

**SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

---

**PREMIO NACIONAL  
A LA CALIDAD 2004**

**Categoría Servicios Públicos Nacionales**

**UN RECONOCIMIENTO A  
UNA GESTION DE CALIDAD**

**Santiago, Junio 2005**

- INTRODUCCION: Porqué postular
- PRESENTACION: El Servicio de Impuestos Internos
- ASPECTOS PRINCIPALES DE LA EVALUACIÓN:
  - Criterio 1: Liderazgo
  - Criterio 2: Gestión de la satisfacción de los clientes
  - Criterio 3: Compromiso y desarrollo de las personas y la organización.
  - Criterio 4: Planificación Estratégica.
  - Criterio 5: Gestión de los procesos.
  - Criterio 6: Información y análisis.
  - Criterio 7: Responsabilidad Social.
  - Criterio 8: Resultados
- REFLEXIONES FINALES

- Cómo nos vemos y cómo nos ven
- Evaluación considera integralmente la gestión
  - Análisis de 8 criterios: liderazgo; gestión de la satisfacción a clientes; compromiso y desarrollo de las personas y la organización; planificación estratégica; gestión de los procesos; información y análisis; y responsabilidad social.
- Metodología de evaluación similar a la aplicada en otros premios
  - Malcom Baldrige en Estados Unidos
  - Deming en Japón
  - Premio Canadiense a la Excelencia en Canadá
- Reconocimiento externo a una gestión de excelencia
  - ChileCalidad institución organizadora
  - Equipos multidisciplinario de examinadores y jueces

- Servicio Público centralizado y desconcentrado, dependiente del Ministerio de Hacienda.
- 3.500 funcionarios.
- Red de 71 oficinas físicas a lo largo del país.
- Una oficina virtual en Internet.
- Alianza estratégica público-privada, articula red nacional con 2.800 puntos de acceso (Biblioredes, Sercotec, Injuv, Centros Comerciales).
- 2.000.000 de contribuyentes de Renta al año.
- 1.000.000 de declaraciones de IVA y pagos provisionales cada mes.
- Impuesto a los Bienes Raíces: catastro ~ 5.000.000 de propiedades.

- Compromiso de los directivos y de los funcionarios con una visión común:
  - Desarrollo de una Administración Tributaria on-line
  - Compromiso con el desarrollo económico de Chile
  - Servicio que esté al nivel de las mejores administraciones tributarias del mundo
- Alineamiento en torno a tres pilares estratégicos de gestión:
  - Facilitar el cumplimiento voluntario
  - Fortalecer el control del cumplimiento
  - Contribuir al desarrollo económico del país

- Liderazgo se proyecta internamente en:
  - Selección y conformación de planta de funcionarios profesionales altamente capacitados
  - Estilo de gestión que privilegia el trabajo en equipo
  - Toma de decisiones que priorizan una amplia participación:
    - Comités de Informática, RRHH
    - Reuniones permanentes entre Directivos nacionales y regionales y jefes de áreas de negocios del nivel central y regional
    - Comisiones con otros Servicios (Tesorería, Aduana, Hacienda).
- El liderazgo del SII se proyecta externamente en:
  - Agendas público-privada (Pro-crecimiento, Digital) y Comité Público-Privado de MIPYMES y de e-Gobierno.
  - Actividades permanentes con gremios y asociaciones de profesionales relacionadas (CPC, Cámara de Comercio, Conapyme, Colegio de Contadores, etc)
  - En instituciones y foros internacionales (Foro de Administración Tributaria y Centro de Política Tributaria de la OCDE, Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT)

# GESTION DE LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES

- Satisfacer las múltiples y diversas realidades:
  - Segmentación de los contribuyentes: Grandes Contribuyentes, Mipymes, Inversionistas extranjeros
- Diseño de servicios o productos específicos:
  - Factura Electrónica, Boleta de Honorarios Electrónica, Propuesta de Declaración de Renta, entre otros.
- Medición permanente de la opinión de los clientes-contribuyentes
  - Estudios de mercado y encuestas:
    - Evaluación Fiscalización Selectiva
    - Evaluación Mesa de Ayuda
    - Evaluación Operación Renta
    - Evaluación Operación IVA
    - Evaluación Internet VS Papel

**Mejores servicios y  
más baratos.**

# COMPROMISO Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS Y LA ORGANIZACIÓN

- Elemento clave: el equipo humano del SII.
- Altos estándares profesionales de los funcionarios.
  - Estricta selección al ingreso. Cursos de inducción 2 a 4 meses.
  - Capacitación específica en temas tributarios, desarrollo de habilidades directivas, de atención de público y otros. 3,2 cursos por funcionario al año.
  - Programa permanente de fortalecimiento de Jefaturas.
- Formación en valores éticos y de alta probidad
  - Enfrentando los riesgos y dilemas éticos al hacer administración tributaria.
- Formación integral del funcionario (y sus familias)
  - Actividades culturales, artísticas y deportivas.
- Medición del Clima Organizacional con encuestas permanentes.

- Proceso de planificación estratégica del SII:
  - Fundamental para una institución de Estado permanente.
  - Establece horizonte y enmarca el desempeño de la institución.
  - Instancia de validación de propuestas estratégicas.
- Masiva participación de los funcionarios
  - Consulta vía encuesta en Intranet: 2300 participantes, 5200 opiniones.
- Misión:

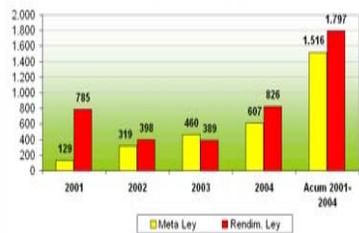
*"El Servicio de Impuestos Internos es responsable de administrar con equidad el sistema de tributos internos, facilitar y fiscalizar el cumplimiento tributario, propiciar la reducción de costos de cumplimiento, y potenciar la modernización del Estado y la administración tributaria en línea; lo anterior en pos de fortalecer el nivel de cumplimiento tributario y del desarrollo económico de Chile y de su gente"*

- Están en la esencia de un servicio público, visión de procesos en vez de trámites aislados
- Mejoramiento continuo de los procesos con enfoque Botton-Up:
  - Incrementar los niveles de satisfacción de los contribuyentes (Oficina Virtual del SII en Internet: [www.sii.cl](http://www.sii.cl))
  - Simplificar las tareas a nivel de usuarios y funcionarios
  - Bajar costos
- Innovación, investigación y desarrollo de nuevos productos:
  - Rediseños completos del servicio o producto (factura electrónica, boleta de honorarios electrónica, propuesta de declaración de renta)
- Criterios básicos de diseño
  - Uso creativo e intensivo de la tecnologías de información y comunicaciones (TIC)
  - Estandarización de soluciones
  - Seguimiento y evaluación permanente

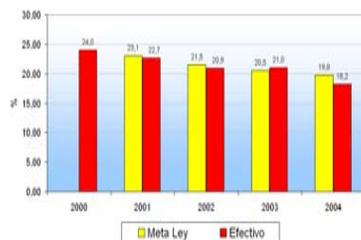
- Siempre es complejo en administración pública: cómo medimos la gestión y si hay buenos o malos resultados
- Cifras objetivas de niveles de actividad y resultados.
  - Unidades especializadas de control de gestión a nivel operativo y corporativa
  - Fuentes de información para la gestión de las líneas de negocio y apoyo
  - Auditorias permanentes del accionar
- Gestión coherente con el modelo de negocios y plan estratégico definido por la organización.
  - Plan de Lucha Contra la Evasión (PLCE).
  - Convenios de desempeño internos y con el Ministro de Hacienda: 18 "equipos de trabajo"; 10 variables/indicadores institucionales y metas
- Transparencia en los resultados de la información de gestión
  - Cuenta Pública
  - Balance de Gestión Integral

- Responsabilidad social asociada a la misión esencial del SII:
  - Asistir a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.
  - Disminuir la evasión de los impuestos.
- Aporte al desarrollo económico e integral del país → Administración Tributaria on-line, armonizando el cumplimiento tributario y el desarrollo de negocios, sellos de la actual administración.
  - Más cerca de los ciudadanos a lo largo del territorio nacional.
  - Contribuye a la productividad de los agentes económicos
  - Mejora la competencia leal entre los agentes económicos.
  - Ayuda a mejorar la competitividad del país
  - Ayuda a superar brecha tecnológica
- Transparencia de la información tributaria:
  - Educación tributaria
  - Centros de atención al contribuyente
  - Oficinas virtuales en Internet
  - Portales especializados por segmentos de contribuyentes
- Responsabilidad con el ambiente:
  - Uso eficiente y productivo de los recursos
  - Cuidados ambientales (ahorros en papel, energía, agua potable).

