



Universidad Austral de Chile
Conocimiento y Naturaleza

FICHA SISTEMATIZACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS

APOYO DE ESTUDIANTES DE AUDITORÍA A OPERACIÓN RENTA SII

Equipo responsable de la práctica	
Nombres:	Luis Ricardo Arroyo Leiva
Cargos:	Docente Instituto de Administración
Macrounidad/Unidad/Departamento:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

1. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA PRÁCTICA

Dar una visión general de la práctica y los objetivos que busca logra, en relación al plan estratégico de la facultad o de la institución.

La práctica consiste en un servicio ofrecido a la comunidad de forma gratuita y voluntaria por estudiantes de 4° y 5° año de la carrera de Auditoría, en el que se brinda asistencia a los(as) contribuyentes de segunda categoría en el proceso de Operación Renta que anualmente se realiza ante el Servicio de Impuestos Internos (SII) durante abril y los primeros días de mayo. Para su realización se cuenta con el apoyo del SII, prestando capacitación a los estudiantes y asistencia a los contribuyentes que no posean clave tributaria o que tienen dudas de mayor complejidad. Adicionalmente, se cuenta con la presencia de un fiscalizador del SII que asiste a contribuyentes en horarios específicos.

Esta actividad se desarrolla desde el año 2015 y nació a partir de la iniciativa del Profesor Luis Ricardo Arroyo, docente del Instituto de Administración de FACEA y especialista en el área tributaria, quien ha estado a cargo de la coordinación desde sus inicios.

Para asesorar a los contribuyentes se habilita un punto de atención en el hall del Edificio de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - FACEA, en donde a través de turnos rotativos, un grupo de tres a cuatro estudiantes se encuentran disponibles en horarios establecidos para resolver consultas tanto a la comunidad UACH como a la comunidad en general, con el apoyo permanente del profesor a cargo de la actividad. Normalmente participan alrededor de 20 estudiantes por año.

A continuación, se describen los objetivos de la práctica.

Objetivo General: Incorporar una actividad práctica, de carácter voluntario, en el proceso de aprendizaje de los(as) estudiantes de la carrera de Auditoría en el área de formación tributaria, a través, de una instancia bidireccional de vinculación con el medio, que ofrece un servicio de asistencia gratuito a la comunidad, durante el proceso anual de Operación Renta ante el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Objetivos Específicos:

- Desarrollar una actividad práctica en el proceso de aprendizaje de las (os) estudiante de la carrera de Auditoría de la UACH, en el área de formación tributaria

- Asistir a los(as) contribuyentes de la comunidad UCh y de la comunidad valdiviana en general, en el proceso de declaración de renta ante el SII, por medio de módulos gratuitos de atención abiertos al público en dependencias de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas.

En el proceso de atención los(as) estudiantes le explican a cada contribuyente el contenido y alcance de su propuesta de declaración de renta, y lo orientan respecto a las decisiones que puede tomar dentro de su declaración de impuestos. En general, los(as) contribuyentes desconocen ciertos puntos en los que pueden contar con cierto margen de flexibilidad para tomar decisiones respecto al documento. En este sentido, la orientación brindada por los(as) estudiantes desde el ámbito de su especialidad como Contadores(as) Auditores(as) en formación, resulta clave para optimizar su pago de impuestos.

Dentro de los puntos específicos sobre los cuales los(as) estudiantes han tenido que resolver consultas durante el período de atención, cabe destacar los siguientes:

- Honorarios de profesionales y ocupaciones lucrativas
- Reliquidación de impuesto único de segunda categoría
- Ahorro previsional voluntario (APV) Art. 42 BIS
- Intereses por crédito con garantía hipotecaria Art. 55 BIS
- Crédito por Hijos estudiantes (Preescolar, Ens. Básica y Ens. Media) Art 55. TER
- Situación de los créditos solidarios (a raíz de la pandemia)
- Tributación de los retiros únicos de fondos (segundo retiro)
- Venta de propiedades
- Participación en Sociedades Anónimas o Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Intereses por depósitos de cualquier naturaleza

Es importante destacar que esta práctica es beneficiosa tanto para quienes son usuarios del servicio de atención brindado como para los(as) mismos estudiantes, quienes tienen la oportunidad de contar con una instancia de aprendizaje significativo, en la que ponen en práctica las competencias propias de su especialidad como Contadores(as) Auditores(as), una conducta ética profesional necesaria para el manejo de la información confidencial con la que deben lidiar, y habilidades relacionales para la atención del público que acude en búsqueda de orientación y ayuda. En ocasiones deben tratar con contribuyentes que vienen con una predisposición negativa para enfrentarse a su declaración de renta, y los(as) estudiantes deben saber cómo encausar este tipo de actitudes hacia una disposición positiva en su cumplimiento tributario como contribuyentes. A su vez, esta práctica permite que los estudiantes puedan aprender a enfrentar desafíos, y a encontrar vías alternativas de solución de problemas cuando, por ejemplo, deben canalizar las dudas de los(as) contribuyentes que exceden su campo de acción hacia los actores que le pueden brindar la ayuda necesaria.

