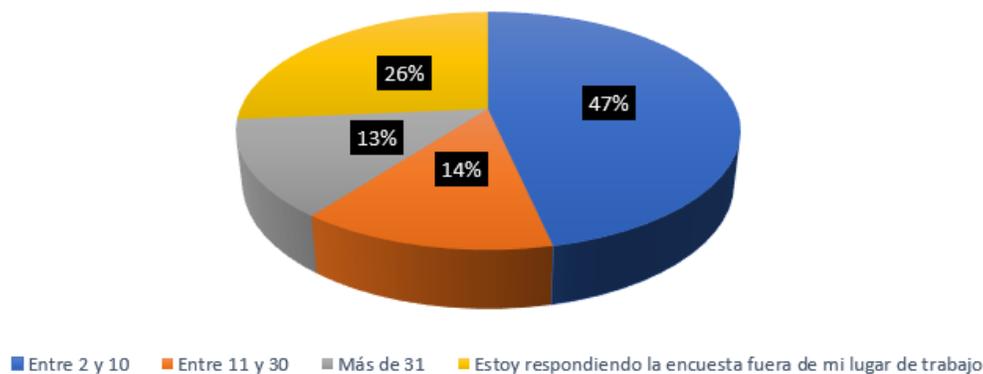
Pregunta: Se consulta su experiencia respecto peticiones administrativas, limitando el concepto a peticiones que, en rigor, son simples, como los avisos de inicio de actividades, avisos de modificaciones a la información contenida en el aviso de inicio de actividades, solicitudes de contabilidad en dólares, etc.



#### c) Lugar donde responde

Pregunta: Si está respondiendo esta encuesta en un lugar donde trabajan más personas, podría indicar la cantidad aproximada.

### ¿Personas en lugar de trabajo?



### 3. PROBLEMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

La encuesta se concentró en descubrir si existían problemas jurídicos en los procedimientos administrativos a los que dan inicio las peticiones de los contribuyentes. Es decir, limitando el concepto a peticiones a las que, en rigor, son simples, como los avisos de inicio de actividades, avisos de modificaciones a la información contenida en el aviso de inicio de actividades, solicitudes de contabilidad en dólares, entre otras.

De esta forma, se excluyeron de la encuesta preguntas sobre los problemas que pueden surgir en procedimientos administrativos que buscan resolver una observación efectuada por el SII, aquellos procedimientos de fiscalización iniciados de oficio por el SII o las reposiciones en las que se busca dejar sin efecto o modificar resoluciones o liquidaciones.

Pasamos a detallar las preguntas y respuestas de los encuestados sobre los problemas técnicos que deben enfrentar en la tramitación de los procedimientos administrativos a los que dan origen las peticiones más simples de los contribuyentes:

#### a) Identificación de las peticiones

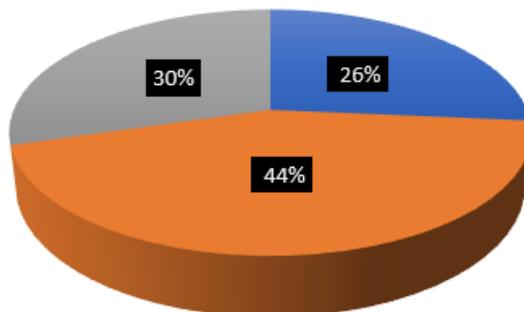
Pregunta: Después de realizar una petición administrativa, ¿recibe un número de folio, un código o algún otro tipo de identificador único que le permita consultar el estado de su petición?



b) Acceso efectivo a los expedientes

Pregunta: El sitio del SII, ¿permite conocer en todo momento el estado de su petición?

**El sitio del SII, ¿permite conocer en todo momento el estado de su petición?**

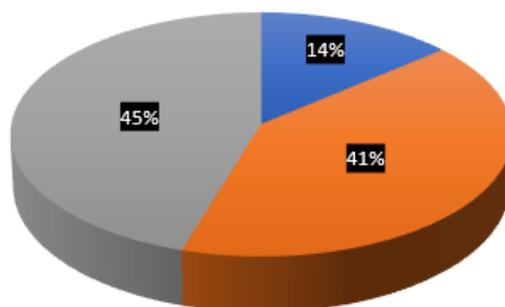


- Sí, en todo momento puedo conocer a través de la página web del SII el estado de mis peticiones
- Solamente algunas peticiones simples tienen un sistema en la página web del SII que permite acceder en todo momento al expediente para conocer el estado del trámite. Muchas simplemente dicen que la carpeta está cerrada o bloqueada mientras se analizan los
- No, una vez que ingreso una petición la carpeta se cierra o se bloquea y no puedo saber el estado de avance del procedimiento al que dio origen mi petición mientras los antecedentes "son analizados"

c) Contacto con el responsable

Pregunta: Una vez que ha presentado una petición administrativa, ¿recibe los datos necesarios para poder contactar al funcionario a cargo de la petición?

