

CONCEPTO ÉTICO

Diego Pérez
Estudiante de VII semestre

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se maneja un parámetro que es de gran importancia para el desarrollo de cualquier actividad o profesión, y es *el servicio*; servir es ayudar a los demás y comunicarnos de una manera franca y abierta para comprender sus necesidades y contribuir a satisfacerlas, y sin lugar a dudas debido al contexto dinámico en el que nos encontramos es necesario el desarrollo de nuevas ideas y creatividad para ajustar constantemente los diferentes enfoques y actitudes a las cambiantes demandas y necesidades de todos aquellos que se benefician con nuestros servicios.

“Una de tantas metas que tiene la DIAN es convertirse en una entidad donde se preste un servicio de calidad, pero para ello se requiere del compromiso de todas las personas que forman parte de esta gran organización.

Es vital sentar las bases tanto éticas como conceptuales sobre las cuales nos proponemos orientar nuestros esfuerzos para consolidar una cultura del servicio en la DIAN”.

Algo que es bastante claro es el alto grado de responsabilidad que todos los funcionarios y trabajadores tienen en sus manos para en conjunto poder conseguir ese ideal ético que se propone la entidad para mejorar la prestación de sus servicios, que son de carácter público y que por lo tanto debe proveer de la más alta calidad y de actitudes que cada uno de los servidores públicos de la contribución deben labrar para que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se pueda construir y hacer realidad este propósito del que hacen parte no unas pocas personas, sino toda una patria.

Es muy difícil que sobre el tema de entidades públicas no caiga sobre ellos un pre-concepto de negligencia, corrupción y oportunismo; en la que se pierde totalmente el propósito primordial de cualquier tipo de organización sin importar si su naturaleza es pública o privada y es el cumplimiento de su objeto social,

como organización; y desafortunadamente la presunción que existe sobre las entidades del Estado es que ese objetivo organizacional pierde por completo sus dimensiones y se convierte en un objetivo de tipo personal en el que sólo se busca el beneficio de un solo individuo o unos pocos dejando de lado la importancia que tiene la organización.

“Servir es una disposición, una manera de pensar, una conducta de vida mediante la cual una persona o una organización satisface necesidades, inquietudes, y expectativas de sus semejantes, con base en valores éticos que garantizan el bienestar individual y colectivo.

Servicio público es una acción permanente del Estado y servidores públicos, dirigida a garantizar los derechos de los ciudadanos y facilitar el cumplimiento de sus deberes, con arreglo a normas y principios éticos acordados para asegurar la prevalencia del interés público sobre el privado, la equidad, la justicia y el bienestar colectivo.

Servidor público de la contribución es una persona vinculada laboralmente a la DIAN que presta un servicio ético y de calidad a los contribuyentes, usuarios y ciudadanos en general, contribuye al cumplimiento de la misión social de la entidad y del Estado, y garantiza desde su puesto de trabajo y mediante la relación de servicio con sus compañeros la fluidez de los procesos que la entidad requiere para el logro de sus objetivos”.

Claramente debemos tener en cuenta que el servicio se encuentra dirigido a garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y facilitar las operaciones de comercio internacional en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

De igual manera debemos destacar que todos los esfuerzos que se hagan en pro de garantizar el cumplimiento de la misión institucional, están dirigidos al logro mucho más amplio: el de contribuir al desarrollo sostenible del país.

Para esto es necesario la sólida fundamentación que la DIAN tiene como institución, ya que en esto se plantea claramente cuál es su misión, visión, objetivos y metas que como organización se propone alcanzar e incluso ir más allá para bien de la institución y del país.

Su estructura organizacional es una convocatoria de la que todos debemos ser partícipes, tanto recaudadores como contribuyentes, para en conjunto construir una organización líder en el contexto mundial respecto de la facilitación de comercio internacional y el cumplimiento de las obligaciones tributarias,

aduaneras y cambiarias, presentando una propuesta de servicio de excelente calidad.

Con la implementación de este proceso encontraríamos los siguientes beneficiarios:

- El Estado colombiano: ya que la DIAN recauda los recursos indispensables para su funcionamiento y el cumplimiento de sus fines sociales.
- Los contribuyentes, usuarios y ciudadanía en general: a quienes la entidad debe facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, lo mismo que la realización de sus operaciones de comercio exterior.
- Funcionarios de la DIAN: si la vocación de servicio se traduce en hechos efectivos y confiables, es preciso que todas las personas vinculadas a la entidad establezcan relaciones de cooperación, con el fin de que los procesos internos fluyan de tal manera que nos permitan satisfacer con calidad las expectativas del Estado, la sociedad y el país.

La calidad del servicio de la DIAN solo será posible si los servidores de la contribución se comprometen y trabajan por:

- Una conducta ética garantizada, para que con el día a día se mejore y mantenga el prestigio de esta importante organización y se estimule y valore el esfuerzo de cada uno de los miembros de la DIAN para implementar la calidad del servicio y en consecuencia hacer más efectiva y eficaz la labor realizada por la Dirección de Impuestos.
- Ciertas características del servicio, en la que las actitudes y esfuerzos de los servidores de la contribución permitan y apoyen el crecimiento de este proceso que necesita de aportes constructivos para su implementación.

