

“Proveer servicios de alta calidad es la esencia de nuestra misión institucional”



Con 103 años de trayectoria, el Servicio de Impuestos Internos ha debido renovarse e innovar permanentemente, para adaptarse y responder con eficiencia a los cambios económicos y tecnológicos que acompañaron la historia del país durante más de un siglo. Como resultado de una gestión de excelencia, el pasado 5 de mayo, recibió la máxima distinción pública en el tema: Premio Nacional a la Calidad 2004, adjudicándose en la categoría Servicio Público Nacional.

Su Director, el ingeniero civil industrial Juan Toro (43), conversó con Revista Certificación acerca de las motivaciones que han llevado a esta institución a ser un verdadero ejemplo de cómo hacer una gestión de calidad en el sector público chileno. Los resultados de este esfuerzo, hoy son evidentes.

¿Qué los motivó a participar del Premio Nacional a la Calidad 2004?

Someter la gestión de nuestra institución a un riguroso escrutinio externo, mediante la evaluación de Gestión de Excelencia que aplica el Premio Nacional a la Calidad, cuyo jurado está conformado por personalidades de reconocido prestigio en materias de administración de empresas.

Esta evaluación tiene el mérito de que aplica exigentes estándares mundiales, equivalentes a los que se utilizan en economías como Japón y Estados Unidos, a través de sus premios Deming y Malcom Baldrige para distinguir a las compañías mejor administradas. De modo que obtenemos así una retroalimentación respecto de ámbitos, destrezas y áreas donde tenemos que mejorar, ya que el Premio evalúa la gestión en ocho dimensiones estratégicas: liderazgo, gestión de la satis-



Juan Toro, Director del SII.

facción de los clientes, compromiso y desarrollo de las personas y la organización, planificación estratégica, gestión de los procesos, información y análisis, y responsabilidad social.

¿Cómo enfrenta el SII el reciente reconocimiento, por su gestión en el ámbito público?

Es motivo de mucho orgullo, pero a la vez una gran responsabilidad. Orgullo, porque reconoce un esfuerzo sostenido por innovar en la gestión de la institución y, muy especialmente, en los servicios que prestamos, con productos que ayudan a que los agentes económicos puedan cumplir más fácilmente

con sus obligaciones tributarias, que el cumplimiento tributario se fortalezca y con ello mejore la competencia leal entre los agentes económicos y las finanzas públicas del país.

Y con responsabilidad, por cuanto lo alcanzado es un aliado para seguir mejorando, haciendo del SII una institución pública modelo.

La certificación y gestión de calidad no es un tema muy extendido en los servicios públicos, ¿de qué manera el SII se presenta como un referente para el sector?

El SII ha sido pionero en Chile en modernizar integralmente su gestión de calidad, perfeccionando sus recursos humanos, capacitándolos permanentemente, incorporando tecnologías de información y comunicación (TIC) y desarrollando el uso masivo e intensivo de Internet para fines tributarios, con una oferta de herramientas de gobierno electrónico para hacer más simple y económico el pago de impuestos. Estos elementos han sido integrados en la Planificación Estratégica institucional, elaborada en un proceso participativo y concebido como un marco que guía la acción cotidiana, de mediano y largo plazo. En este sentido, que se distinga al SII es una muestra de que en el sector público también se hace gestión de primer nivel; y esto debiera ayudar a generar efecto demostración en otras instituciones públicas, para así seguir modernizando las instituciones del Estado, condición fundamental para avanzar en el desarrollo del país.

¿Bajo qué estándares el SII ha certificado su sistema de gestión de calidad?

Permanentemente evaluamos nuestra gestión de calidad en los procesos operativos que llevamos a cabo y que significan interactuar con los contribuyentes-ciudadanos-agentes económicos. Realizamos estudios de percepción de calidad y participamos en premios como el impulsado por ChileCalidad, sometiéndolos a evaluación externa. Bajo esta perspectiva, hemos sido reconocidos con varias distinciones que nos reafirman respecto de nuestras prácticas de gestión.

Para el SII, proveer servicios de alta calidad es la esencia del trabajo institucional, en el sentido de que una administración tributaria, dado lo delicado y estratégico de su desempeño, debe hacer muy bien su trabajo, facilitando el cumplimiento tributario e impactando positivamente a los agentes económicos.

¿Quiénes han sido los encargados de llevar a cabo el cumplimiento de los estándares de calidad?

El cumplimiento tributario involucra múltiples trámites que debe realizar el contribuyente a través de procesos que despliega la administración tributaria. Apuntamos a que en cada uno de estos procesos el contribuyente-ciudadano-agente económico experimente un trámite expedito, de bajo costo, simple y con altos estándares de calidad. Ello exige que cada

área de negocios, así como las áreas de apoyo, se involucre y sean responsables de esta gestión de calidad.

¿Cuáles son los beneficios que han podido advertir gracias a la implementación de un sistema de gestión de calidad?

El principal es proveer servicios que simplifican el cumplimiento tributario, lo hagan menos costoso y potencien las actividades o negocios de los contribuyentes. El cumplimiento tributario está íntimamente vinculado al quehacer de personas y empresas, por tanto, la gestión de calidad es una manera moderna de hacer administración tributaria. Ello ha mejorado el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, y en especial, la recaudación de los impuestos.

¿Qué espera el SII para el futuro, a partir de éste último gran reconocimiento que ostenta, como es el Premio Nacional de la Calidad?

Seguir dando saltos cualitativos en la manera de hacer administración tributaria. Muchas veces se reducía el quehacer del SII al mero objetivo de fiscalizar. Hoy podemos decir que el SII es reconocido por su contribución en distintos ámbitos, especialmente como impulsor de la penetración de las TIC. También la eficiencia en el ámbito fiscalizador se mira de otra manera, dada la contribución al mejoramiento de la competencia leal entre los agentes económicos asociada a menores niveles de incumplimiento, producto de un mejor cumplimiento voluntario, gracias a las facilidades implementadas, y por la mayor eficacia de control.

También seguiremos impulsando el cambio hacia un ciclo de cumplimiento tributario enteramente electrónico, porque así ayudamos a los agentes económicos facilitándoles su cumplimiento. Como institución, aspiramos a consolidarnos en el selecto grupo de las administraciones tributarias más modernas y mejor administradas en el mundo.

¿Cuál es su impresión respecto de la importancia de la gestión de calidad en el sector público?

Hay muchos servidores públicos que están en el esfuerzo de mejorar la gestión de sus instituciones, lo cual es clave para el progreso de los países. Está estudiado que una buena institucionalidad impacta positivamente en el desarrollo económico. Por ello todos los funcionarios que integramos las instituciones públicas debemos seguir esforzándonos en hacer las cosas bien, con espíritu de servicio público para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En nuestro caso, es una obligación corresponder de esta forma a la madurez y responsabilidad en el cumplimiento tributario que demuestran la gran mayoría de los chilenos.