En relación al objetivo de la práctica, este es coherente con la misión de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativa declarada en su Plan Estratégico 2019-2022, particularmente en el punto que declara que “La Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas se proyecta como un equipo humano integrado y comprometido con entregar una educación universitaria de excelencia, fundamentada en conocimiento actualizado en las áreas de desarrollo territorial, la gestión pública y privada, y de las ciencias económicas; con el propósito de formar profesionales competentes, responsables, éticos y socialmente comprometidos con su comunidad y medio ambiente [...]”.

2. DIAGNÓSTICO

Describir cual es el problema que atiende, describiendo la situación de partida, haciendo referencia a las causas del problema y los efectos en los grupos involucrados.

Esta práctica nació como iniciativa del Prof. Arroyo, al buscar nuevos espacios en los que los(as) estudiantes de Auditoría pudieran poner en práctica su conocimiento atendiendo casos reales, llevando así la teoría a la práctica. A lo anterior, se suma además el hecho de que anualmente los(as) contribuyentes que deben enfrentar el proceso de operación renta y realizar su declaración de impuestos, necesitan contar con la orientación necesaria para que este trámite se lleve a cabo de forma exitosa y sin inconvenientes.

Cabe señalar que el Servicio de Impuestos Internos ya desde hace unos años brinda digitalmente una propuesta de declaración de impuestos para los(as) contribuyentes, para facilitar el proceso; sin embargo, los(as) contribuyentes necesitan orientación para comprender el origen de la información contenida en la declaración, y tomar las decisiones que sean pertinentes en este trámite; es justamente en este sentido donde la ayuda que brindan los(as) estudiantes resulta muy valiosa.

3. DESARROLLO Y EJECUCIÓN DE LA PRÁCTICA

Describir los pasos, las etapas o estrategias desarrolladas en la implementación de la práctica responsables por actividad y recursos (incluidos los financieros).

Etapas de la implementación de la práctica:

- **Coordinación con SII:** El profesor a cargo de la actividad se reúne con la Jefa de Atenciones del Servicio de Impuestos Internos para coordinar el proceso de apoyo que se brindará el año en curso.
- **Capacitación:** El SII ofrece una capacitación, para los(as) estudiantes que voluntariamente participarán del proceso, que actualiza a los(as) estudiantes respecto a los cambios que puedan estar vigentes para la declaración de impuestos del presente año. Esta breve capacitación tiene normalmente una duración de media jornada, y también se ofrece abiertamente a todos(as) los estudiantes de la carrera que deseen recibirla (aun cuando no vayan a participar del proceso de apoyo a la operación renta).
- **Evaluación y certificación:** Luego de la capacitación, el SII aplica una evaluación a los(as) estudiantes sobre los aspectos cubiertos en la capacitación, y solo quienes aprueban esta evaluación quedan habilitados para poder participar del proceso de apoyo a la operación renta de dicho año. Los(as) estudiantes aprobados obtienen un certificado de asistencia, ya sea de forma física o digital que los declara como “Asistente Habilitado para atender contribuyentes”.
- **Coordinación con estudiantes:** El profesor a cargo coordina los turnos de atención de los(as) estudiantes de acuerdo a sus disponibilidades, y a los horarios de atención informados a la comunidad. Cabe recalcar que la atención en turnos por parte de los(as) estudiantes es de vital importancia, ya que dado que la instancia no forma parte de alguna asignatura en particular y quienes participan lo realizan de forma voluntaria, pueden brindar atención solo en sus horarios libres de clases. **Habilitación punto de atención:** Posteriormente, iniciado el período de operación renta, se habilita un espacio abierto al público en el hall del Edificio FACEA, donde tres o cuatro estudiantes atienden en turnos rotativos en horarios establecidos acordados según disponibilidad de los estudiantes y de forma gratuita a los(as) contribuyentes que vienen en busca de ayuda y orientación. **Atención de contribuyentes:** En esta actividad participan alrededor de 20 estudiantes por año, atendiendo a los(as) contribuyentes en horarios establecidos, y en turnos rotativos de acuerdo a su disponibilidad. El profesor a cargo supervisa el proceso en todo momento, atendiendo los casos que son más complejos, resolviendo dudas de los(as) estudiantes y registrando su asistencia. De igual forma, los(as) estudiantes cuentan con comunicación directa vía mensajería instantánea con el profesor responsable y con el SII, para resolver dudas urgentes que puedan surgir durante las atenciones a contribuyentes.

