

Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes **Estructura y Beneficios**

7 de Julio del 2008

Índice

Índice.....	2
1. Introducción	3
2. Objetivo de la Plataforma de Atención y Asistencia	3
3. Estructura de la plataforma.....	3
a. Características del Centro de Información y Asistencia	4
Perfil funcionario Centro de Información y Asistencia	5
b. Características del Área de Atención para Trámites Generales.....	5
Perfil funcionario Área Atención Trámites Generales	5
b.1 Ciclo de vida	5
b.2 Timbraje.....	6
b.4 Peticiones administrativas	6
b.5 Devoluciones	7
c. Características del Área de Atención para Trámites Específicos	7
Perfil funcionario Área Atención Trámites Específicos	7
d. Jefes de Grupo de la Plataforma:.....	7
e. Apoyos necesarios	7
4. Beneficios de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes	8
Ítem 1: Aumento dotación de los Centros de Información y Asistencia	8
Ítem 2: Aumento de la dotación en la primera línea de atención.....	9
Ítem 3: Eficiencia en la dotación de Fiscalizadores.....	10
Ítem 4: Promoción de la autoatención de contribuyentes.....	11
Ítem 5: Simplificación en el timbraje de documentos	12
Ítem 6: Ventanilla Única de Atención.....	12

1. Introducción

En la atención de contribuyentes que se realiza en los procesos de RIAC, Timbraje y Término de Giro, se tratan de realizar acciones de control sobre los trámites, generando como consecuencia situaciones que dificultan la atención. Además, el tener que realizar los trámites en diversos lugares dentro de una oficina del SII, genera demora, molestia en los contribuyentes y como consecuencia conflictos innecesarios que debe enfrentar el funcionario. En general, los contribuyentes están siendo más exigentes en la atención que se les entrega, requieren más y mejor información para cumplir con sus obligaciones.

Las situaciones descritas afectan la calidad de vida y trabajo del funcionario, y la calidad de atención que se les entrega a los contribuyentes en las oficinas del SII. Esto pudiese interferir en el alto porcentaje de cumplimiento voluntario que tenemos hoy en día.

Como institución debemos minorizar los conflictos y adaptar nuestros procedimientos a las necesidades de información, atención y asistencia que se están demandando los contribuyentes.

El desarrollar una nueva estructura de atención, modificar los procedimientos, procesos y crear nuevos productos de asistencia permitirá adaptarse y facilitar la atención de los contribuyentes. Lo anterior implica un compromiso especial dado su importancia como cara visible del Servicio de Impuestos Internos y principal gestor del cambio de imagen institucional.

Esta nueva estructura será denominada Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes y a continuación se detallan los objetivos, su estructura y beneficios de su implementación tanto para los contribuyentes como para los funcionarios.

2. Objetivo de la Plataforma de Atención y Asistencia

- Dar identidad tributaria al agente económico (contribuyente).
 - a. Asegurar la calidad de la información que aporta el contribuyente.
 - b. Caracterizar al contribuyente y sus obligaciones.
- Asistir al contribuyente con el propósito de que cumpla con sus obligaciones tributarias.
 - a. Dar a conocer las obligaciones.
 - b. Facilitar los trámites con herramientas de auto atención, de bajo costo y con información oportuna y transparente.
 - c. Dar el servicio de autorización de documentos tributarios (timbraje).

