Tesorería General de la República

Manual de Derechos y Deberes de los Contribuyentes



tgr.gob.cl

Versión: 2.0
Fecha de versión: octubre | 2026

Contenido:
División Jurídica

Diseño y producción:
Unidad de Comunicaciones y Participación Ciudadana

Tesorería General de la República
Santiago | Chile | 2026

Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile



Índice

Índice..... 4
Introducción..... 5
Derechos de los contribuyentes..... 7
1° Derecho a ser informado (Artículo 8º Bis N°1)..... 7
2° Derecho a ser atendido/a en forma cortés y respetuosa (Artículo 8º Bis N°2)..... 8
3° Derecho a obtener de forma completa y oportuna las devoluciones (Artículo 8º Bis N°3)..... 9
4° Derecho a ser informado/a acerca de la identidad y cargo de los/as funcionarios/as... 10
5° Derecho a obtener copias..... 11
6° Derecho a eximirse de aportar documentos (Artículo 8º Bis N°8)..... 12
7° Derecho a que las declaraciones impositivas tengan carácter reservado..... 13
8° Derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones..... 14
9° Derecho a formular alegaciones..... 15
10° Derecho a plantear sugerencias y quejas..... 16
Deberes de los Contribuyentes..... 17
1° Deber de formular consultas, sugerencias o reclamos de manera respetuosa..... 17
2° Deber de aportar los antecedentes necesarios y requeridos por el servicio..... 18
3° Deber de estar informado de sus obligaciones tributarias..... 19
4° Deber de pagar impuestos, créditos y obligaciones de manera oportuna..... 20
5° Deber de informarse y respetar los procedimientos de TGR..... 21
6° Deber de no actuar con violencia ni discriminación..... 22
Notas finales:..... 23

Introducción

El propósito de este manual es promover y difundir los derechos y deberes de los contribuyentes, garantizados en la Constitución Política de la República, así como aquellos incorporados en el Código Tributario (artículo 8° bis), con el objetivo de mejorar permanentemente la calidad de la atención de nuestros usuarios y usuarias.

La Ley N°20.420, que modifica el Código Tributario, plantea que los derechos de los contribuyentes deben ser respetados, amparados y promovidos por el Estado, garantizando su ejercicio a través de una ley especial, lo que se concretó con la incorporación del artículo 8° bis al Código Tributario.

En el debate de la ley se consideró que los derechos fundamentales garantizados por la Constitución debían también reflejarse en el campo tributario, ya que los “derechos del contribuyente” son expresión de los derechos de todas las personas, por lo que su ejercicio debía ser garantizado por el legislador, como complemento y desarrollo de las normas constitucionales, enunciándolos a través de una ley especial, como ocurre en diversos países de Europa y América.

Esta ley, introdujo modificaciones al Código Tributario en relación con el ámbito de competencia del Servicio de Impuestos Internos (SII), no obstante, el artículo 8° bis es aplicable a todo otro organismo integrante de la Administración Tributaria, en este caso, al Servicio de Tesorerías.

La **Tesorería General de la República**, ha tenido un rol activo, de cara al desafío de tener un Estado más moderno y cercano a las personas y es gracias a los importantes avances que hemos tenido en la modernización de nuestros procesos, basados en la transformación tecnológica, que más del 90% de la atención usuaria se realiza a través de medios digitales.

Avanzar hacia un Estado más moderno, implica el desafío de aumentar la transparencia, eficiencia y satisfacción de los usuarios, poniendo énfasis en el pleno respeto de sus derechos. Así, hemos asumido un compromiso basado en nuestros valores institucionales, para entregar una atención más eficiente, cercana y segura a los contribuyentes y usuarios/as. No olvidemos que detrás de cada contribuyente hay un ciudadano o ciudadana que -con su esfuerzo- hace posible que la economía del país crezca y que Chile avance hacia el desarrollo.

La vocación de servicio público y nuestros valores institucionales, nos convocan a preocuparnos de los requerimientos de nuestros usuarios y usuarias, procurando resolver con oportunidad y eficiencia sus demandas, con un trato amable, cortés y directo para escuchar y resolver sus necesidades, contribuyendo de esta manera al fortalecimiento de la cultura cívica.

De esta manera, sin perjuicio de los derechos garantizados por la Constitución a todas las personas, la ley establece los siguientes derechos de los contribuyentes.