**Datos de contacto**

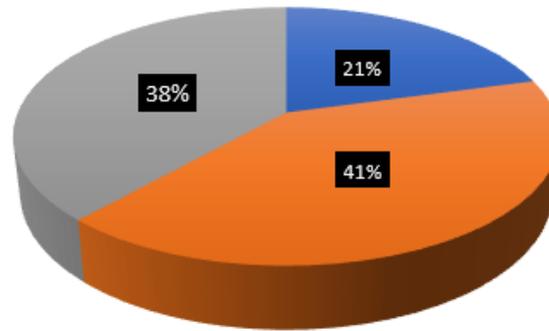


- Sí, el sistema del SII me indica el nombre, la unidad, el teléfono y el correo electrónico del funcionario a cargo de tramitar mi petición
- Parcialmente, ya que el sistema del SII solamente me indica el nombre y la unidad
- No, el sistema del SII solamente indica el nombre del funcionario, sin proporcionar datos efectivos de contacto (por ejemplo, solo se indica el teléfono general de asistencia del SII que está publicado en la página)

d) Acceso al expediente

Pregunta: Después de ingresar una petición administrativa, ¿puede acceder en todo momento a los documentos que ha subido a la carpeta electrónica?

### Acceso a documentos

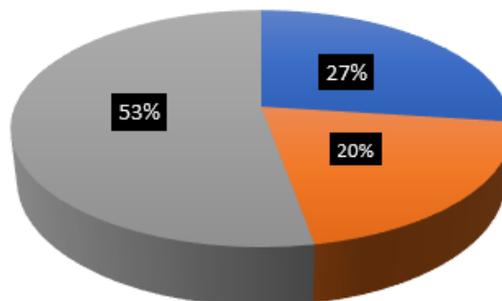


- Sí, puedo revisar el contenido de la carpeta en todo momento
- Solamente puedo revisar los documentos cuando los estoy subiendo y una vez que el caso se ha resuelto, por lo que puedo demostrar qué documentos tuvo a la vista el SII después de la resolución del caso
- No, la carpeta se cierra y no puedo volver a acceder su contenido de manera posterior a enviar al sistema la petición

### e) Certificación de los documentos presentados

Pregunta: Después de ingresar una petición administrativa, ¿recibe algún tipo de certificación de los documentos que ha presentado?

### Certificados de documentos

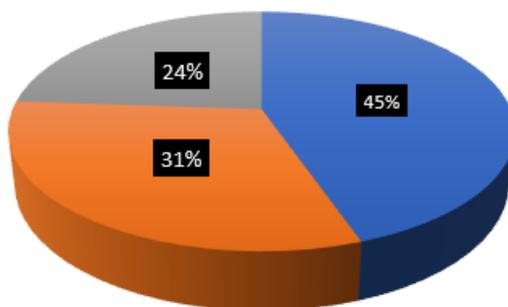


- Sí, el sistema certifica siempre qué documentos han sido acompañados
- Solamente si logro contactar al encargado y lo pido expresamente puedo obtener una certificación de los documentos que han sido acompañados expedida por el fiscalizador del caso u otro funcionario
- No, el SII no certifica qué documentos se acompañan en las carpetas que se usan en las peticiones administrativas simples

### f) Solicitud de otros documentos

Pregunta: Después de ingresar una petición administrativa, ¿ha sido su petición “cerrada” debido a que se considera que debía acompañar uno o más documentos adicionales, por lo que debe hacer una nueva petición tan solo para acompañarlos?

### Nuevas peticiones por cierre



■ Sí, pero en ocasiones

■ Sí, en muchas ocasiones

■ No. Siempre que el pide algún documento adicional el mismo puede ser incorporado al procedimiento iniciado con la primera petición, sin duplicar los procedimientos

#### g) Resoluciones

Pregunta: Cuando el SII decide una petición administrativa de manera negativa (por ejemplo que se ha “cerrado” el procedimiento), ¿indica los fundamentos de hecho y derecho que motivan la decisión negativa y señala los recursos que tiene en contra de ella y los plazos para interponerlos?