3. Estructura de la plataforma

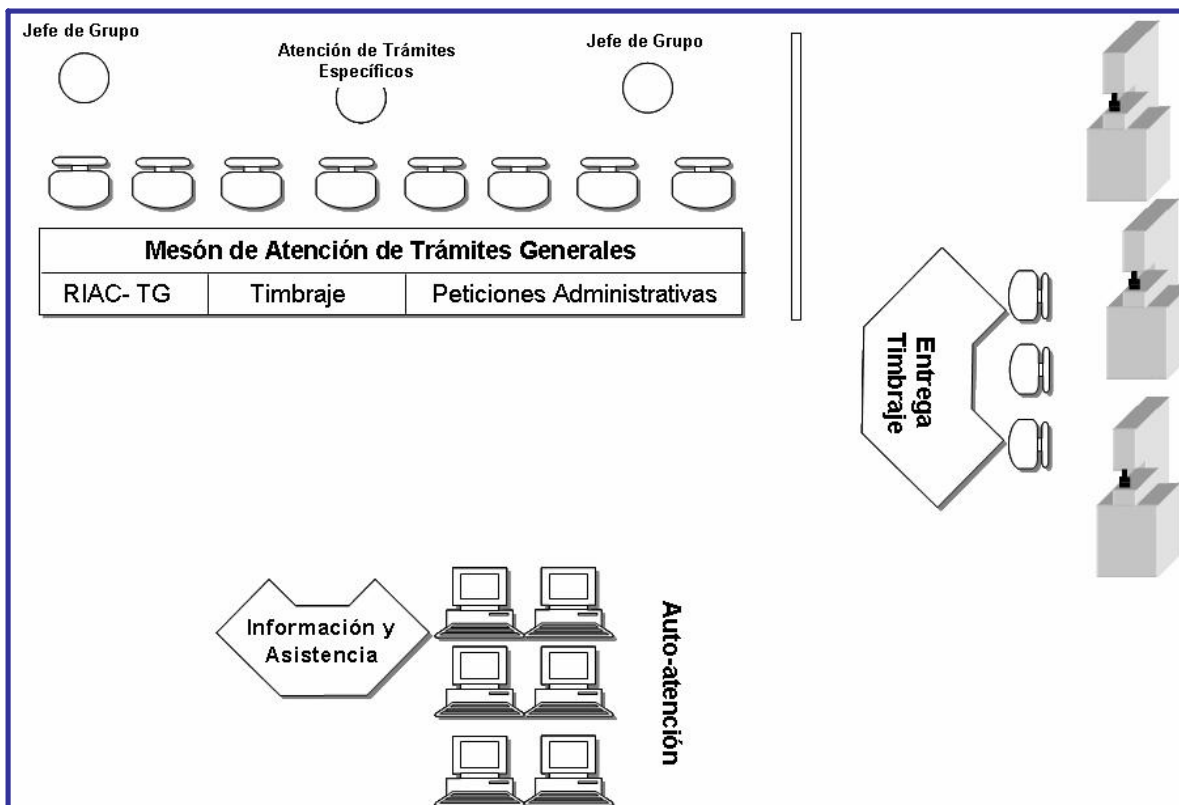
La Plataforma de Atención y Asistencia estará compuesta por:

- Un Centro de Información y Asistencia.
- Un Mesón de Atención para Trámites Generales de: RIAC (Rut e Inicio de Actividades), Término de Giro (TG), Timbraje y Peticiones Administrativas.

- Un staff de fiscalizadores para la Atención de Trámites Específicos derivados del Área de Atención para Trámites Generales relativos a RIAC, TG y Timbraje.

A continuación se presenta un diagrama con la distribución y agrupación de las tareas de la Plataforma en una Dirección Regional tipo, la que se ajustará a la realidad de cada Dirección Regional en coordinación con el Departamento de Atención y Asistencia de Contribuyentes de la Subdirección de Fiscalización.

Diagrama: Distribución física Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes



a. Características del Centro de Información y Asistencia

En el marco del proyecto se busca potenciar las funciones de los Actuales CenAC, los que pasarán a denominarse Centro de Información y Asistencia. Los funcionarios de estos módulos son los encargados de recibir, informar y orientar, quienes ingresen a las oficinas SII, promoviendo la auto asistencia Web, por medio de los PC de auto atención, constituyéndose en la cara visible de la institución y en el primer contacto con el Servicio que tiene la persona que concurre a las oficinas.