Derechos de los contribuyentes

1° Derecho a ser informado (Artículo 8º Bis N°1)

Todo contribuyente, tiene derecho a ser informado/a sobre el ejercicio de sus derechos, de esta manera, **TGR** deberá facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y otorgará información clara del sentido y alcance de todas las actuaciones en que los contribuyentes tengan la calidad de interesados.

El contribuyente podrá solicitar al funcionario a cargo, información referente a su situación tributaria o de otra naturaleza, siempre que se refiera a materias de competencia de Tesorerías. En caso de existir algún procedimiento en curso, el contribuyente tiene derecho a solicitar información acerca de la etapa o estado en que éste se encuentra.

El Servicio deberá promover e informar los derechos y obligaciones tributarias de los contribuyentes, en todas las oficinas del país, así como a través de sus herramientas tecnológicas, aplicaciones y otros medios que permitan facilitar el cumplimiento tributario, debiendo exhibirse en un lugar destacado y claramente visible al público un anuncio en el cual se consignen los Derechos y Deberes de los Contribuyentes. Conforme aquello, se tiene disponible una plataforma digital en el Portal de Tesorerías (www.tgr.gob.cl), denominada “Oficina Virtual”, y se cuenta además con orientación telefónica a través de su Mesa de Ayuda.

2° Derecho a ser atendido/a en forma cortés y respetuosa (Artículo 8º Bis N°2)

Todo contribuyente tiene derecho a ser atendido/a en forma cortés, diligente y oportuna, con el debido respeto y consideración.

La atención entregada por **TGR** debe ser diligente y oportuna, entregando información exacta y útil, no obstaculizando o dilatando injustificadamente la tramitación o resolución de un asunto, ni siendo derivado infundadamente a otras oficinas o funcionarios.

Inspirados por nuestra vocación de servicio público, garantizamos a todos nuestros usuarios un trato equitativo y respetuoso, en atención a la diversidad, tanto al interior del Servicio como en el conjunto de la sociedad. Valoramos la diversidad en todas sus formas y trabajamos para generar condiciones que aseguren la participación plena, segura y equitativa de todas las personas, ya sean funcionarias o usuarias. Este compromiso es esencial para entregar un servicio más cercano, accesible y con enfoque de derechos.

Asimismo, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República y las normas de la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, **TGR** asume el compromiso de la debida protección de los datos personales y tributarios de nuestros usuarios.

Este derecho es concordante con lo señalado en el artículo 55 letra c) de la Ley N° 18.834 sobre Estatuto Administrativo.

3° Derecho a obtener de forma completa y oportuna las devoluciones (Artículo 8º Bis N°3)

Todo contribuyente tiene derecho a obtener en forma completa y oportuna las devoluciones a que tenga derecho, conforme a las leyes tributarias debidamente actualizadas.

El proceso de devolución de mayor envergadura que debe cumplir la **Tesorería General de la República**, es el de excedentes registrados en la declaración de Impuesto a la Renta.

Éste es un reconocimiento al derecho de propiedad del contribuyente sobre el crédito constituido por la devolución, de modo tal que cualquier demora injustificada en cursarla, atenta en contra del referido derecho. Así lo ha reconocido la jurisprudencia de los tribunales superiores de justicia al conocer de diversos recursos de protección.

Este derecho no obsta el derecho a realizar compensaciones por parte de **TGR** o a dar cumplimiento a las órdenes de retención emanadas de los tribunales de justicia.

4° Derecho a ser informado/a acerca de la identidad y cargo de los/as funcionarios/as

Todo contribuyente tiene derecho a ser informado acerca de la identidad y cargo de los funcionarios y funcionarias del Servicio, bajo cuya responsabilidad se tramitan los procesos en los que tiene la condición de interesado. Similar norma se encuentra contenida en el artículo 17 letra b) de la ley N°19.880.

En el caso de aquellas funcionarias y funcionarios, que se encuentren a cargo de una actuación en terreno, deben portar su credencial institucional y exhibirla al contribuyente; igualmente, deberán informar quiénes son las funcionarias o funcionarios, responsables de la tramitación del proceso e indicar su cargo.