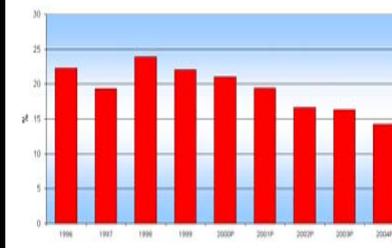
**Meta y Rendimiento Efectivo Ley Contra Evasión**  
Millones de US\$ (Nominales por T.C. Prom. cada año)



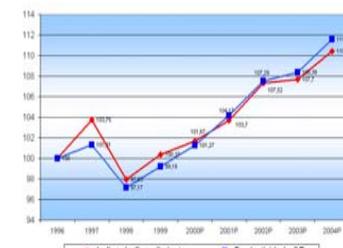
**Tasa de Evasión Global**  
Estimación Indirecta via Metas y rendimientos efectivos de la Ley Contra la Evasión



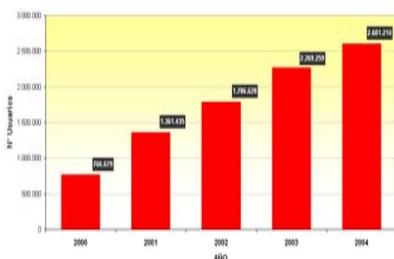
**Tasa de Evasión en el IVA, 1996 - 2004**



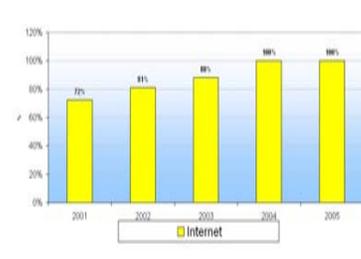
**Cumplimiento y Productividad en el IVA**  
(Base 100=1996)



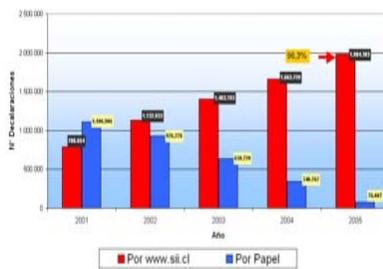
**e-USUARIOS REGISTRADOS EN www.sii.cl**



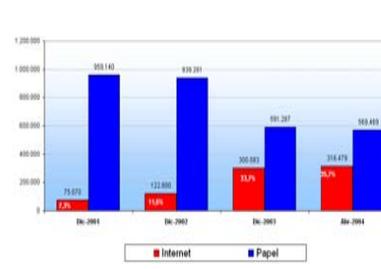
**Evolución de Declaraciones Juradas**



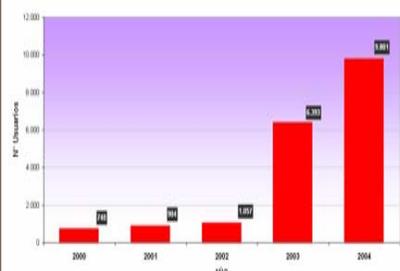
**DECLARACIONES DE RENTA VÍA www.sii.cl VS. PAPEL**



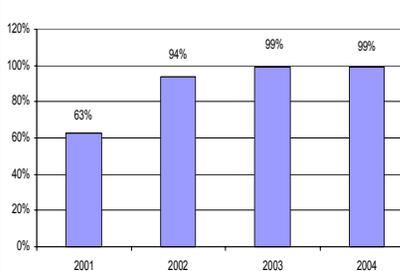
**Declaraciones Mensuales de IVA y PPM**



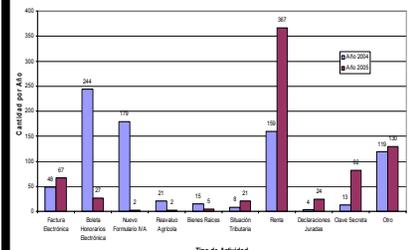
**PAGO DE IMPUESTOS VÍA www.sii.cl**



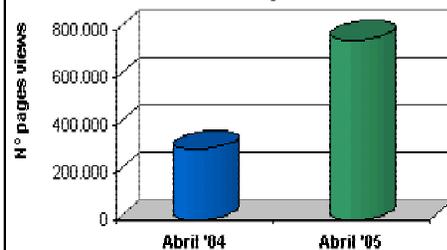
**Mesa de Ayuda Telefónica: Tasa resolución promedio**



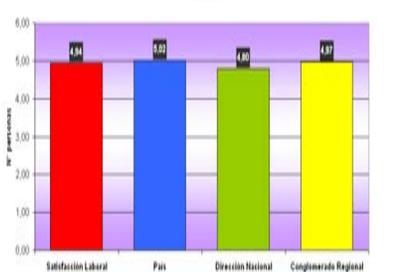
**Número de Acciones de Asistencia al Contribuyente Realizadas por Producto**



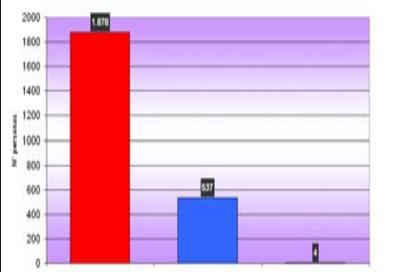
**Total de pages views desplegadas durante abril del año 2004 y 2005**



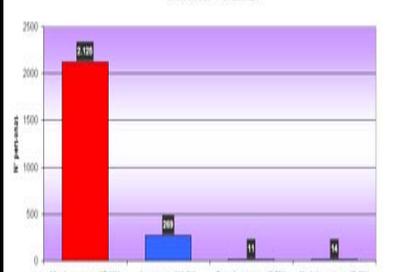
**Estudio de Clima Organizacional realizado en el año 2001** Grados de satisfacción Laboral en escala de 14



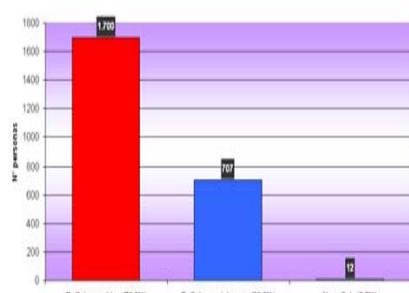
**Opiniones de los Funcionarios respecto a la Misión Institucional**



**PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS RESPECTO AL NIVEL DE IMPORTANCIA DE PRINCIPIOS Y VALORES**



**Opiniones de los Funcionarios respecto a los Principios y Valores**

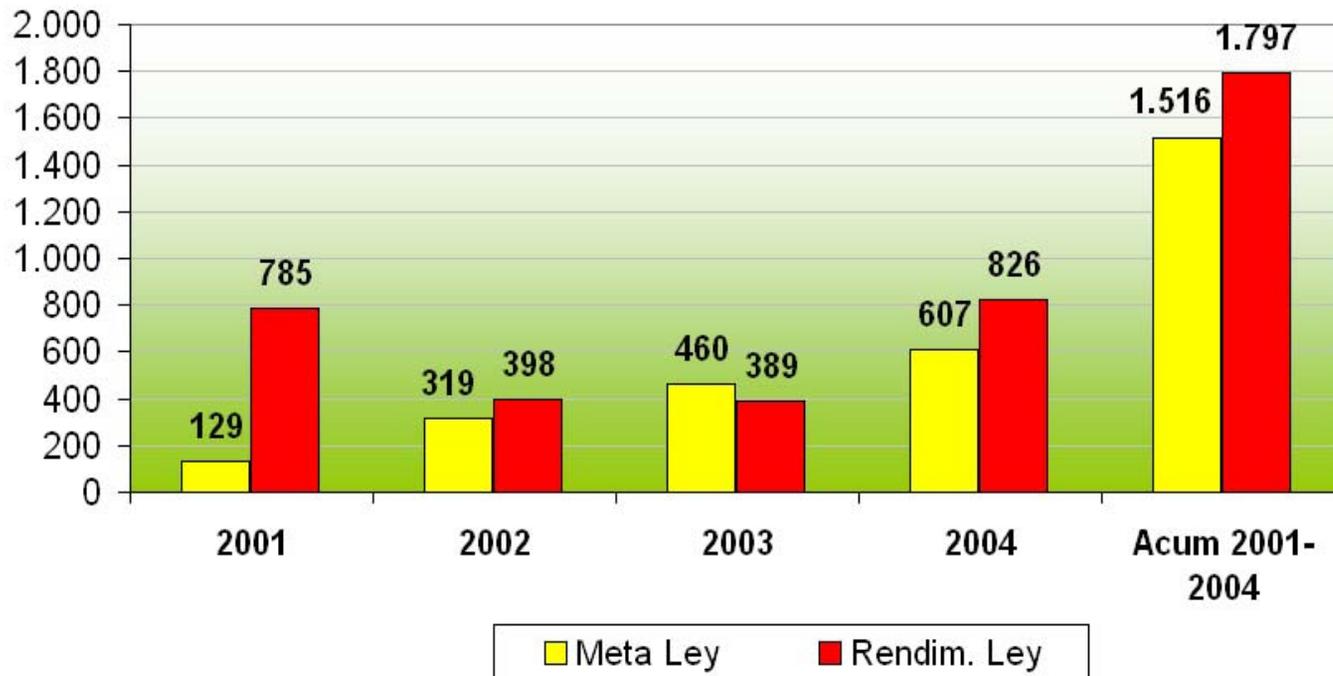


- Premio Nacional a la Calidad es un reconocimiento objetivo de la calidad de la gestión del SII.
- La evaluación efectuada, de acuerdo a metodologías que se aplican en países desarrollados, posicionan al SII como una institución pública de excelencia a nivel internacional.
- El proceso de evaluación es una oportunidad para identificar y dimensionar todos aquellos ámbitos en que se hace necesario fortalecer una gestión de calidad integral.
- El proceso seguido por el SII, es posible para cualquier Servicio o repartición pública que enfrente con seriedad el cumplimiento de su misión y cuente con funcionarios motivados y responsables.

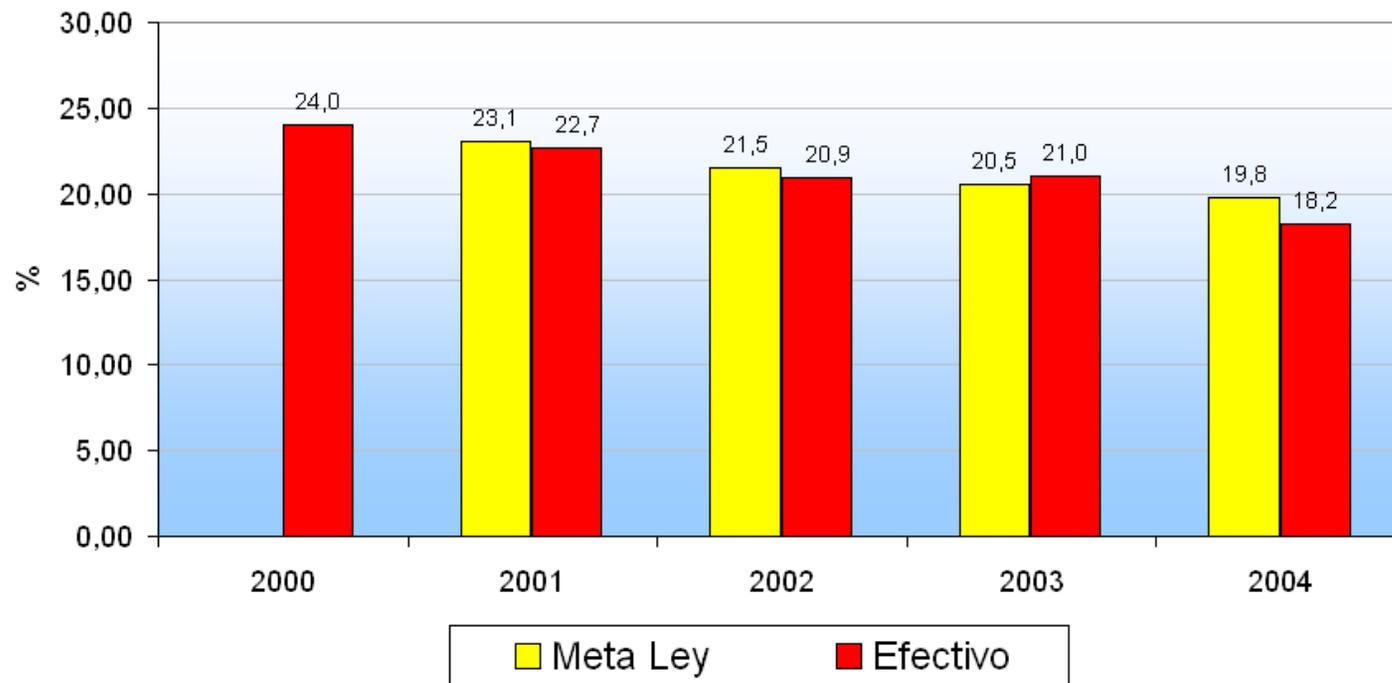
EL FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL ES UN CONDICIÓN DEL DESARROLLO POR TANTO TODOS LOS SERVICIOS PÚBLICOS TENEMOS NO SÓLO EL ESTÍMULO DE HACER UNA GESTIÓN DE EXCELENCIA SINO QUE UN DEBER PARA CON EL DESARROLLO DE NUESTRO PAÍS.

**MUCHAS  
GRACIAS  
  
POR SU  
ATENCIÓN**

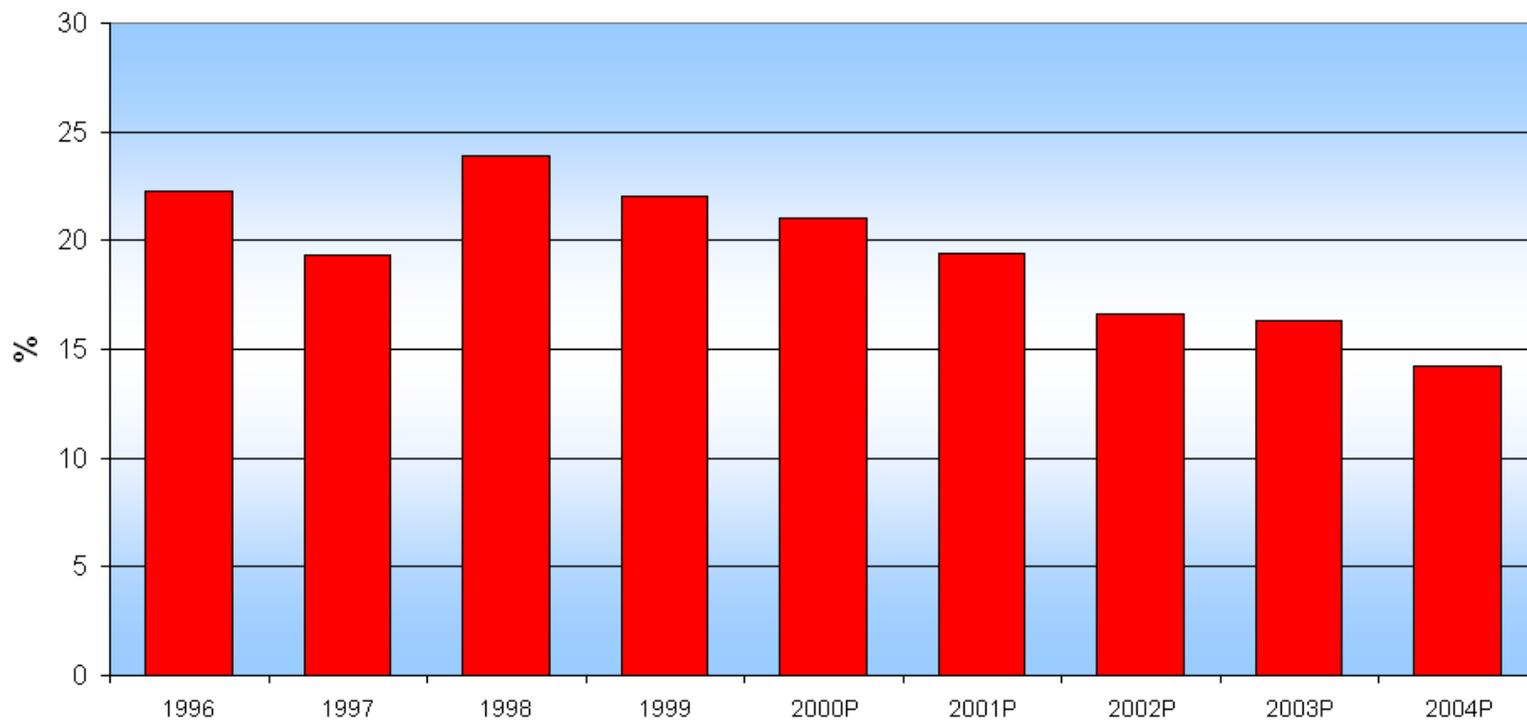
### Meta y Rendimiento Efectivo Ley Contra Evasión Millones de US\$ (\$nominales por T.C. Prom. cada año)