Perfil funcionario Centro de Información y Asistencia

Es de responsabilidad de la Dirección Regional destinar a esta función a los funcionarios más idóneos para el área teniendo presente los siguientes atributos:

- La relevancia del funcionario en el proceso de formación de los contribuyentes, ya que es el primer contacto de los contribuyentes con el SII.
- Debe estar en conocimiento de las aplicaciones y procesos desarrollados por el Servicio para la atención de los contribuyentes.
- Atenderá las consultas de los contribuyentes relacionadas con cualquier ámbito de la administración tributaria por lo que debe ser un funcionario con conocimientos técnicos, no en todos los casos resolverá la consulta pero si orientará al contribuyente.
- Deberá estar al día, actualizado en el quehacer del SII.
- El funcionario debe tener aptitudes para la atención de público y comunicación efectiva.

b. Características del Área de Atención para Trámites Generales

Corresponderá a la primera línea de atención, que recibirá los trámites de RIAC, TG, Timbraje y Peticiones Administrativas. En la etapa de transición cada uno de estos trámites será atendido en forma separada.

Perfil funcionario Área Atención Trámites Generales

Se recomienda destinar funcionarios de escalafón Administrativo o Técnico para estas funciones. El funcionario deberá tener aptitudes para la atención de público y comunicación efectiva, con capacidad de adaptación, facilidad para el aprendizaje.

Entre los conocimientos técnicos principalmente lo relacionado a la normativa del servicio en los trámites que se involucra y conocimiento de los derechos del contribuyente.

Los contribuyentes podrán presentar en las áreas RIAC y TG, Timbraje y Peticiones Administrativas los trámites que se indican a continuación.

b.1 Ciclo de vida

Estará actuando sobre los mismos trámites de la actualidad dejando los trámites complejos a al Área de Atención para Trámites Específicos, agilizando la atención del contribuyente que no presenta situaciones especiales.

Los trámites que se deben recepcionar y resolver son:

- Inscripción en el Rut y/o Declaración de Inicio de Actividades
- Modificaciones simples, modificaciones complejas y/o actualización de la información
- Incorporación a Regímenes de Tributación Simplificada asociados a los trámites de inicio.
- Términos de Giro y aviso de venta de vehículos

Considerando lo siguiente:

Inicio de trámites: Se atenderán a los contribuyentes que vienen por primera vez a presentar sus avisos de inicio de actividades, modificaciones, término de giro y aviso de venta de vehículos, según correspondan. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

Continuación de trámites: Se atenderán a los contribuyentes que se presentan a continuar trámites iniciados en Internet o en la Unidad, luego que tienen actuaciones pendientes para su finalización. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

b.2 Timbraje

Estará actuando sobre los mismos trámites de la actualidad dejando los trámites complejos al área de Atención para Trámites Específicos, agilizando la atención del contribuyente que no presenta situaciones especiales.

Se recibirán las solicitudes de timbraje de documentos de cualquier contribuyente que corresponda a su jurisdicción, así como cualquier Representante Legal o mandatario autorizado para estos fines que se encuentre vigente en las bases de datos del Servicio, que requiera timbrar un tipo o más de los documentos para los que se encuentra autorizado.

El funcionario destinado a las funciones de cajero de timbraje, deberá autorizar la cantidad solicitada por el contribuyente si el sistema lo permite y no podrá rebajar el número de documentos autorizados a menos que el contribuyente lo solicite. Aquellos casos que requieran ser vistos por un fiscalizador pasarán a la Atención para Trámites Específicos.

En esta etapa se implementará la Caja Express, en el Mesón de Atención de aquellas Direcciones Regionales que con esta nueva caja, además queden operando con un mínimo de 2 cajas normales de timbraje.