En todos los trámites tributarios realizados en nuestra institución, se requiere que el contribuyente conozca la identidad de las funcionarias y funcionarios a cargo, con el objeto de que pueda formular consultas, aportar antecedentes, o iniciar reclamos. Esto se encuentra directamente relacionado con el principio de transparencia de los actos administrativos.

En ningún caso un funcionario podrá negar su identificación.

5° Derecho a obtener copias

Todo contribuyente tiene derecho a obtener copias o certificación de las actuaciones realizadas o de los documentos presentados en los procedimientos, en los términos previstos en la ley. Este derecho está relacionado con el artículo 17 letra d) de la Ley N°19.880, así como también a los artículos 17, 18, 19 y 21 de la Ley N°20.285, sobre acceso a la información pública.

Las funcionarias y funcionarios de la Tesorería deberán, en caso de ser procedente, dado el carácter esencialmente electrónico de los procedimientos y trámites, entregar o enviar preferentemente por vía electrónica, copias de los documentos que sean de su interés. Constituye una obligación de las funcionarias y funcionarios certificar las actuaciones en las cuales haya intervenido y dar fe de la recepción de los documentos que le son presentados.

Una de las vías para acceder a los documentos es a través de la solicitud de información conforme a la Ley de Transparencia, para lo cual se ha dispuesto el formulario respectivo en la página web de la **Tesorería General de la República**.

6° Derecho a eximirse de aportar documentos (Artículo 8º Bis N°8)

Todo contribuyente tiene derecho a eximirse de aportar documentos que no correspondan al procedimiento o que ya se encuentren acompañados al Servicio, en el procedimiento o trámite respectivo y a obtener la devolución de los documentos originales aportados. Ese derecho es concordante con lo establecido en el artículo 17 letra c) de la Ley N°19.880.

En caso de ser procedente, dado el carácter esencialmente electrónico de los procedimientos y trámites, el contribuyente tiene derecho a que le sean devueltos los documentos originales que presentó, hecho del que se debe dejar constancia.

7° Derecho a que las declaraciones impositivas tengan carácter reservado

Todo contribuyente tiene derecho a que las declaraciones impositivas, salvo los casos de excepción legal, tengan carácter reservado, en los términos previstos por el Código Tributario.

Conforme al artículo 35 y 206 del Código Tributario, los funcionarios del Servicio están sujetos al llamado secreto tributario, en virtud del cual no pueden divulgar, en forma alguna, la cuantía o fuente de las rentas de los contribuyentes, ni las pérdidas, gastos o datos relativos a ellas, que figuren en sus declaraciones, ni permitir que los documentos tributarios del contribuyente sean conocidos por personas ajenas al Servicio, salvo las excepciones que establezca la ley, como ocurre por ejemplo, en los casos de requerimiento de los Tribunales de Justicia o Fiscales del Ministerio Público.

La obligación de reserva, se mantendrá respecto de los funcionarios del Servicio de Impuestos Internos y del Servicio de Tesorerías, incluso después de haber cesado en sus funciones.

La divulgación de antecedentes tributarios de un contribuyente a un tercero, sin su consentimiento, puede implicar la vulneración a sus derechos, particularmente en el ámbito de su seguridad, la esfera de su vida privada o derechos de carácter comercial o económico, vulneración que puede traer aparejada la responsabilidad administrativa, civil o penal del funcionario.

Este derecho debe ser compatibilizado con el principio de publicidad y transparencia que se encuentra consagrado a nivel constitucional, en el artículo 8° de la Carta Fundamental.

A su turno, el artículo 21, número 2, de la Ley N°20.285, sobre Acceso a la Información Pública, establece como causal de secreto o reserva, que la entrega de la información solicitada por esa vía pueda afectar los derechos de las personas.

8° Derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones

Todo contribuyente tiene derecho a que las actuaciones se lleven a cabo sin dilaciones, requerimientos o esperas innecesarias. Este derecho es concordante con el Principio de Celeridad que informa el actuar de toda la Administración Pública, y que se encuentra reconocido en el artículo 7 de la ley N°19.880.

El procedimiento debe ser impulsado de oficio en todos sus trámites. Esto significa que las autoridades y funcionarios de la Tesorería deben actuar por iniciativa propia para iniciar y dar prosecución a los procedimientos, haciéndolos expeditos y removiendo cualquier obstáculo que pueda afectar una pronta y adecuada decisión. Los procedimientos administrativos en general deben ser ágiles, sin más formalidades que las estrictamente necesarias por ley o reglamento.