### Tasa de Evasión Global Estimación Indirecta vía Metas y rendimientos efectivos de la Ley Contra la Evasión

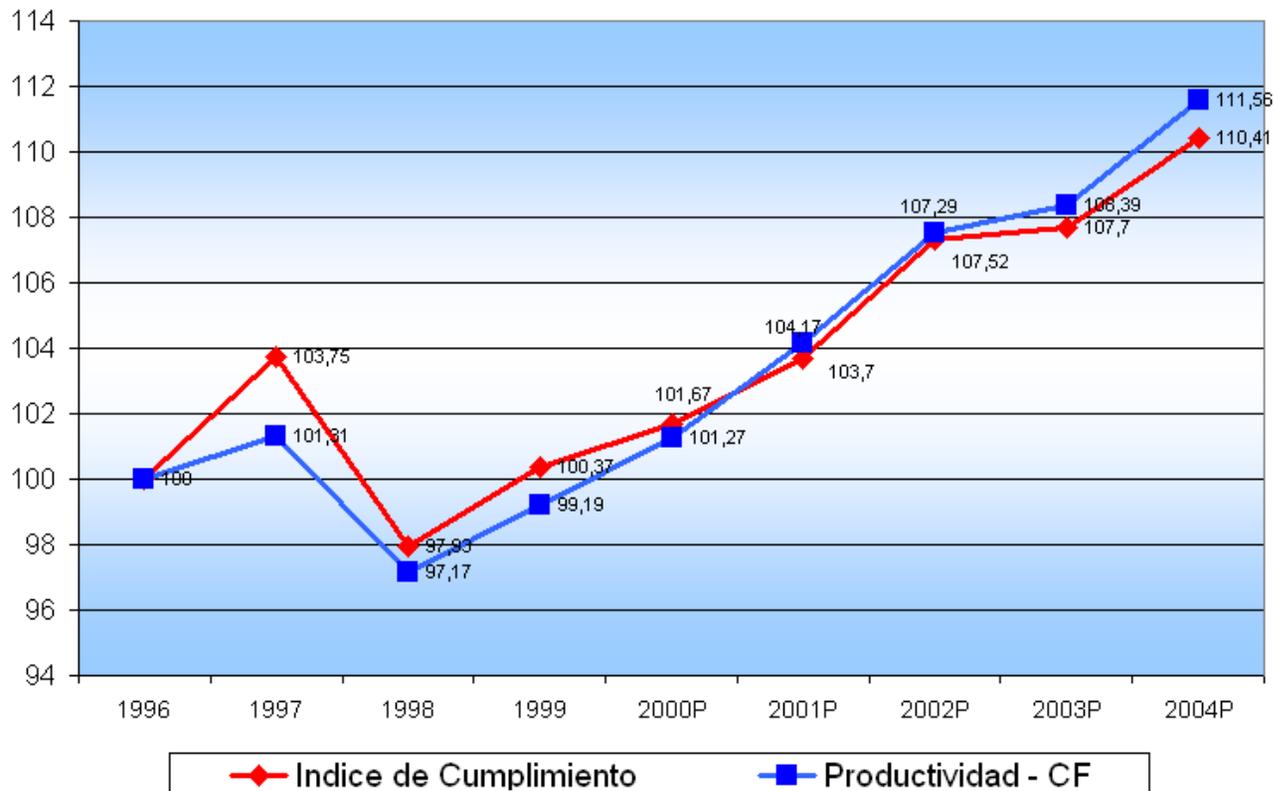


### Tasa de Evasión en el IVA. 1996 - 2004

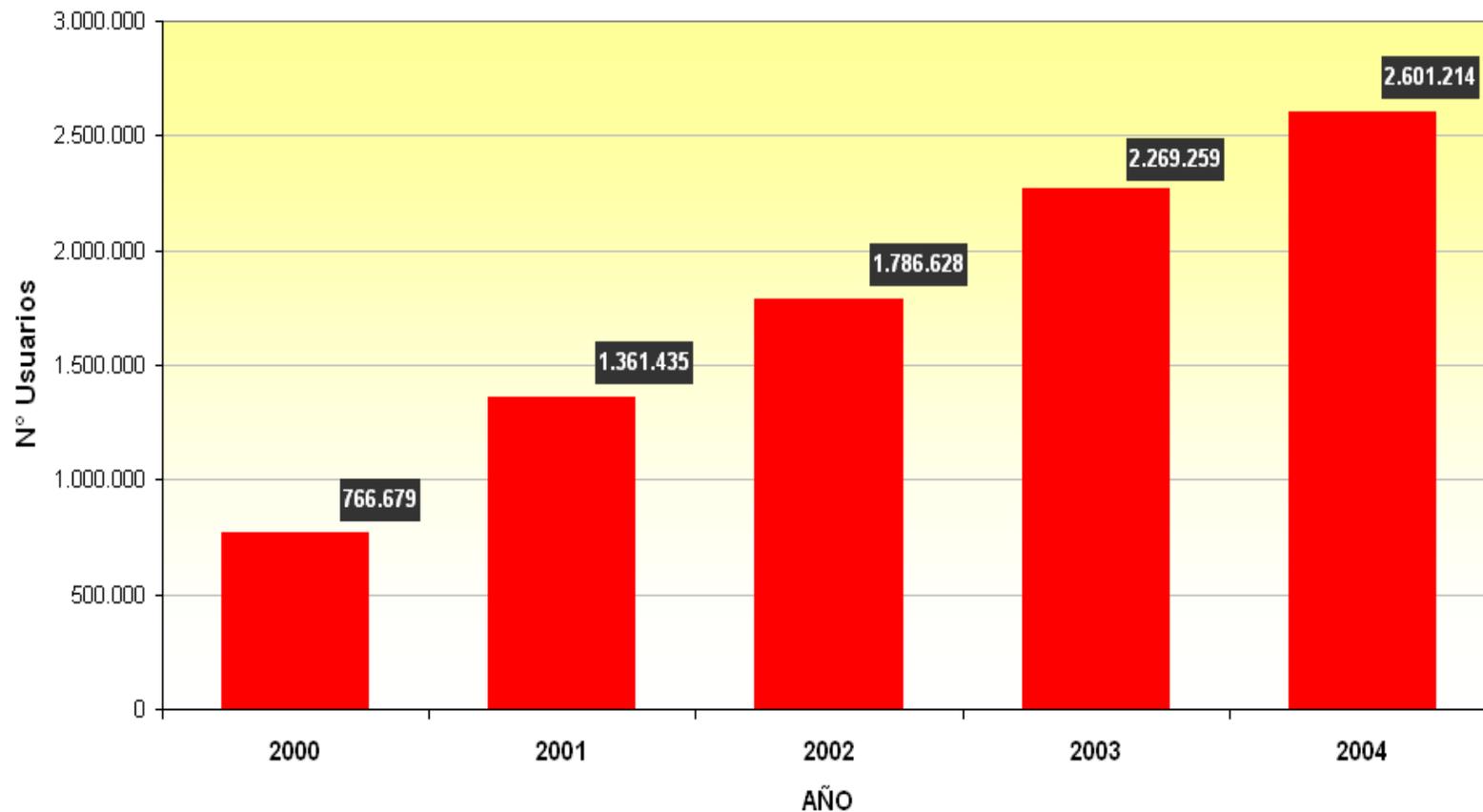