4. ABORDAJE DE LAS DIFICULTADES PRESENTADAS EN EL PROCESO DE EJECUCIÓN

Describir como se abordaron las dificultades que se presentaron en el proceso de ejecución, que pudieron amenazar la sostenibilidad de los objetivos o metas alcanzadas o requirió un ajuste en la planificación del trabajo. Además, describir la participación de otras áreas de la institución y/u otros actores que contribuyeron para el logro de los objetivos, si aplica.

Sin duda una de las mayores amenazas que esta práctica ha enfrentado desde su implementación, es su continuidad durante la pandemia del virus COVID-19. En este escenario, y para poder mantener la práctica en estas circunstancias, el profesor a cargo sostuvo conversaciones con el SII para evaluar la forma en que se podían seguir brindando las atenciones a los(as) contribuyentes. Dado que no se podía atender presencialmente, el SII puso a disposición un sistema de agendamiento de horas de atención virtual por medio de su sitio web. En este portal de atención, se destinaba un horario de atención específico y un fiscalizador del SII abría una sesión a través de la plataforma Microsoft Teams. Gracias a este sistema del SII, los(as) estudiantes pudieron seguir participando en el apoyo a la operación renta.

La forma en que operaba el apoyo de los(as) estudiantes era la siguiente: se unían a la sesión virtual tanto el fiscalizador de SII, el contribuyente atendido, y el(la) estudiante que apoyaba el proceso. En la primera sesión que participaba el estudiante solo actuaba como observador, a partir de la segunda sesión, ya podía brindar ayuda al contribuyente con supervisión del fiscalizador; por último, a partir de la tercera atención el estudiante podía resolver las dudas del contribuyente, con mínima guía por parte del fiscalizador del SII. En el caso en que el(la) contribuyente no llegara a su horario de atención, entonces solo quedaba el fiscalizador del SII y el(la) estudiante, y aprovechaban este espacio para resolver dudas del mismo proceso de operación renta, o el fiscalizador compartía experiencias del ejercicio profesional como Contador(a) Auditor(a), aspecto que también fue muy valorado por los(as) estudiantes que participaron.

Finalmente, a raíz de las experiencias en que no llegaban los contribuyentes a las atenciones virtuales, se sugirió por parte del SII que los turnos rotativos de estudiantes se pudieran ordenar de forma diaria, es decir, que se destinara un estudiante por día de atención. De esta forma los(as) estudiantes que participaran tendrían más oportunidades de poner en práctica sus conocimientos, en lugar de haber participado en sesiones aleatorias en horarios aleatorios.

Fuera de los dos años de pandemia, se han enfrentado otras dificultades igualmente necesarias de superar. Por ejemplo, dado que la actividad es completamente voluntaria para los(as) estudiantes, no se cuenta con apoyo monetario que se pueda brindar a los(as) participantes. Afortunadamente, durante el presente año (2023), se pudo encontrar una forma de apoyar a los(as) estudiantes que participaban, ya que la Escuela de Auditoría en conjunto con el Instituto de Administración, ofrecieron bonos de colación para la Cafetería FACEA; de esta forma, se les daba a los(as) estudiantes el derecho a contar con almuerzo cuando se quedaban durante una jornada completa, o colación cuando sus turnos eran de media jornada.

En términos de infraestructura y equipamiento, sería muy beneficioso poder contar con una red wifi específica dentro de la universidad durante el período en que se lleve a cabo la actividad; lo que podría solucionarse solicitando de manera previa este requerimiento a la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) de la UACH. Por otro lado, sería de mucha ayuda contar con computadores que se destinen específicamente para la atención de público durante el período de ejecución de la actividad, y que cuenten con conexión a una impresora directa para que los(as) contribuyentes puedan llevarse una constancia física de la atención recibida. De momento, este problema se ha solucionado utilizando los computadores personales de los(as) estudiantes.

Otra dificultad que aún es necesaria superar en términos de infraestructura, es el poder contar con un espacio privado de atención al público. Dado que la información que se maneja para el proceso de declaración de renta es de carácter confidencial, el hall del edificio no siempre brinda un ambiente en el que los(as) contribuyentes sientan comodidad para plantear sus consultas, dado que este espacio tiene una gran afluencia de público. Por ello, sería mucho más propicio contar con pequeños módulos individuales de atención.