Para promover la celeridad y la eficiencia, la Tesorería hace un uso extensivo de medios electrónicos en sus procesos. Existe un sistema de tramitación electrónica en el sitio web del Servicio de Tesorerías, que permite a los contribuyentes realizar gran parte de sus trámites de manera online a través del portal de "Oficina Virtual". Asimismo, para resolver dudas respecto a estos trámites digitales, el contribuyente dispone de orientación telefónica mediante la Mesa de Ayuda.

9° Derecho a formular alegaciones

Todo contribuyente tiene derecho a formular alegaciones, presentar antecedentes y defender sus derechos, dentro de los plazos previstos en la ley, tanto en sus procedimientos de cobranza como en toda gestión ante Tesorería, facilitando la participación de los usuarios y usuarias.

En lo pertinente, este derecho está en sintonía con el señalado en el artículo 17 letra g) y artículo 18 inciso 3°, de la ley N°19.880, donde se reconoce a las personas, en sus relaciones con la Administración, el derecho a formular alegaciones y aportar documentos en cualquier fase del procedimiento anterior al trámite de audiencia, que deberán ser tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la propuesta de resolución.

Todo el procedimiento administrativo deberá constar en un expediente físico o electrónico, salvo las excepciones contempladas en la ley, en el que se asentarán los documentos presentados por los interesados, por terceros, en el caso de que ello corresponda y por otros órganos públicos, con expresión de la fecha y hora de su recepción, como también las actuaciones, documentos y resoluciones que emita el órgano administrativo.

El/la funcionario/a responsable del respectivo procedimiento, deberá recibir y considerar todos los antecedentes entregados por el contribuyente, siempre que se hayan puesto a su disposición dentro de los plazos que establece la ley. Además, deberá incorporarlos materialmente al procedimiento de que se trate. Igualmente, deberá pronunciarse sobre ellos, en los casos en que sea necesario, notificando al contribuyente.

10° Derecho a plantear sugerencias y quejas

Derecho a plantear sugerencias y quejas sobre las actuaciones del Servicio en que tenga interés o que le afecten.

Este derecho está redactado en similares términos al artículo 19 N°14 de la Constitución Política de la República, donde se consagra el derecho de todas las personas a “presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”.

En cada Tesorería se deberán otorgar las facilidades del caso, a fin de que los contribuyentes puedan formular sus reclamos, felicitaciones o sugerencias, de manera presencial o electrónica. Esta opción también se encuentra disponible en la página web de nuestra institución.

Del mismo modo y como parte de nuestro compromiso con la probidad, fomentamos los más altos estándares de integridad en nuestro desempeño, con un comportamiento honesto, ético y ecuánime hacia nuestros usuarios y usuarias, fortaleciendo la confianza depositada por la ciudadanía en nosotros. De esta manera, ponemos a disposición de nuestros usuarios y usuarias, un Buzón Ético, mediante el cual, pueden comunicar de manera anónima operaciones sospechosas, que pudieran estar prohibidas por ley. Nos comprometemos a mantener la confidencialidad y el anonimato de quienes decidan denunciar dichas situaciones.

Deberes de los Contribuyentes

Existen una serie de obligaciones de carácter legal y administrativa que son aplicables a los contribuyentes, dentro de las cuales, es posible destacar las siguientes:

1° Deber de formular consultas, sugerencias o reclamos de manera respetuosa

El artículo 19 N°14 de la Constitución Política reconoce a todas las personas “El derecho de presentar peticiones a la autoridad, sobre cualquier asunto de interés público o privado, sin otra limitación que la de proceder en términos respetuosos y convenientes”. Esta obligación se entiende aplicable en toda interacción con la institución, ya sea de forma presencial o a través de los canales digitales o telefónicos que **TGR** pone a disposición de los usuarios y usuarias.

De este modo, toda persona -natural o jurídica- puede formular peticiones, sugerencias o reclamos a la **Tesorería General de la República**, que está obligada a considerarlos y resolverlos conforme a derecho, en la medida que se trate de materias que la ley le ha encomendado y siempre que sean formulados de manera respetuosa, evitando el ejercicio abusivo e ilegítimo del derecho.