### Cumplimiento y Productividad en el IVA

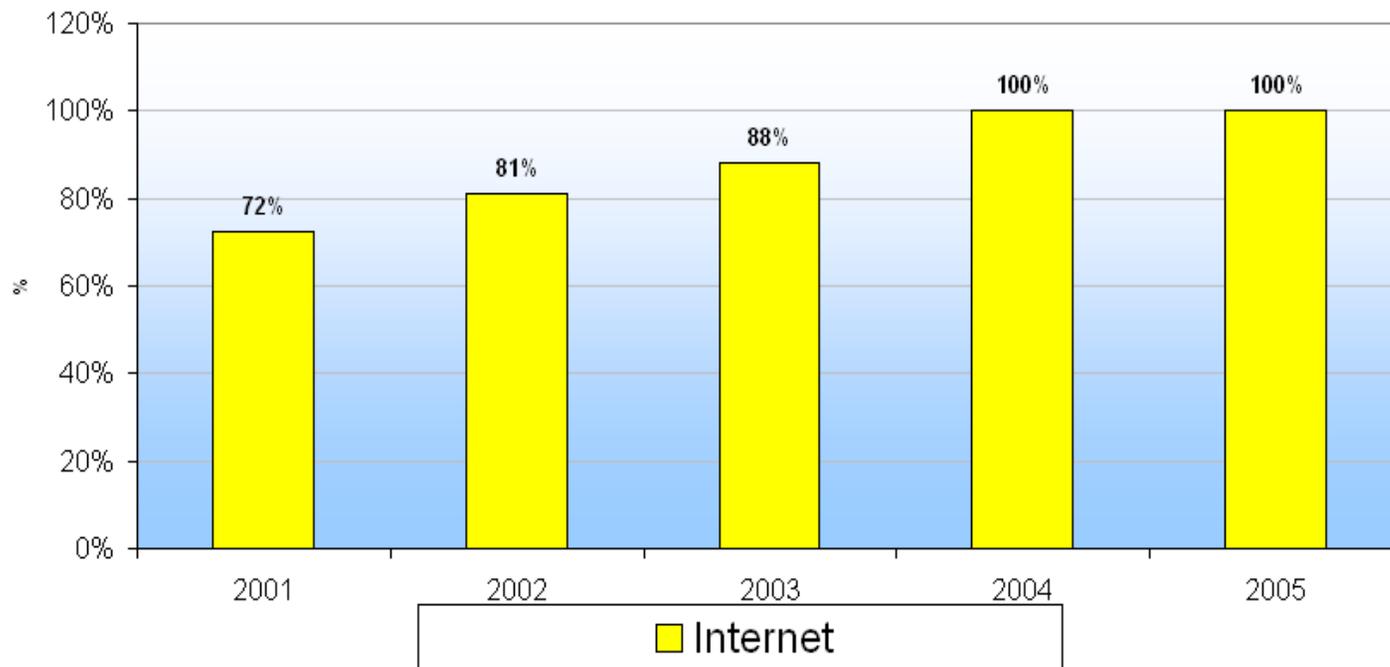
(Base 100=1996)



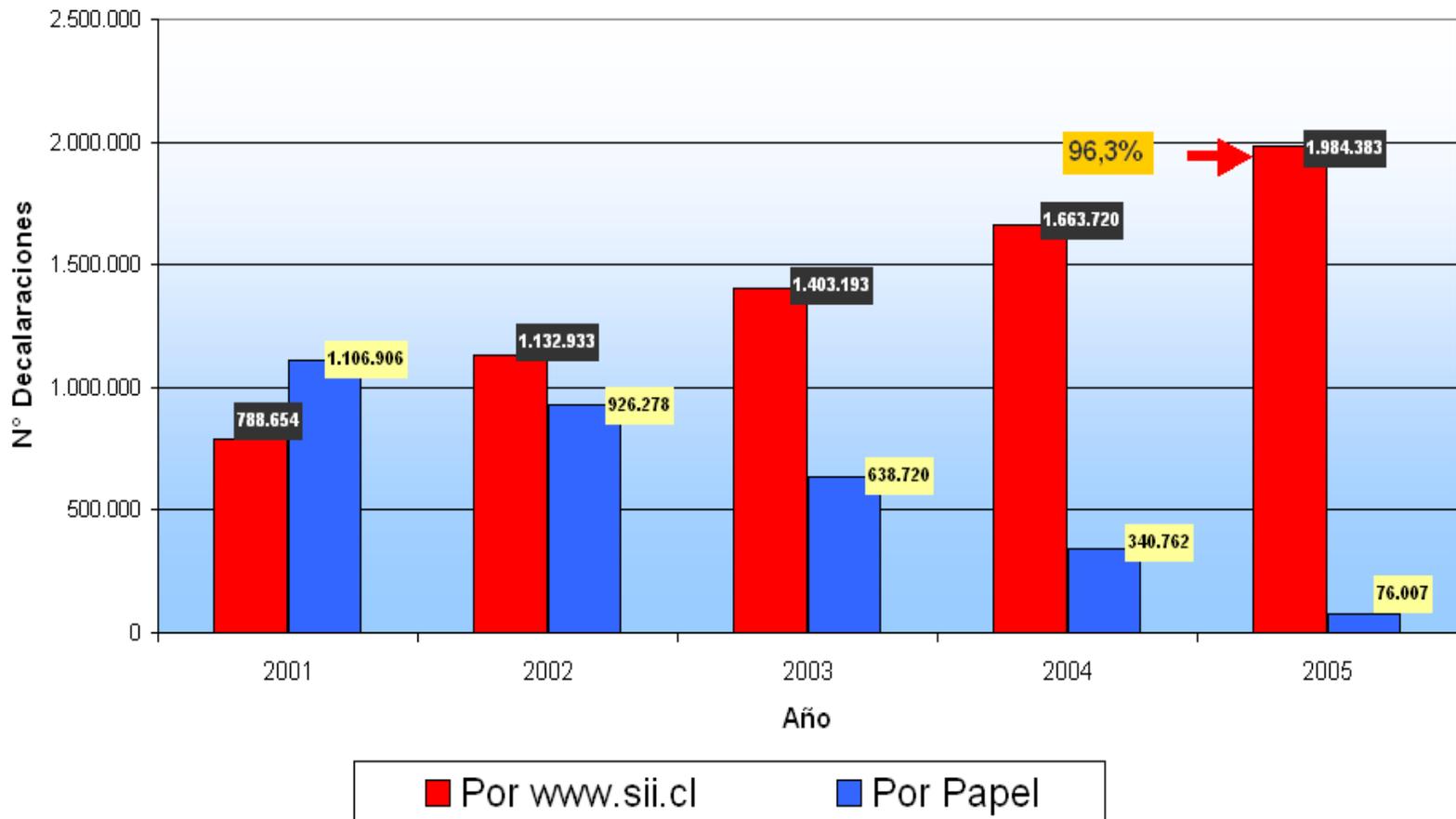
### e-USUARIOS REGISTRADOS EN www.sii.cl



