Juan Toro, director del Servicio de Impuestos Internos:

"Nuestra modernización ha sido un pilar de la economía nacional"

Dice el ejecutivo que más allá de su deber fiscalizador, al SII se lo reconoce por su aporte al desarrollo del país, especialmente al posibilitar que las pymes puedan entrar al sistema en forma ordenada y eficiente. Eso le valió el Premio Nacional a la Calidad 2004 en la categoría servicio público.

JORGE SÁNCHEZ

Todo profesional que ingresa al SII debe pasar por un período de inducción con el fin de asimilar materias de alta complejidad.

JORGE SÁNCHEZ

Juan Toro, director del Servicio de Impuestos Internos (SII).

Juan Toro, director de Servicios de Impuestos Internos (SII) reconoce que la empresa ha dado un gran salto en la modernización de sus servicios. Y por ello ha sido reconocida con el Premio Nacional a la Calidad. "En consecuencia, cuando postulamos a este premio, buscamos someternos a una rigurosa y exigente evaluación externa de nuestra gestión como institución pública, que apunta a cumplir con calidad su misión y apoyar con ello el desarrollo económico del país".

En este sentido, plantea el ejecutivo, "el recibir esta distinción es un buen reconocimiento a nuestra gestión y al hecho que como institución pública desarrollamos management de alto nivel en las diversas dimensiones estratégicas que éste comprende".

Comenta Juan Toro que el premio evalúa la gestión de empresas y/o organizaciones públicas y privadas en dimensiones estratégicas. "Esta evaluación, que comprende visitas de un equipo multidisciplinario a las empresas y organizaciones postulantes, aplica similar metodología a la utilizada en Estados Unidos, Japón y Canadá para otorgar sus respectivos premios nacionales a la calidad, Malcom Baldridge, Deming y Premio Canadiense a la Excelencia". -Se sabe que el SII ha modernizado mucho sus servicios, ¿qué parámetros usó para lograrlo?

"El Servicio ha tenido en su larga historia una vocación modernizadora entre las instituciones del Estado. Durante mi gestión hemos enfatizado los servicios de gobierno electrónico que permiten a los contribuyentes completar todo su ciclo de cumplimiento tributario en nuestra oficina virtual en Internet (www.sii.cl). La visión que perseguimos apunta al desarrollo de una administración tributaria on line con uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). La idea es que los contribuyentes puedan no sólo cumplir de manera más simple, expedita y a menor costo, sino que al hacerlo también se les facilita y moderniza la administración de sus negocios".

Larga historia

–¿A quiénes beneficia más el sistema?

"A las micro, pequeña y mediana empresa, las que pueden ver armonizado su cumplimiento tributario con el desarrollo de sus negocios en una plataforma tecnológica moderna que les ayuda a ganar eficiencia, productividad y competitividad, mejorando fuertemente en formalización e inserción ordenada en la economía.

Juan Toro plantea que la ventaja de esta apuesta estratégica en el uso eficiente de las TIC es que los límites tradicionales entre mundo desarrollado y subdesarrollado cambian. "Con orgullo puedo comentar que en la reciente reunión de directores de administraciones de impuestos de países miembros de la OCDE, a la cual fuimos invitados, se nos señalaba que nuestros servicios de gobierno electrónico para el cumplimiento tributario están entre los más desarrollados del mundo. Y gracias a la opinión que se tiene de lo que en Chile hacemos es que nos invitaron a participar en el grupo de trabajo de servicios al contribuyente dependiente del Foro de Administración Tributaria y del Centro de Política y Administración Tributaria de este organismo".

–Después de recibir el premio, ¿qué balance hace de lo que significó para la empresa y sus trabajadores?

"Para todo el equipo del SII, recibir el Premio Nacional a la Calidad es motivo de mucho orgullo. Pero a la vez es también una gran responsabilidad. Orgullo, por cuanto es un reconocimiento a un esfuerzo sostenido que pone cada uno día a día en función de mejorar e innovar en la gestión de la institución. También se ha asumido con mucha responsabilidad por cuanto constituye un aliciente para seguir mejorando en forma continua y hacer del SII una institución pública modelo, que aporta a la modernización de la administración pública, al desarrollo del gobierno electrónico y, en definitiva, a un Estado más eficiente, transparente y al servicio de los ciudadanos".

–¿Cuánto demoró modernizar todo el sistema? ¿Qué obstáculos tuvieron que vencer?

"Nuestra modernización tiene varios años. Ha ocurrido en distintas administraciones. Hoy son tres los pilares estratégicos que guían nuestra gestión: facilitar el cumplimiento tributario, hacer administración tributaria contribuyendo al desarrollo económico y fortalecer la capacidad y control fiscalizador. Todas nuestras acciones, programas e innovaciones deben reflejarlos".