Nuestro Código Penal sanciona conductas que atentan contra la autoridad, tanto de hecho como de palabra, en sus artículos 261 y siguientes.

2° Deber de aportar los antecedentes necesarios y requeridos por el servicio

Con el objeto de contar con todos los antecedentes necesarios para pronunciarse sobre las peticiones que se formulen, los interesados deben presentar todos los antecedentes que le sean requeridos por la Tesorería. La entrega de dichos antecedentes, de acuerdo al caso particular, podrán ser aportados de manera digital o presencial.

Esta norma, se encuentra vinculada al artículo 8 bis, numeral octavo del Código Tributario, en virtud del cual, se verá eximido de aportar aquella documentación que no corresponda al procedimiento o que ya se encuentre acompañada previamente en el procedimiento o trámite respectivo.

3° Deber de estar informado de sus obligaciones tributarias

Es deber de todos los habitantes de la República informarse sobre cuáles son sus obligaciones tributarias, así como la forma de cumplirlas y plazos que disponen para ello. Entre estas obligaciones se encuentra el deber de indicar y mantener actualizado su correo electrónico, domicilio tributario, informar oportunamente el cambio de representante legal, facilitar las tareas de control, fiscalización y recaudación que realice la Administración Tributaria. Es importante señalar que no es eximente de responsabilidad el alegar desconocimiento de la ley tributaria.

Con la finalidad de facilitar el acceso a esta información, **TGR** ha puesto a disposición de sus usuarios y usuarias, sus canales digitales y presenciales, así como la página web, en el cual, pueden encontrar información clara y detallada. Dentro de estos canales destaca la plataforma "Oficina Virtual" y el servicio de orientación telefónica de la Mesa de Ayuda institucional.

4° Deber de pagar impuestos, créditos y obligaciones de manera oportuna

Es fundamental que los contribuyentes cumplan con el pago de sus obligaciones tributarias dentro de los plazos que establece la ley y comprendan la importancia de sus responsabilidades en esta materia.

Es importante que los contribuyentes recuerden que al momento de pagar sus obligaciones tributarias, están colaborando para la implementación de los distintos programas y políticas públicas que impulsa el Estado. Están, por tanto, aportando a la equidad y desarrollo del país.

5° Deber de informarse y respetar los procedimientos de TGR

Es deber de los contribuyentes informarse y cumplir los horarios y procedimientos de atención establecidos por la institución, así como aquellos definidos para el ejercicio de sus derechos, tanto en el ámbito netamente administrativo, como en la cobranza judicial de los impuestos y créditos morosos.

Para tal efecto, la información podrá ser solicitada de manera presencial, así como a través de nuestros canales digitales. Para dichos efectos, la Tesorería publica sus procedimientos, bajo la figura de circulares (en el banner Gobierno Transparente, sección Actos y Resoluciones, opción “Actos con efectos sobre terceros”).

6° Deber de no actuar con violencia ni discriminación

La Ley N° 21.643, sobre prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo, sanciona específicamente aquella violencia en el trabajo ejercida por terceros ajenos a la relación laboral, entendiéndose por tal, aquellas conductas que afecten a las trabajadoras y a los trabajadores, con ocasión de la prestación de servicios, por parte de clientes, proveedores o usuarios, entre otros.

En **TGR** nos comprometemos a promover una cultura del buen trato y a tener ambientes laborales saludables y libres de violencia, lo cual, involucra el buen trato por parte de los funcionarios y funcionarias, así como de cualquier persona vinculada al Servicio de Tesorerías. Esto incluye cualquier tipo de violencia, o discriminación, basada en género, discapacidad, nacionalidad, orientación sexual u otras.

Notas finales:

En el evento de ocurrir actos u omisiones de algún funcionario o funcionaria, que vulnere cualquiera de los derechos de este manual, usted podrá reclamar ante el Jefe Superior de la respectiva oficina de Tesorería o ante el Jefe Superior del Servicio, según sea el caso.

En toda dependencia del Servicio deberá exhibirse en un lugar destacado y claramente visible al público un anuncio en el cual se consignen los Derechos y Deberes de los Contribuyentes.

tgr.gob.cl



Recaudamos
equidad y
desarrollo
para Chile

TGR Tesorería General de la República