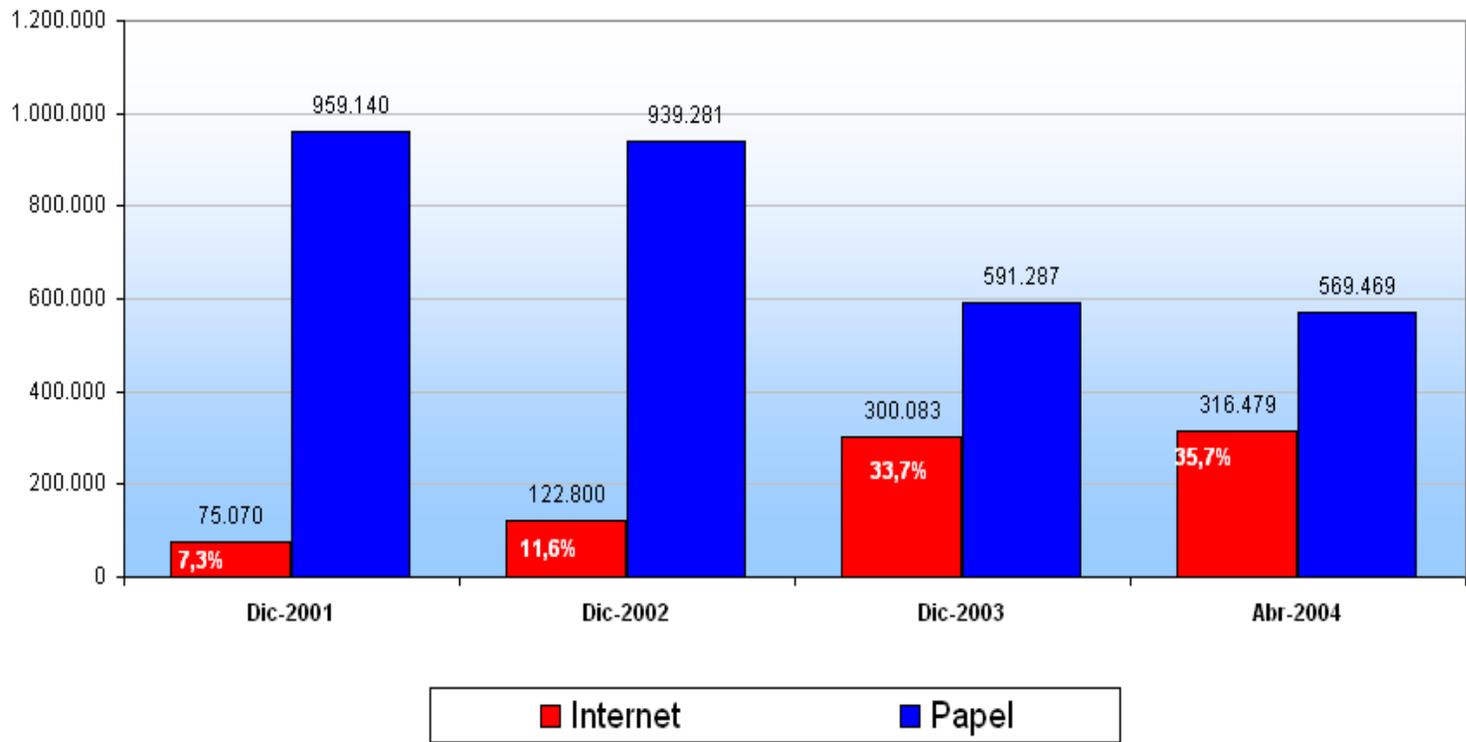
### Evolución de Declaraciones Juradas



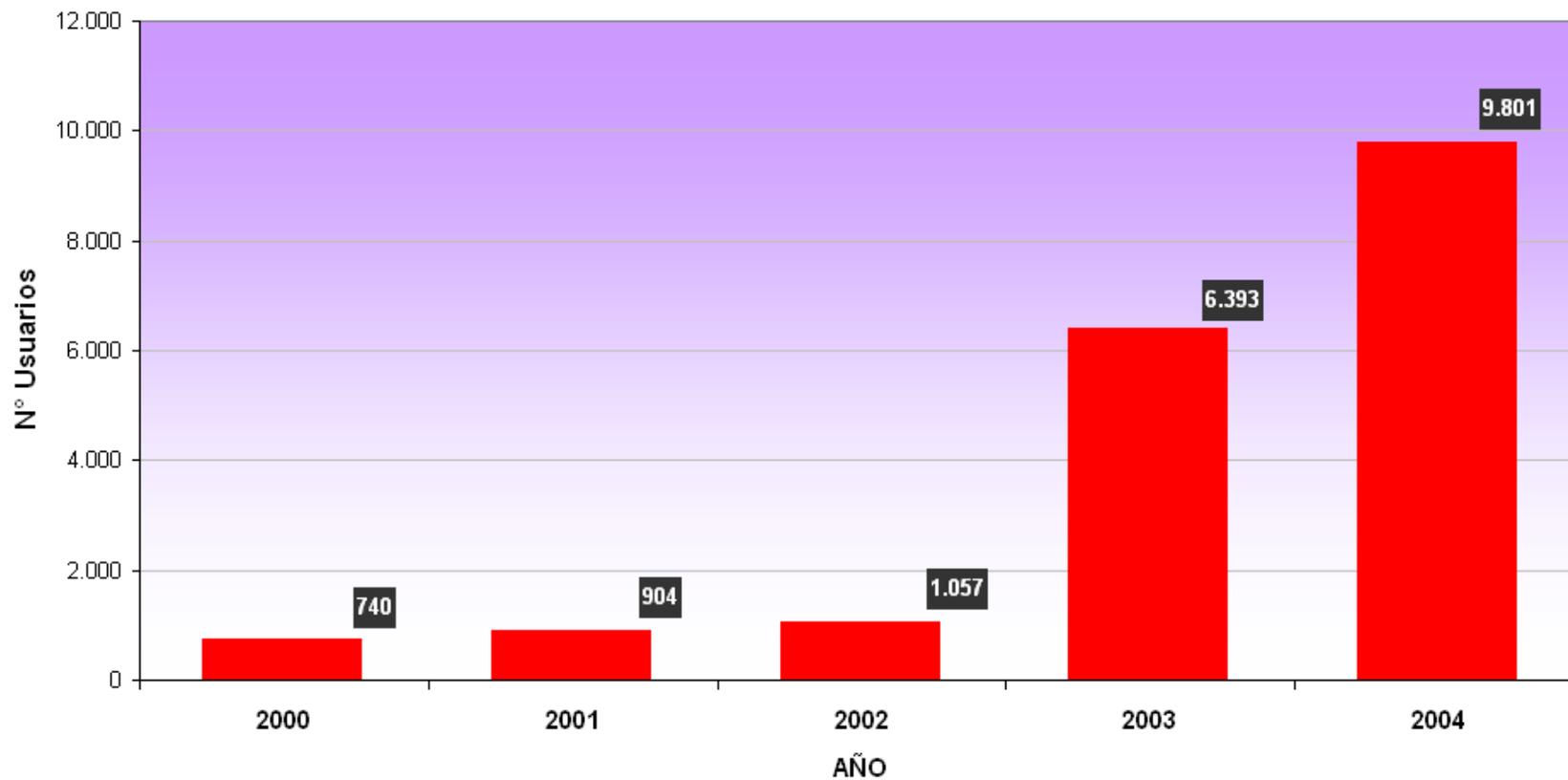
### DECLARACIONES DE RENTA VÍA www.sii.cl VS. PAPEL