Caja de timbraje de documentos que no dan derecho a crédito fiscal:

Se implementará la "Caja Express" para la atención de solicitudes de cualquier contribuyente que corresponda a su jurisdicción, así como cualquier Representante Legal o mandatario autorizado para estos fines que se encuentre vigente en las bases de datos del Servicio, que requiera timbraje de documentos que no acceden al crédito Fiscal.

b.4 Peticiones administrativas

Se recibirán los trámites que actualmente se ingresan como petición administrativa. Éstos se gestionarán y resolverán tal como hasta ahora, ya sea que se tramiten completamente en Resoluciones o que requieran de alguna acción de las áreas de control para poder.

b.5 Devoluciones

Se incorporará la recepción de las solicitudes de devolución de IVA al área de Atención para Trámites Generales, las cuales serán derivadas a las áreas de control respectivas para su resolución.

c. Características del Área de Atención para Trámites Específicos

Estará conformado por un staff de fiscalizadores que se ubicarán fuera del área de Atención para Trámites Generales, quienes recibirán los trámites derivados desde dicho Mesón. Estos serán los encargados de resolver los trámites de mayor complejidad y que requieren de mayor tiempo para cumplir con el trámite y además:

- Mandatos disconformes o con problemas de interpretación.
- Anotaciones que impidan el trámite, esto lo indicará el sistema directamente.
- Solicitudes excepcionales no contempladas en la normativa.
- Al contribuyente conflictivo.
- Atención de inicios de actividades complejos, Modificaciones complejas y términos de giro complejos.

Perfil funcionario Área Atención Trámites Específicos

Se destinarán funcionarios de escalafón Fiscalizador para estas funciones.

El funcionario deberá tener aptitudes para la atención de público y que faciliten una comunicación efectiva, con capacidad de adaptación a los cambios, facilidad para el aprendizaje.

Debe ser experto en materias tributarias, con conocimientos relacionados a la normativa del Servicio relativa al área y en conocimiento de los derechos del contribuyente.

d. Jefes de Grupo de la Plataforma:

Los Jefes de Grupo de la Plataforma a cargo de los funcionarios del Mesón de Atención y de Atención de Escritorio, dado este nuevo modelo de operación tendrán entre sus principales funciones, las siguientes:

- Controlar la atención de cajeros del Mesón de Atención
- Controlar la atención de fiscalizadores en Atención de Escritorio.
- Verificar que se cumplan los criterios de paso de casos a Atención de Escritorio
- Apoyar la atención de los cajeros del Mesón de Atención y de los fiscalizadores de Atención de Escritorio.
- Atender a los contribuyentes cuando sean requeridos.
- Comunicarse con entes externos (Superior, DN, Mesa de ayuda).

e. Apoyos necesarios

Las mismas regionales han puesto a disposición, de acuerdo a su necesidad, abogados de turno para apoyar las labores de atención a público en las situaciones complejas.

A nivel central se están construyendo los check list para las peticiones y trámites con el propósito de ayudar al funcionario, estandarizar y agilizar la atención.

Se ha capacitado a las personas y se seguirá capacitando en torno a las necesidades que se han detectado.

4. Beneficios de la Plataforma de Atención y Asistencia de Contribuyentes

Ítem 1: Aumento dotación de los Centros de Información y Asistencia

Será un área especializada en atención y asistencia, permitiendo establecer estándares de calidad de atención para mejorar la satisfacción del contribuyente respecto del servicio entregado, aumentando en un 148% la dotación de funcionarios en tareas de atención y orientación en primera línea en las sedes regionales, incluyendo en este aumento a fiscalizadores expertos tributarios. El tener una mayor cantidad de funcionarios en estas tareas evita que los contribuyentes desinformados interrumpen el trabajo de quienes están en las área de Trámites generales y Específicos.

