

# 48ª Assembleia Geral del CIAT



## “EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”

Río de Janeiro, Brasil, 5 al 8 de mayo de 2014







**Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT  
Ingresos Federales de Brasil – RFB**

## **48ª ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT**



**“EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”**

**Río de Janeiro, Brasil  
5 al 8 de mayo de 2014**



Copyright ©2014  
Centro Interamericano de Administraciones Tributarias  
Secretaría Ejecutiva

Apartado Postal 0834-02129  
Panamá, República de Panamá  
Web site: <http://www.ciat.org>  
Correo Electrónico: [ciat@ciat.org](mailto:ciat@ciat.org)

ISBN: 978-9962-647-79-9

Publicado por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT

## Índice

**Presentación del CIAT .**

### **SESIÓN INAUGURAL**

#### *Ponencia*

<b>TEMA 1</b>	<b>EL USO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA</b>	
Tema 1	<b>LA EXPERIENCIA BRASILEÑA EN LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA</b> , Carlos Barreto, Secretario Ingresos Federales y Carlos Roberto Occaso, Subsecretario de Recaudación y Asistencia, Receita Federal (Brasil) .....	3

#### *Caso práctico*

Tema 1.1	<b>DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, SOLUCIONES PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS - LA EXPERIENCIA DE CHILE</b> , Michel Jorratt, Director, Servicios Impuestos Internos (Chile) .....	19
Tema 1.1	<b>COOPERACIÓN CON SECTOR PRIVADO PARA LA UTILIZACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS DE VENTAS AL DETAL: EL CASO DE MÉXICO</b> , Adrián Guarneros, Administrador General de Planeación, Servicio de Administración Tributaria (México) .....	41
Tema 1.1	<b>PAGOS POR TELÉFONO MÓVIL DE CRÉDITOS PRE-COMPRADOS</b> , Ezekiel Saina, Comisionado Adjunto, Revenue Authority (Kenia) .....	51

Tema 1.2	<b>HACIA UNA ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAÍSES BAJOS 100% DIGITAL</b> , Peter Veld, Comisionado, Administración de Impuestos y Aduanas, Ministerio de Finanzas (Países Bajos).....	65
----------	--	----

Tema 1.2	<b>OTRAS INNOVACIONES DEL USO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS SISTEMAS “MIS APORTES”</b> , Ángel Ruben Toninelli, Director General de la DGI, Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina).....	87
----------	---	----

*Ponencia*

**TEMA 2 LAS TIC EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**

Tema 2	<b>LAS TICS AL SERVICIO DEL CONTRIBUYENTE</b> , Santiago Menéndez Menéndez, Director General, Agencia Estatal de Administración Tributaria (España).....	93
--------	--	----

*Caso práctico*

Tema 2.1	<b>INNOVACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBU-TARIA UTILIZANDO PLATAFORMAS MÓVILES</b> , Pablo Ferreri, Director, Dirección General Impositiva (Uruguay).....	121
----------	--	-----

Tema 2.1	<b>EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LOS SERVICIOS EXENTOS PARA DIPLOMÁTICOS</b> , Carlos Muñoz, Superintendente, Superintendencia de Administración Tributaria (Guatemala).....	139
----------	---	-----

Tema 2.1	<b>CONTAC CENTER SUNAT: MEJORANDO EL RELACIONAMIENTO CON LOS CIUDADANOS Y/O CONTRIBUYENTES</b> , Tania Quispe, Superintendente Nacional, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria (Perú).....	151
Tema 2.2	<b>PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE- “EXPERIENCIA DE PORTUGAL”</b> , José Antonio de Azevedo Pereira, Director General, Dirección General de Impuestos (Portugal).....	159
Tema 2.2	<b>PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE - “EXPERIENCIA DE SUDÁFRICA”</b> , Hope Tau Mashigo, Jefe de Información, Servicio de Impuestos (Sudáfrica).....	169
Tema 2.2	<b>PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE - “EXPERIENCIA DE REPÚBLICA POPULAR DE CHINA”</b> , Lan Song, Comisionada Adjunta, Administración Estatal de Impuestos (República Popular China).....	183
Tema 2.3	<b>PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE DECLARACIONES DE PAGO A MEDIDA QUE SE PERCIBE LA RENTA (PAYE)</b> , Wayne Forde, Director de Servicios, Autoridad de Ingresos (Barbados).....	189