En términos de los actores que han contribuido con el cumplimiento de los objetivos de esta actividad, además del SII y de los(as) estudiantes de Auditoría que de forma voluntaria y comprometida han querido participar de ella, cabe hacer especial mención a la comunidad UACH y comunidad valdiviana en general, quienes han depositado su confianza en los(as) estudiantes y en esta iniciativa, y se han dejado acompañar y orientar para sus procesos de declaración de renta ante el SII año a año. Sin la confianza de la comunidad que ha querido ser beneficiaria de este servicio, esta actividad no podría ser posible. En este sentido, también han contribuido la Oficina de Relaciones Públicas FACEA y los medios de prensa UACH para difundir año a año esta actividad.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

Describir los resultados obtenidos, por medio de evidencia cualitativa y/o cuantitativa, relacionándolos con los objetivos planteados y la sostenibilidad en el tiempo. Además, mencionar los cambios y beneficios que ha generado la implementación de la práctica en la institución, en la manera de realizar las actividades con respecto a la situación inicial.

Durante el mes de noviembre del año 2022, se llevaron a cabo una serie de entrevistas individuales y grupales, dirigidas a los principales actores vinculados a esta práctica: una muestra de estudiantes que ha participado en los módulos de atención, dos usuarios(as) del servicio y la actual Jefa del Departamento de Atención al Contribuyente del SII, Srta. Carolina Cerda.

En cuanto a los(as) estudiantes consultados señalan que esta actividad ofrece una experiencia de aprendizaje significativo (no se olvida más el rostro de las personas atendidas ni las dudas resueltas a usuarios/as), les permite llevar a la práctica lo teórico y desarrollar habilidades blandas como habilidades comunicativas, empatía en la atención de usuarios/as, tolerancia en resolución de consultas y en el trato con diferentes tipos de usuarios/as, poner en práctica la capacidad de resolución de problemas para atender dudas más complejas y saber derivar en casos de contribuyentes que necesitaran atención especial del SII.

Adicionalmente, (as) invita a salir de la zona de confort y a enfrentarse a una situación real de atención de usuarios, con el apoyo correspondiente del profesor especialista y SII.

Otro aspecto destacado es que la experiencia en sí contribuye a hacer a los/as estudiantes conscientes de la importancia de mantenerse siempre actualizados con la información relevante respecto al servicio que prestan, aspecto fundamental en la vida profesional de un/a Contador/a Auditor/a.

Al consultarles respecto a qué les ha motivado a participar de la actividad, los(as) estudiantes señalan que les motiva la posibilidad de ayudar a la comunidad y aprender cosas nuevas; la experiencia invita a buscar soluciones para resolver dudas de los(as) usuarios(as) y esto permite aprender nuevas cosas.

En términos del carácter innovador esta actividad, los(as) estudiantes indicaron que resulta innovador la experiencia de poder brindar un breve espacio de educación financiera (en materia tributaria) para la comunidad, que muchas veces no comprende el sentido de pagar impuestos y de cumplir con sus obligaciones tributarias. Finalmente, sostiene que no solo aprenden los estudiantes; sino que se educa a la comunidad indirectamente por medio de la atención brindada de forma gratuita y la resolución de sus consultas.

Por otra parte, a partir de las entrevistas realizadas con dos usuarios del servicio, estos señalan que han tenido una positiva experiencia en la actividad, ya que es de carácter gratuito y apoya a personas que muchas veces no pueden pagar por dicho servicio; sostienen que todo está muy bien organizado y destacan la disposición de los(as) estudiantes para ayudar a resolver las dudas planteadas de forma expedita. A su vez, plantean que es una buena instancia para que la universidad entre en contacto con la comunidad, y que de todas maneras volverían como usuarios en una próxima versión, recomendando el servicio a otros(as) posibles usuarios(as).

Por último, la actual Jefa del Departamento de Atención al Contribuyente del SII, Srta. Carolina Cerda, destaca las ganas de aprender de los(as) estudiantes, su curiosidad y su preocupación por siempre buscar respuestas ante las dudas de los(as) contribuyentes con toda la complejidad que estas tuvieran. Asimismo, señala que la actividad se ha podido llevar a cabo de forma fluida en sus diferentes versiones, y que siempre ha existido muy buena coordinación entre las partes involucradas. Manifiesta también que esta actividad ha permitido extender los brazos del SII en términos de cobertura de atención de usuarios, y así brindarles una mejor atención.

6. APRENDIZAJES Y OPORTUNIDADES PARA SU REPLICABILIDAD

Describir las principales lecciones aprendidas y oportunidades que sirvan de guía para su replicabilidad en otros contextos y equipos (macrounidades).