Tabla 1: Comparación dotación en CenAC – dotación Centro de Información y Asistencia

SEDES REGIONALES	SITUACIÓN ACTUAL DOTACIÓN EFECTIVA	CON SEGMENTACIÓN	% de CRECIMIENTO
	CENAC	INFORMACIÓN Y ASISTENCIA	
I	2	4	100%
XVIII	1	3	200%
II	1	3	200%
III	1	2	100%
IV	1	3	200%
V	2	5	150%
VI	1	3	200%
VII	1	3	200%
VIII	2	4	100%
IX	2	4	100%
XIX	2	3	50%
X	1	2	100%
XI	1	2	100%
XII	1	2	100%
XIII	2	7	250%
XIV	2	5	150%
XV	2	7	250%
XVI	2	5	150%
TOTAL	27,00	67,00	148%

Ítem 2: Aumento de la dotación en la primera línea de atención

Aumentará en un 23% en las sedes regionales, el número de cajas de atención en primera línea, permitiendo realizar una mejor distribución del trabajo de los funcionarios de esta área.

Producto del aumento de cajas, se estima que el tiempo de espera de un contribuyente para realizar un trámite en la plataforma disminuirá en un 18%.

Tabla 2: Comparación dotación efectiva – dotación con segmentación

SEDES REGIONALES	SITUACIÓN ACTUAL DOTACIÓN EFECTIVA	CON SEGMENTACIÓN	% de CRECIMIENTO
	PRIMERA LÍNEA	PRIMERA LÍNEA	
I	4,975	9	81%
XVIII	5,3	7	32%
II	7,35	12	63%
III	5	6	20%
IV	4	7	75%
V	14	19	36%
VI	10,8	13	20%
VII	6,25	11	76%
VIII	11,5	16	39%
IX	12,5	13	4%
XIX	7,5	7	-7%
X	5,25	8	52%
XI	3,3	3	-9%
XII	5,25	5	-5%
XIII	37	41	11%
XIV	23	25	9%
XV	20,5	25	22%
XVI	14,5	16	10%
TOTAL	197,98	243,00	23%

Ítem 3: Eficiencia en la dotación de Fiscalizadores

El mejoramiento de los procedimientos en el área de Atención para Trámites Generales, disminuirá considerablemente el traspaso de casos al fiscalizador. Ellos serán sacados de la atención en primera línea para que realicen funciones complejas donde su perfil es el más adecuado.

Estas funciones serán llevadas a cabo en el área de Atención para Trámites Específicos, cuya distribución de la dotación de fiscalizadores se detalla en la tabla 3.

Tabla 3: Fiscalizadores en el área de Atención para Trámites Específicos

SEDES REGIONALES	CON SEGMENTACIÓN
	FISCALIZADORES
I	4
XVIII	4
II	6
III	3
IV	3
V	7
VI	7
VII	6
VIII	8
IX	7
XIX	4
X	3
XI	2
XII	3
XIII	11
XIV	11
XV	13
XVI	9
TOTAL	111

Ítem 4: Promoción de la autoatención de contribuyentes

Será un área que brindará la oportunidad para desarrollar una mayor difusión y asistencia al contribuyente y así incrementar el número de usuarios de las aplicaciones de auto atención disponibles en Internet. En especial, en aquellos contribuyentes que se inician en la vida tributaria y requieren mayor apoyo y facilidades para cumplir con sus obligaciones. Para esto, se aumentarán los PCs de Autoatención en las sedes regionales en un 117%.

Tabla 4: Comparación N° PCs autoatención en sedes regionales

SEDE REGIONAL	PC actuales	Aumento	Total
01 Dir. Reg. Iquique	2	2	4
18 Dir. Reg. Arica	2	2	4
02 Dir. Reg. Antofagasta	2	2	4
03 Dir. Reg. Copiapo	2	2	4
04 Dir. Reg. La Serena	2	2	4
05 Dir. Reg. Valparaiso	3	5	8
06 Dir. Reg. Rancagua	3	3	6
07 Dir. Reg. Talca	2	4	6
08 Dir. Reg. Concepcion	3	5	8
09 Dir. Reg. Temuco	3	3	6
19 Dir. Reg. Valdivia	2	2	4
10 Dir. Reg. Puerto Montt	2	2	4
11 Dir. Reg. Coyhaique	1	1	2
12 Dir. Reg. Punta Arenas	2	2	4
13 Dir. Reg. Metrop. Centro	3	5	8
14 Dir. Reg. Metrop. Poniente	4	4	8
15 Dir. Reg. Metrop. Oriente	4	4	8
16 Dir. Reg. Metrop. Sur	4	4	8
Total general	46	54	100

