



PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DE LEY N° 20.431 QUE ESTABLECE NORMAS QUE INCENTIVAN LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE POR PARTE DEL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS.

NÚMERO DE LEY : 20.431
FECHA DE PUBLICACIÓN : 30/04/2010

La ley otorga una bonificación anual a los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos (SII) ligada a la calidad de atención a los usuarios, introduciendo además algunos perfeccionamientos a la legislación impositiva destinados a aumentar la eficiencia y racionalidad del sistema tributario.

I. Bonificación

Se establece, a contar del 1 de enero de 2010, una bonificación anual para el personal de planta y a contrata del SII, que cumpla las condiciones establecidas por la ley en atención a la calidad de la atención dada a los contribuyentes, lo que se medirá mediante un Índice de Satisfacción Neta del contribuyente (ISN). Dicho índice será elaborado por una entidad evaluadora externa, que será contratada conforme a las normas de la ley de bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios.

La bonificación se pagará anualmente en dos cuotas, en los meses de julio y noviembre, y se financiará con cargo a un monto determinado para cada año. Para el año 2010 el monto total de la bonificación asciende a 71.709 unidades tributarias mensuales, y para los años sucesivos será de 82.332 unidades tributarias mensuales, monto que se repartirá entre toda la dotación que cumpla los requisitos para obtenerla.

El ISN se determinará anualmente a través de una encuesta a los usuarios practicada directamente a los contribuyentes –personas naturales y jurídicas- en el mes de diciembre de cada año.

Será un decreto del Ministerio de Hacienda, expedido antes del 31 de marzo de cada año, el que señalará el ISN alcanzado en el año respectivo, así como el incremento experimentado respecto de la meta.

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 ISN. Para estos efectos, la Subsecretaría de Hacienda deberá generar las instancias de carácter consultivo e informativo que le permitan recoger los comentarios, sugerencias y alcances que formulen los funcionarios del SII, a través de sus asociaciones o del delegado del personal, según corresponda.

II. Modificaciones legales:

Como se señaló, la Ley 20.431 introduce además algunos perfeccionamientos al Código Tributario y la Ley Orgánica del SII, para aumentar la eficiencia y racionalidad del sistema tributario, destacando entre ellas, las siguientes:

En el Código Tributario:

- Reemplaza el **artículo 10**, relativo a la oportunidad de las actuaciones del Servicio de Impuestos Internos, incorporando mayor certeza en materia de plazos, particularmente en su contabilización, considerando inhábiles los días sábados, domingos y festivos.
- Agrega el **artículo 36 bis**, regulando el procedimiento a seguir en la presentación de una declaración rectificatoria.
- Modifica el **inciso segundo del artículo 37**, facultando al Servicio de Impuestos Internos para aproximar a pesos los montos de las determinaciones y/o giros de impuestos, reajustes, derechos, intereses, multas y recargos cuando dicha cifra incluya centavos.

En la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos:

- Agrega un artículo 3 Bis, creando la Dirección de Grandes Contribuyentes y entregándole competencia sobre todo el territorio nacional. Dicha Dirección ejercerá jurisdicción sobre los contribuyentes calificados como "Grandes Contribuyentes" por resolución del Director Nacional, cualquiera fuere su domicilio.
- Se crean dos nuevas Direcciones Regionales, en Arica y Valdivia.

Disposiciones transitorias.

Las disposiciones transitorias de la ley contemplan el establecimiento de una bonificación por una sola vez al personal del Servicio de Impuestos Internos, pagadera en una sola cuota, conjuntamente con la remuneración correspondiente al mes siguiente al de entrada en vigencia de la ley, sobre la base de un monto \$ 800.000.000 por el total de los funcionarios, y una norma especial de cálculo de inicio de la bonificación permanente.