Los servidores públicos de la contribución practican los siguientes valores institucionales:

Honestidad

Es la coincidencia entre lo que se siente, piensa, dice y hace. Es pureza y transparencia como la del espejo, en el que los demás se pueden mirar para encontrarse a sí mismos y en el que uno mismo puede mirarse sin vergüenza y sin rubor. Con mis compañeros, contribuyentes y usuarios, soy honesto cuando soy fiel a mí mismo, consciente de la responsabilidad social que tengo como

servidor del Estado, de la rectitud que deben tener y reflejar mis actos y de la sacralidad de los bienes públicos.

Servicio

Es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso y permitir la satisfacción de una necesidad, demanda o solicitud de alguien, de tal manera que tanto el que da como el que recibe puedan sentirse agradados.

Servir es tener el anhelo de contribuir a construir la felicidad, el bienestar y la armonía propios y ajenos. Por eso se sirve cuando se da con todo lo que se es, se tiene y se hace.

Como servidor público sirvo a mis compañeros, contribuyentes y usuarios cuando facilito los procesos en los cuales nos relacionamos, presto atención completa a sus solicitudes, resuelvo las dificultades y satisfago sus necesidades como si fueran mías.

Equidad

Es el hábito de dar a cada uno lo que es suyo; es reconocer que toda persona tiene algo que por derecho le pertenece y los demás deben respetar.

La equidad demanda el conocimiento de sí mismo, el reconocimiento y la aceptación de las expectativas, deseos, posibilidades, derechos y obligaciones de los demás, con el fin de armonizar intereses encontrados y tomar decisiones que beneficien a todos.

Con mis compañeros, con los contribuyentes y usuarios soy equitativo cuando actúo sin prejuicios, aplico con imparcialidad la norma y mis actos están guiados por el respeto, la justicia y el ánimo constructivo.

Productividad

Es capacidad de crear y producir para sí mismo y para los demás. Es el resultado de una acción en la que se da lo mejor de sí.

Como servidor público productivo amo mi trabajo y por ello lo cuido, respondo por él, lo respeto, lo comprendo y lo ofrezco a los demás.

En mi trabajo soy productivo cuando comprendo los procesos en los que intervengo y produzco un resultado máximo con un mínimo de esfuerzo y de recursos.

Compromiso

Es vincular otras causas a la propia. Puede incluir un acuerdo de voluntades que nos hace responsables con nosotros mismos y con los demás.

Comprometerse es vincularse a otros y participar en la construcción de la sociedad que se desea; responder íntegra y cuidadosamente a lo acordado. Por tanto, obrar con tacto, delicadeza y mesura en busca del bienestar propio y colectivo.

Estar comprometido con mis compañeros, con los contribuyentes y usuarios significa atender con esmero y cuidado los deberes y obligaciones asumidas como servidor público, como también contribuir con mi trabajo a la sociedad en la que vivo.

Autodesarrollo

Es la conciencia de que se es libre y autónomo con capacidad de construir el sentido de la vida; es vivir y crecer permanentemente mediante una actitud de conocimiento y búsqueda personal; es mirar hacia una evolución biológica, psicológica y espiritual; buscar descifrar la propia identidad, explorar y aprender de las relaciones con nuestros semejantes y con el mundo circundante.

Construyo mi autodesarrollo cuando oriento mi actividad cotidiana hacia el despliegue y trascendencia de mi propio potencial humano, percibo mi trabajo como camino de realización, aprendo diariamente, apporto en la construcción de un grato ambiente de trabajo y participo de un quehacer institucional orientado hacia el servicio.

Respeto

Es atención, consideración, veneración. La persona respetuosa ve todo a su alrededor como un templo sagrado, se encuentra en un estado de compromiso con la vida y en un contacto tan profundo con ella, que va más allá de la superficie y penetra hasta su misma esencia.

El ser respetuoso honra la vida en todas sus formas y en todas sus actividades. Trata humanamente a las personas y en su empeño por comprenderlas se hace uno con ellas.

Como servidor público valoro a mis compañeros de trabajo y a los contribuyentes y usuarios aduaneros como seres humanos y los comprendo y honro como a mí mismo.

Impecabilidad

La persona impecable está en lucha permanente contra sus propias debilidades y limitaciones, transita su camino con el corazón y da lo mejor de sí misma en cada cosa que hace.

El ser impecable despliega la persistencia de la hormiga, el sentimiento del artista, la fluidez del agua y la realidad del presente.

En la relación humana con las personas y las cosas, el servidor público hace uso óptimo de su capacidad y recursos disponibles; sus acciones y obras tienen el sello de la calidad, la efectividad y la productividad.

Creatividad

El ser creativo es el mismo ser en libertad, amante de la incertidumbre, la apertura y la renovación; aprendiz antes que maestro; hacedor más que poseedor; explorador del presente más bien que figura del pasado o del futuro; alguien que se esfuerza por trascender sus propios miedos, prejuicios y rutinas.