Ítem 5: Simplificación en el timbraje de documentos

Se incorporará una timbradora de escritorio para el timbraje de 15 facturas o menos (55% del timbraje de facturas). Aproximadamente 397.500 trámites podrán ser realizados directamente por el funcionario, lo que reducirá el tiempo de traslado de los documentos y la descongestión en una de las áreas con más volumen de trabajo.

Se estima una disminución de aproximadamente un 35% en el traspaso de casos a fiscalizadores de timbraje, producto de las modificaciones en las restricciones de las anotaciones que influyen en el timbraje y el aumento en el rango de timbraje de ciertos documentos.

Al analizar a las 3 primeras sedes regionales dio el siguiente resultado:

Superaron altamente las expectativas de reducción en el traspaso de trámites a fiscalizador, siendo de un 59,97%

Tabla 5: Traspaso de Atenciones a Fiscalizador en Timbraje en sedes regionales

	Timbraje	Cajero	Fiscalizador	% de Traspaso a Fiscalizador
DR XVIII ARICA Y PARINACOTA	2007	16.916	19.186	53,14%
	May-08	1.377	1.463	51,51%
	Jun-08	2.524	432	14,61%
DR I IQUIQUE	2007	27.431	18.900	40,79%
	May-08	2.305	1.557	40,32%
	Jun-08	3.261	563	14,72%
DR X PUERTO MONTT	2007	71.157	48.123	40,34%
	May-08	2.498	828	24,89%
	Jun-08	2.965	593	16,67%
DR Plataforma	2007	115.504	86.209	42,74%
	May-08	6.180	3.848	38,37%
	Jun-08	8.750	1.588	15,36%
Nacional sin DR Plataforma	2007	1.156.412	765.418	39,83%
	May-08	94.061	54.576	36,72%
	Jun-08	104.027	53.344	33,90%

 Implantación Plataforma

Ítem 6: Ventanilla Única de Atención

La plataforma permitirá facilitar el cumplimiento de las obligaciones formales del contribuyente a través de procesos de atención simples, expeditos, con controles adecuados a cada solicitud. Esto hará disminuir el costo actual de cumplimiento que tiene el realizar un trámite con controles en todo el proceso y para todos los contribuyentes por igual sean estos de buen o mal comportamiento.

Se realizarán todos los trámites administrativos en un solo lugar. Un punto de entrada a todas las solicitudes para evitar que el contribuyente pierda tiempo trasladándose de un lugar a otro. Hoy, aproximadamente el 11%, de las veces que un contribuyente realiza una acción de timbraje,

además realiza otra acción dentro del Dpto. de Resoluciones. Lo que en un año implica 233.000 acciones.

El facilitar al contribuyente la realización de su trámite traerá como consecuencia que el conflicto Contribuyente/Funcionario, asociado no poder concluir satisfactoriamente el trámite, se reduzca considerablemente.

Será un área donde se actualizará los datos del contribuyente y aportará información de calidad a las áreas encargadas de fiscalizar el comportamiento del contribuyente. El proceso de atención y fiscalización se verá beneficiado por que las áreas se especializarán en sus respectivos negocios.

Asegurará que los contribuyentes conozcan sus derechos y obligaciones, accedan de forma rápida y sencilla a la información sobre su situación impositiva y tengan el apoyo necesario para cumplir correctamente, en tiempo y forma con sus obligaciones.

Colaborará activamente con la educación tributaria, sensibilizando sobre la importancia que tienen los impuestos en el desarrollo del país.