### Declaraciones Mensuales de IVA y PPM

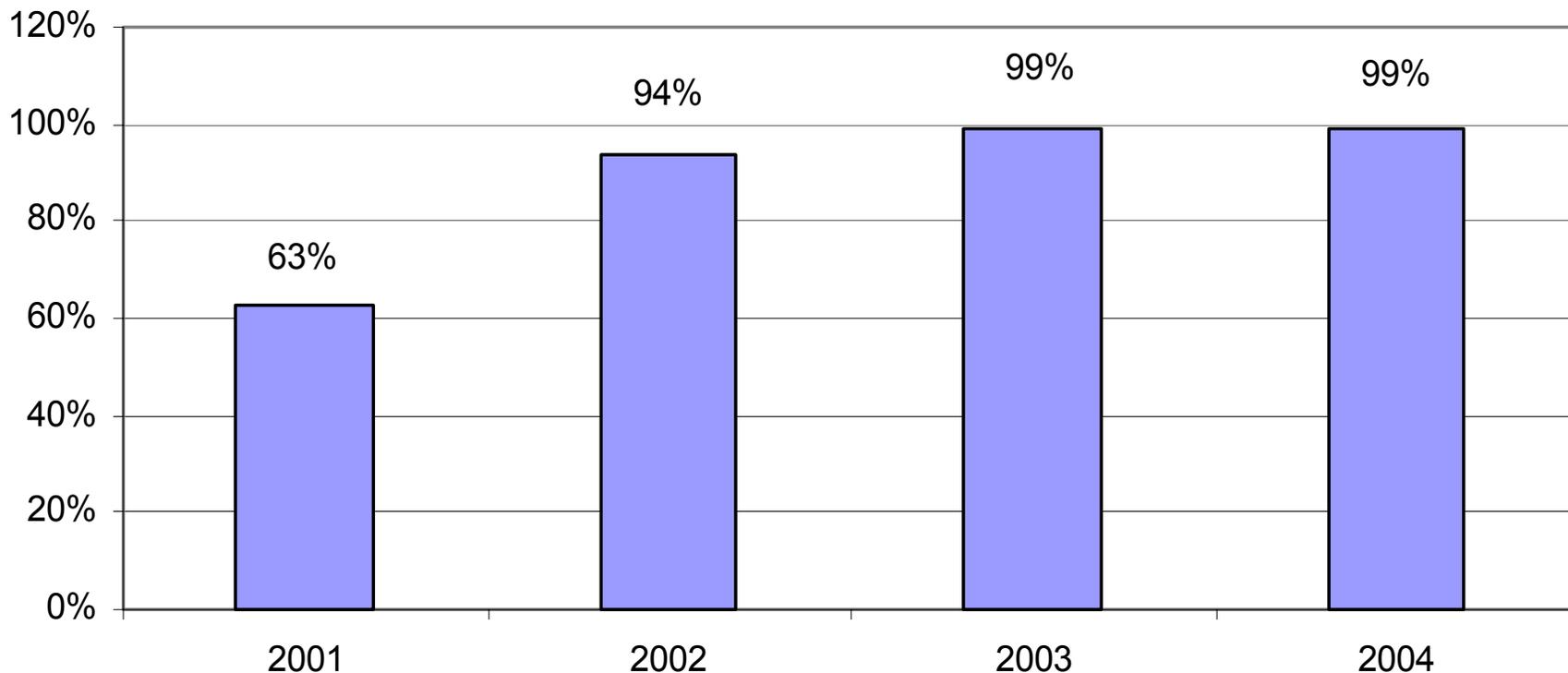


## PAGO DE IMPUESTOS VÍA www.sii.cl

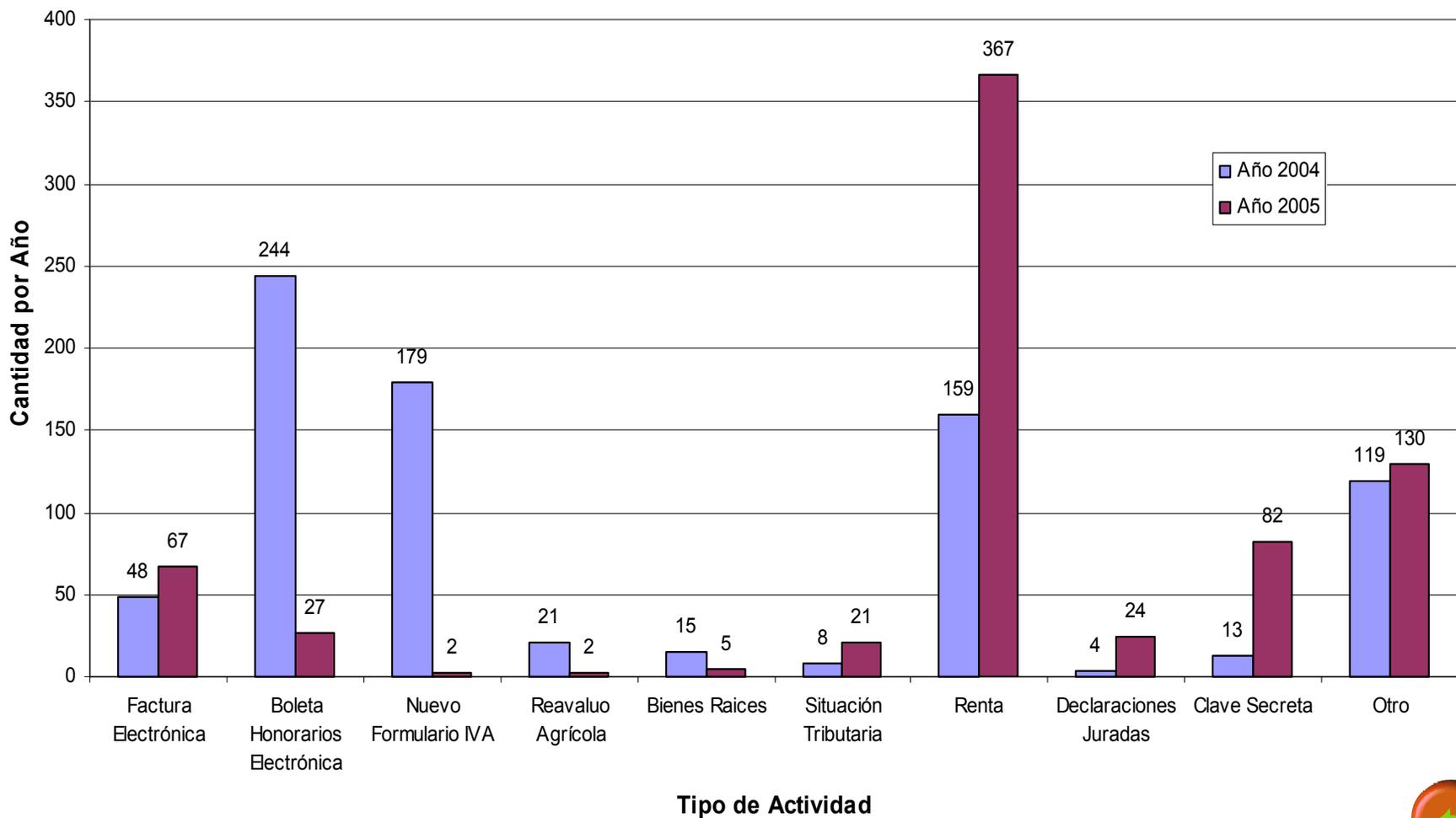


## ACCIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

Mesa de Ayuda Telefónica: Tasa resolución promedio

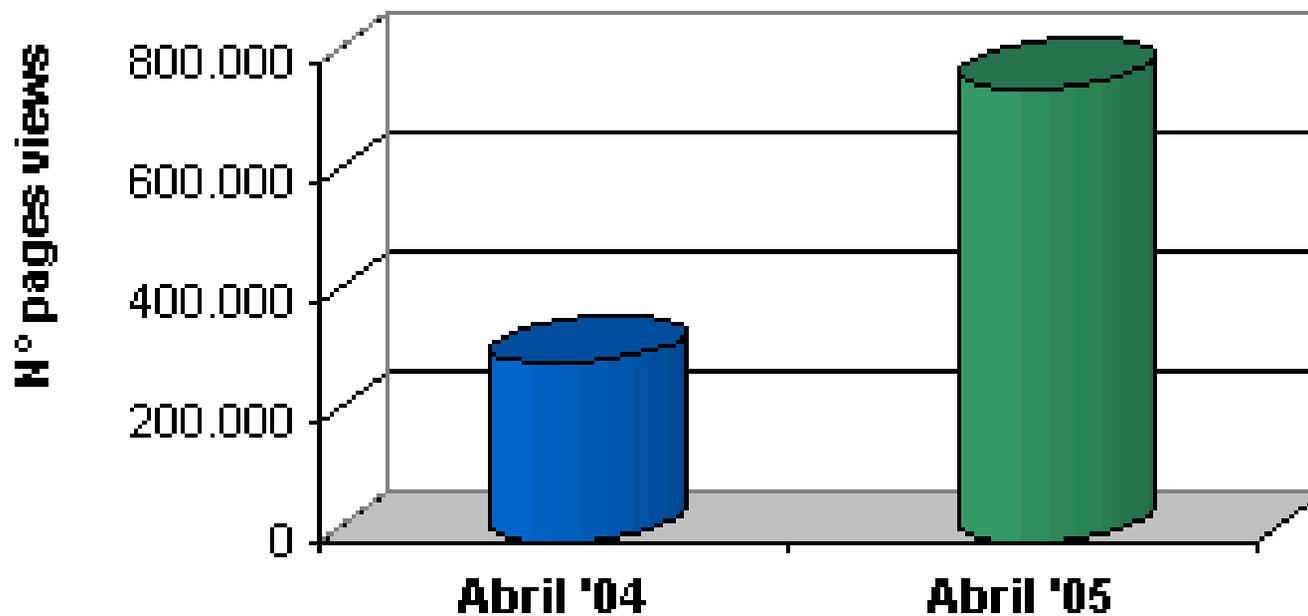


## Número de Acciones de Asistencia al Contribuyente Realizadas por Producto

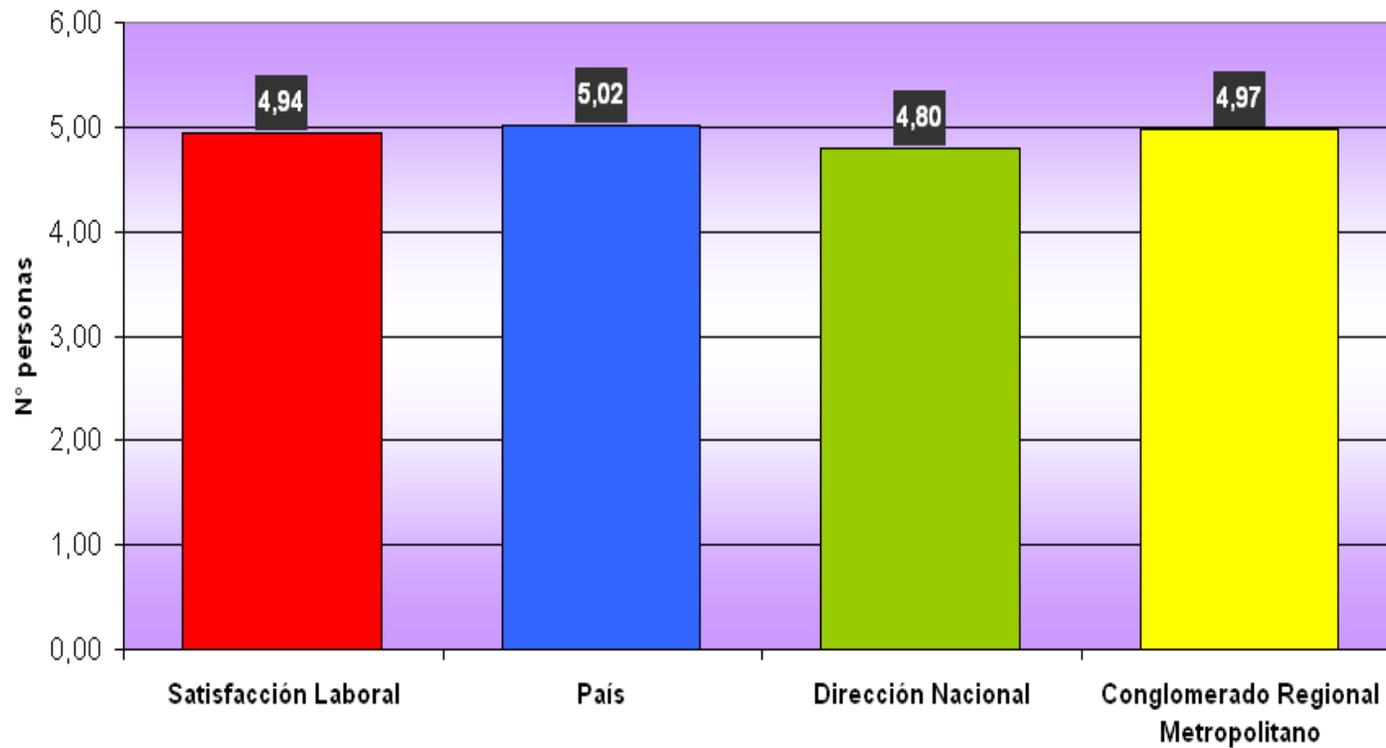


## ACCIONES DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

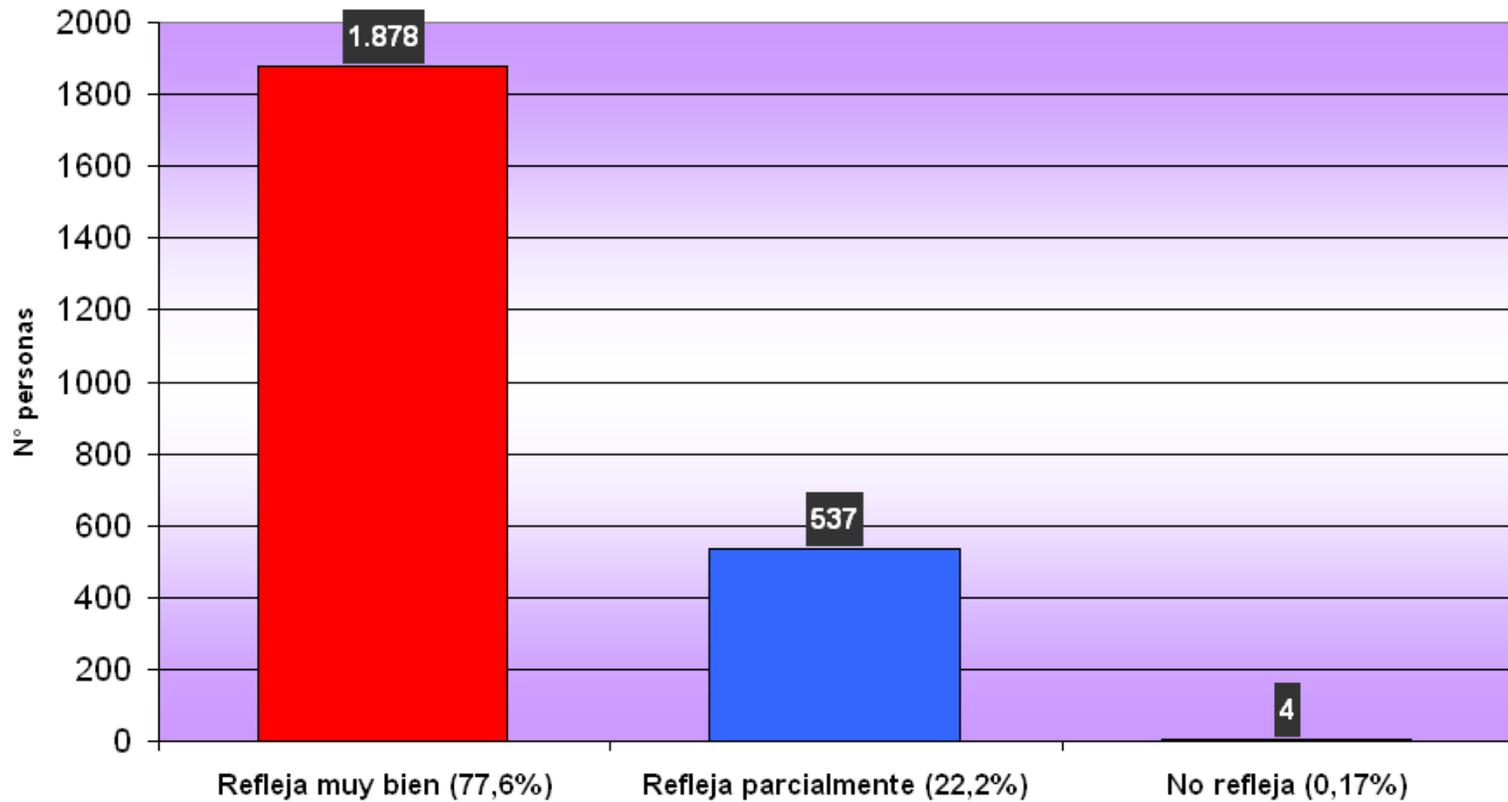