Soy creativo cuando hago de cada relación y cada encuentro algo nuevo, cuando pongo a prueba caminos diferentes para resolver asuntos cotidianos, escucho con mente abierta toda nueva propuesta, e intervengo con espíritu transformador en los procesos de la organización.

Solidaridad

Es el sentimiento que mueve a las personas a prestarse ayuda mutua. Es compartir ideas, sueños, emociones, esfuerzos. Es apoyar y ponerse en la situación del otro.

La persona solidaria reconoce el profundo vínculo humano que lo une a los otros y asume como propias las necesidades de los demás.

Soy solidario en mi trabajo y con aquellos con quienes construyo sociedad, cuando entiendo mi contribución como un aporte a la construcción o mejoramiento de algo y me convierto en gestor de la dinámica del dar y recibir con espíritu de servicio y responsabilidad social.

Todos los valores presentados anteriormente son herramientas que los servidores públicos de la contribución deben tener en cuenta para el desarrollo de sus relaciones con su entorno, en esta profesión es vital el buen manejo de las

relaciones interpersonales ya que en todo momento se encuentra en constante diálogo y comunicación con personas ajenas a su organización (contribuyentes), y que no en todos los casos brindan las mejores condiciones de colaboración y ayuda para así facilitar los procesos de recaudación; en conclusión es fundamental la presencia de estos valores, ya que su aplicación garantiza el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas al igual que el bienestar individual y colectivo.

Para que se cumpla un servicio de calidad se necesita que además de ético contemple las siguientes características:

- Efectivo. Que satisfaga las necesidades, demandas e inquietudes de los usuarios, contribuyentes y compañeros de trabajo; siempre y cuando sus solicitudes se enmarquen dentro de las normas que regulan sus derechos y deberes, y dentro de los principios éticos que deben regir la conducta de todos los servidores públicos.
- Equitativo. Que respete por igual, sin distingos de ninguna índole, a todos los ciudadanos, contribuyentes, usuarios y compañeros de trabajo, atendiendo sus solicitudes como un reconocimiento a sus derechos y no como favores.
- Ágil. Que cumpla con las expectativas de tiempo que nuestro beneficiario tiene al solicitar nuestros servicios, sin que por ello se vea afectada la cualidad del mismo.
- Oportuno. Que ocurra cuando y donde es requerido por los beneficiarios.
- Orientador. Que comunique de manera clara y precisa a los ciudadanos qué, para qué, cómo, cuándo y dónde cumplir con sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Es inminente y necesario el cambio que se presenta en la organización, se debe crear una conciencia y un ánimo constructivo tanto individual como colectivo para que en conjunto se implemente un espíritu de liderazgo en el que cada uno adopte su lugar en la organización, con importancia, responsabilidad y compromiso para cumplir con los objetivos institucionales y construir una entidad que ayude y colabore al surgimiento de un nuevo país, por el cual todos sus ciudadanos están trabajando.

Una condición para iniciar el cambio que necesitamos es detenernos un momento y pensar sobre nuestro actuar, realizar un autodiagnóstico y reflexionar sobre

nuestra formación personal en valores y analizar cómo es nuestra manera de actuar en situaciones cotidianas y preguntarnos cómo será nuestra manera de afrontar alguna situación en el desarrollo de nuestra profesión que ineludiblemente requerirá del concepto ético.

En la actualidad hemos presenciado varios hechos que han conmocionado al sector financiero en el mundo, casos como Enron, Arthur Andersen; en los que se evidencia claramente la falta de ética empresarial, y esta se encuentra directamente relacionada con la transparencia y confianza que es necesaria en el mundo empresarial, tanto para personas naturales como para personas jurídicas, ya que todos formamos parte activa de una misma sociedad en la que cada uno de sus miembros colaboran poco o mucho en su fortalecimiento, construcción y desarrollo.

La relación que hay entre ética empresarial y economía tiene un gran alcance, ya que en cualquier parte del mundo se conocen los cambios en el concepto de empresa, la importancia que ésta tiene en la sociedad y su relación con el Estado; ésta adquiere cierto grado de responsabilidad pública ya que su resultado se ve reflejado de cualquier manera en la sociedad. En este orden de ideas, todos necesitamos recobrar la confianza en el mundo empresarial porque cualquier operación financiera necesita de confianza y transparencia, al igual que nosotros como futuros profesionales de la contaduría pública debemos velar por el buen manejo ético de nuestra profesión, y así mismo en cualquier tipo de organización en la que podamos llegar a participar sin diferenciar tamaño, capital u objeto social.

Fuente:
INTRANET DIAN
Ética Empresarial, ADELA CORTINA



Editado por el Departamento de Publicaciones
de la Universidad Externado de Colombia
en marzo de 2004

Se compuso en caracteres Times de 11 puntos
y se imprimió sobre propalbond de 70 gramos,
con un tiraje de 500 ejemplares
Bogotá, Colombia

Post Tenebras Spero Lucem

