

## EDITORIAL

# Operación Renta 2025: éxitos y desafíos

La Operación Renta 2025 concluyó hace pocos días con resultados que merecen un análisis equilibrado. El Servicio de Impuestos Internos (SII) procesó 5.061.663 declaraciones, un 7,9% más que el año anterior, y alcanzó una recaudación de \$18,3 billones, cifra que representa un incremento del 22,9% respecto de 2024.

Estas cifras confirman que la cultura de cumplimiento tributario se mantiene sólida en el país y que la plataforma digital funciona con eficiencia la mayor parte del tiempo. Frente a la disparidad continental, donde aún prevalecen trámites presenciales y plazos poco claros, Chile se sitúa a la vanguardia gracias a un ecosistema digital que facilita el cálculo automático, reduce errores y entrega devoluciones en plazos acotados.

No obstante, este éxito no maquilla las dificultades experimentadas durante abril. En los días de mayor demanda, la plataforma del SII sufrió caídas, bloqueos y lentitud que generaron molestia tanto en contribuyentes como en profesionales del área. La sobrecarga obligó a contadores a repetir procedimientos y, en casos extremos, a perder horas de trabajo por formularios que se cerraban sin previo aviso.

La situación generó una respuesta institucional inmediata. El Colegio de Contadores presentó una denuncia ante la Defensoría del Contribuyente por “vulneraciones sistemáticas” al derecho a declarar, en tiempo y en forma. Su presidente, Adolfo Canales, fue categórico: “El sistema actual no nos permite trabajar con eficiencia ni certeza dentro de los plazos oficiales y urge centralizar y reforzar la infraestructura digital”.

El malestar tuvo consecuencias concretas. El SII debió condonar multas e intereses a quienes presentaron sus declaraciones hasta el 9 de mayo, lo que constituye un reconocimiento implícito de la magnitud de la falla técnica.

La perspectiva académica refuerza este diagnóstico. El especialista en tributación José Navarrete Oyarce advirtió que “el aumento de la carga fiscal, combinado con deficiencias

informáticas, erosiona la confianza en el proceso”. En consecuencia, llamó a invertir con urgencia en canales alternativos de soporte y servidores más robustos, capaces de soportar demandas sostenidas.

Modernizar no significa únicamente sumar nuevas funciones, sino garantizar que los períodos de mayor demanda no comprometan la estabilidad de las plataformas. Implica, asimismo, ofrecer respuestas oportunas y transparentar tanto las decisiones como los procesos. La confianza del contribuyente descansa, fundamentalmente, en la certeza de que su información permanece segura y que el Estado no lo sancionará por errores que no le son atribuibles.

El SII tiene la oportunidad de transformar esta experiencia en un aprendizaje. Durante los últimos días, su director anunció la conformación de una mesa de trabajo con los gremios para evaluar la experiencia 2025 y diseñar mejoras orientadas al período 2026. Esta hoja de ruta, según coinciden los expertos, debe sustentarse en tres pilares fundamentales: ampliar la capacidad de los servidores y diversificar nodos para prevenir cuellos de botella; simplificar los flujos de validación de datos, evitando que los formularios devuelvan mensajes de error inespecíficos; y fortalecer la asistencia digital, implementando chatbots verdaderamente útiles y sistemas de ayuda telefónica que no saturen durante los períodos críticos.

Aunque Chile está mejor que la mayoría de sus vecinos, con una tendencia al alza que demuestra un mayor cumplimiento, debe evolucionar al compás de su propio éxito. Digitalizar trasciende la mera digitalización de formularios: exige garantizar resiliencia, disponibilidad continua y una experiencia de usuario que transforme la obligación tributaria en un procedimiento confiable y predecible.

Traducir las lecciones de este año en modernización efectiva no solo consolidará el liderazgo regional, sino que fortalecerá la recaudación que hace viables las políticas sociales y el desarrollo territorial.