**Total de pages views desplegadas durante  
abril del año 2004 y 2005**



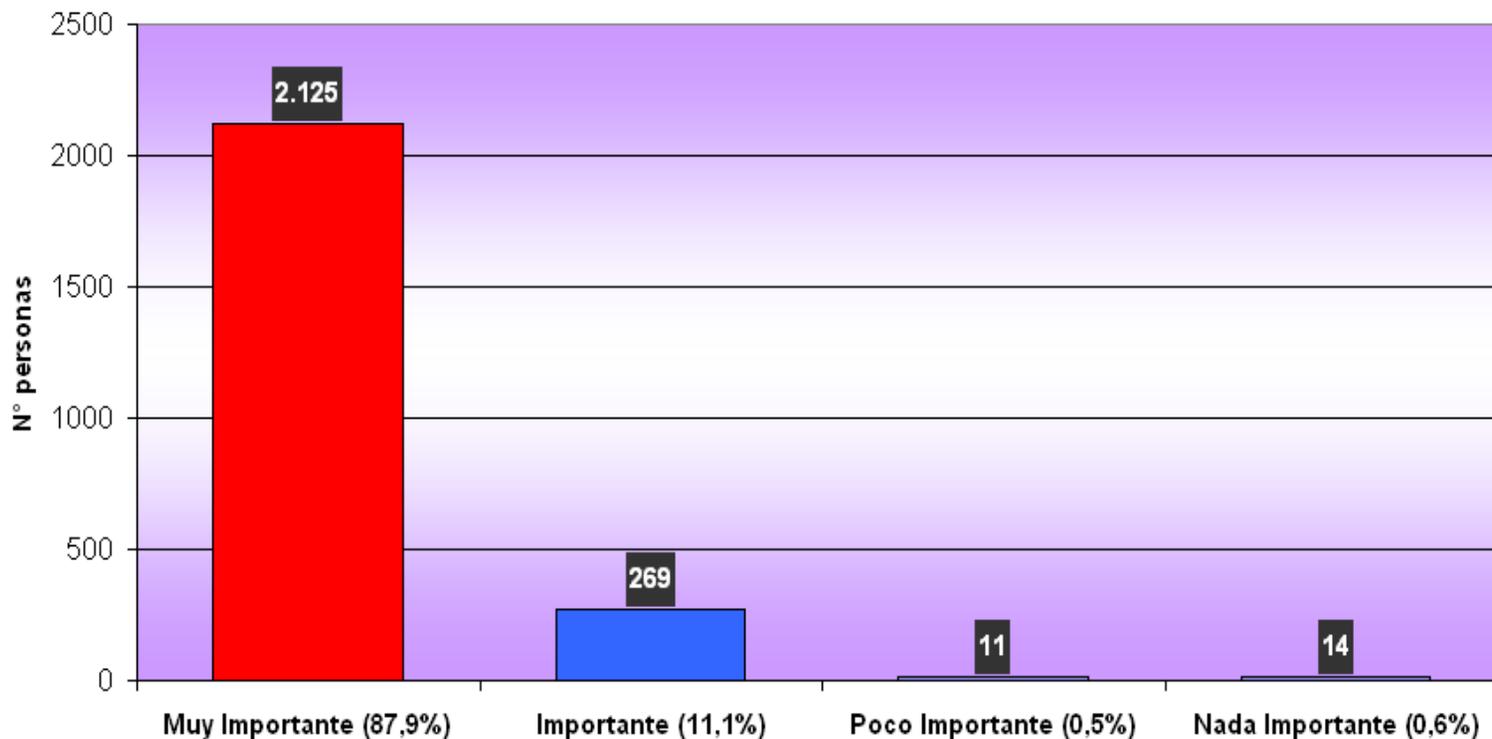
**Estudio de Clima Organizacional realizado en el año 2001** Grados de satisfacción Laboral en escala de 1-6



### Opiniones de los Funcionarios respecto a la Misión Institucional



### PERCEPCION DE LOS FUNCIONARIOS RESPECTO AL NIVEL DE IMPORTANCIA DE PRINCIPIOS Y VALORES



### Opiniones de los Funcionarios respecto a los Principios y Valores