–¿Se podría decir que hoy el SII aplica el mejoramiento continuo en sus procesos para que los saltos dados se sigan consolidando?

"Efectivamente. Estamos siempre mirando los principales procesos de cumplimiento tributario y de fiscalización de dicho cumplimiento. Todo, con la perspectiva de hacerlos más eficientes, en simplicidad y costos de cumplimiento, y más eficaces en el control del incumplimiento. Los impuestos están vinculados al desarrollo de actividades económicas y particularmente para las empresas más pequeñas, el cumplimiento tributario simple y ordenado les ayuda a manejar sus negocios también en orden, generando una armonía virtuosa entre cumplimiento y eficiencia de negocios".

–¿Qué rol cumple aquí el funcionario de SII? ¿Es especializado en ciertos temas?

"Las personas son el recurso esencial en el SII. Detrás de cada interacción, servicio, asistencia al contribuyente, acción de fiscalización, atención de consultas o capacitación a contribuyentes, hay equipos de distintas disciplinas que atienden los diversos requerimientos de los contribuyentes. En nuestro caso, la calidad de nuestros servicios se experimenta y mide en la interacción entre el contribuyente-ciudadano-agente económico y nuestro personal. Dado lo diverso del cumplimiento tributario, la asistencia y el control necesario para su mejoramiento, el equipo del servicio es multidisciplinario con un alto grado de profesionalización y especialización. La atención al contribuyente no sólo se enfatiza en las áreas más directamente vinculadas a procesos masivos de atención, sino que forma parte de la capacitación transversal de todas las áreas".

Los nuevos funcionarios les hacen un proceso de inducción para que tengan el expertise necesario.

Todo profesional que ingresa al SII debe pasar por un período de inducción, el cual puede prolongarse hasta casi cuatro meses en el caso de los futuros fiscalizadores. Las leyes tributarias tienen, en general, un alto grado de complejidad y, en consecuencia, para su correcta aplicación se requiere comprenderlas adecuadamente. Por otro lado, los diversos procesos y tipos de fiscalización que el SII realiza tienen también especificidades bien definidas, procedimientos y derechos de los contribuyentes que deben respetarse en todo momento. Una vez que se cumple esa capacitación, hay otros tres meses de pasantías en las unidades operativas donde, finalmente, los profesionales se desempeñarán.

JORGE SÁNCHEZ

Más que un ente fiscalizador, el Servicio es reconocido por ser impulsor de tecnologías de la información.

Impulsor de tecnología

–¿Qué lecciones les dio el hecho de haber modernizado la institución en beneficio del sistema tributario chileno?

"Cuando se dispone de una visión, una misión, objetivos precisos, metas evaluables, recursos humanos capacitados, comprometidos, capacidad de ejecución y logros tangibles, es posible alcanzar logros que en principio pueden parecernos muy difíciles. Hay muchos servidores públicos que están hoy en el esfuerzo de mejorar la gestión de sus instituciones, y esto es un aspecto clave para el progreso de los países. Está demostrado que una buena institucionalidad impacta positivamente en el desarrollo económico. Por ello, debemos seguir poniendo nuestros esfuerzos y el de todos los funcionarios que integran las instituciones públicas en hacer las cosas bien".

Agrega Juan Toro que en el caso del SII, como institución de servicio público, es una obligación corresponder de esta forma a la madurez y responsabilidad en el cumplimiento tributario que demuestra la gran mayoría de los chilenos. Comenta el ejecutivo que muchas veces se reduce el quehacer del SII sólo a la dimensión fiscalizadora. "Sin embargo, hoy podemos decir que es reconocido por su contribución en distintos ámbitos, especialmente el de impulsor del uso de las TIC en el país. Hoy, también la eficiencia en el ámbito fiscalizador se mira de otra forma, dada la gran contribución al mejoramiento de la competencia leal entre los agentes económicos, al mostrar el país mayores niveles de cumplimientos y menores niveles de evasión que son producto de un mayor cumplimiento voluntario, dada las facilidades implementadas por el SII y también por su mayor eficacia de control"

Los grandes desafíos

Comenta Juan Toro, director del Servicio de Impuestos Internos, que la institución seguirá impulsando el cambio hacia un ciclo de cumplimiento tributario enteramente electrónico. "A través de ello ayudamos a los agentes económicos, no sólo a facilitarle sus trámites tributarios, sino a descubrir las bondades y ventajas de incorporar las TIC a su quehacer de negocios y aumentar productividad y competitividad en su materialización. Así, colaboramos a la inclusión digital y a cerrar la brecha tecnológica y de educación en tecnologías de información que tenemos como país y que nos separa aun de los países desarrollados. Como institución, aspiramos a consolidarnos en el selecto grupo de las mejores administraciones tributarias del mundo".