Señalar el nivel de posible replicabilidad en otras acciones de la misma unidad, en otras unidades (alto/medio/bajo) o en el sistema universitario.

Oportunidad – Ampliar el servicio a la región: Esta actividad tiene un alto nivel de replicabilidad para otros contextos de actividades prácticas dentro de la carrera de Auditoría. En primer lugar, y una instancia que podría derivarse fácilmente de esta práctica, es el realizar esta atención de contribuyentes de forma itinerante en algunas comunas de nuestra región. De esta forma, además de brindar un espacio en el que nuestros(as) estudiantes pongan sus conocimientos en práctica, se realiza una contribución a nuestro entorno, y se posiciona a la universidad como un agente activo en el apoyo de sus necesidades más urgentes.

Oportunidad – Mejorar el servicio: Otra oportunidad que puede derivarse de esta práctica es la posibilidad de contar con un sistema de agendamiento de horas online durante el período de operación renta, a través del sitio web de la UACH. En este agendamiento online de horas, se podrían habilitar horarios posteriores a los horarios de oficina, en donde los(as) estudiantes debidamente habilitados para prestar apoyo (es decir que cuenten con la certificación del SII, y capacitación respectiva) puedan atender a los contribuyentes que no pueden asistir a los módulos presenciales de atención durante el resto del día. Lo anterior, abre también más oportunidades para que más estudiantes que deseen participar puedan hacerlo en horarios que a ellos les acomode.

Oportunidad – Ampliar tipo de trámites: Adicionalmente, se podría brindar este apoyo a contribuyentes en otros tipos de trámites tributarios como, por ejemplo, cuando los pequeños productores agrícolas (PPA) realizan su solicitud de devolución de IVA. Este servicio brindaría un apoyo a un grupo específico de contribuyentes (principalmente de sectores rurales) que la mayoría de las veces no tiene la oportunidad de contar con orientación para este proceso, que posteriormente, les significa una devolución de dinero que realmente necesitan.

Oportunidad – Oficina de apoyo permanente: Por último, esta práctica en un siguiente nivel de desarrollo podría abrir las puertas a que se cuente con una oficina de asistencia tributaria y contable en nuestra Facultad, que puedan atender nuestras(os) estudiantes de Auditoría, e incluso les sirva como un espacio de práctica

profesional o laborancias, supervisado, por docentes especialistas. En esta oficina ellos podrían atender a un grupo más específico de contribuyentes (por ejemplo, mipymes), y ayudarles a llevar la contabilidad de sus empresas, y toda su información tributaria en orden. Se podrían establecer ciertos requisitos de ingreso a este sistema de apoyo, para las mipymes que deseen contar con él, y se podría establecer una tarifa de atención en función de la cantidad de trabajadores y volumen de operaciones (compras y ventas) de cada mipyme. El sentido de cobro esta tarifa sería contar con recursos para costear la infraestructura necesaria y el pago de remuneraciones de los(as) estudiantes en práctica o laborancias. Esta iniciativa, sería una valiosa oportunidad de contar un centro de práctica profesional permanente o laborancias para nuestros(as) estudiantes, donde incluso podrían practicar usando algún software de gestión de empresas para llevar sus registros.

7. CARÁCTER INNOVADOR DE LA PRÁCTICA

Describir los aspectos innovadores (procesos, organización o metodología nueva o significativamente mejorada)

Esta práctica es innovadora en el sentido en que brinda un espacio de práctica real en el proceso de aprendizaje de los(as) estudiantes de la carrera de Auditoría en el área de formación tributaria. Tradicionalmente en la formación en el área tributaria se ha trabajado con actividades teóricas, con casos ficticios resueltos al interior de la sala de clases. En cambio, esta actividad permite a los(as) estudiantes salir del aula para enfrentarse a casos y dificultades reales, usando información real, cautelando el carácter confidencial de ésta, ajustándose a plazos y normas regidas por un organismo externo (SII), y poniendo en práctica habilidades relacionales y una conducta ética esencial para todo Contador(a) Auditor(a). Cabe señalar que, si bien esta actividad no está considerada como una actividad obligatoria dentro del plan de estudios de la carrera de Auditoría, se ofrece como un espacio adicional de práctica, que **es coherente con el modelo educativo de nuestra universidad en términos de entregar formación basada en competencias.**

Además, esta iniciativa es un valioso espacio de vinculación con el medio local, brindando un servicio gratuito a la comunidad valdiviana para un proceso de gran relevancia dentro de los deberes tributarios que todo(a) contribuyente debe cumplir.