*Ponencia*

**TEMA 3 LA TIC Y EL CONTROL FISCAL**

Tema 3	<b>EL USO DE “BUSINESS INTELLIGENCE” PARA EL PROPÓSITO DE CONTROL FISCAL</b> , Brian McCauley, Comisionado Asistente, Agencia de Ingresos (Canadá).....	199
--------	---	-----

*Caso práctico*

Tema 3.1	<b>MINERÍA DE DATOS Y OTRAS APLICACIONES EN INVESTIGACIONES DE DELITOS FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS: EXPERIENCIA DE INDIA</b> , R K Tewari, Presidente de la Junta Central de Impuestos, Director del Departamento de Ingresos (India).....	215
Tema 3.2	<b>EL MAPA DIGITAL Y LAS APLICACIONES PARA CONTROL DE CATASTRO DE INMUEBLES</b> , Etienne Lepage, Jefe de la Oficina Central de Catastro, Dirección General de Finanzas Públicas (Francia) .....	229
Tema 3.2	<b>EL PADRÓN BIOMÉTRICO. RETOS Y OPORTUNIDADES</b> , Erick Ariñez Bazzan, Presidente Ejecutivo a.i, Servicio de Impuestos Internos (Bolivia).....	245
Tema 3.2	<b>SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD: RETOS Y OPORTUNIDADES</b> , Douglas O'Donnell, Sub-Comisionado Asistente, Servicio de Rentas Internas (Estados Unidos).....	261
	<b>PRESENTACIONES Y VIDEOS - 48ª ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT</b> .....	<b>287</b>
<b>Sesión de Clausura</b>		
	<b>Programa Diario de Actividades</b> .....	291
	<b>Lista de Participantes</b> .....	301

## **PRESENTACIÓN DEL CIAT**



## Presentación del CIAT

El CIAT es un organismo internacional público, sin fines de lucro, creado en 1967, con la misión de ofrecer un servicio integral para la modernización, fortalecimiento y tecnificación de las Administraciones Tributarias de sus países miembros, en la actualidad 38 países miembros y países miembros asociados en cuatro continentes: 31 países americanos; cinco países europeos; un país africano; y un país asiático. India es país miembro asociado.

La dirección web [www.ciat.org](http://www.ciat.org) contiene información técnica e institucional así como las diversas actividades que desarrollamos en las áreas de reuniones internacionales, estudios tributarios, publicaciones, capacitación, asistencia técnica y tecnología de la información.

### Países Miembros

Argentina	El Salvador	Nicaragua
Aruba	España	Países Bajos
Barbados	Estados Unidos	Panamá
Bermuda	Francia	Paraguay
Bolivia	Guatemala	Perú
Brasil	Guyana	Portugal
Canadá	Haití	Rep. Bolivariana de Venezuela
Chile	Honduras	Rep. Dominicana
Colombia	India	Sint Maarten
Costa Rica	Italia	Surinam
Cuba	Jamaica	Trinidad y Tobago
Curazao	Kenia	Uruguay
Ecuador	México	

### CONSEJO DIRECTIVO 2013 – 2014

#### Presidente:

Ricardo Echegaray Argentina

#### Consejeros:

Carlos Alberto Barreto	Brasil
Brian McCauley	Canadá
Michel Jorratt de Luis	Chile
Yolanda Álvarez de Torre	Cuba
Carlos Alfredo Cativo Sandoval	El Salvador
Peter Veld	Países Bajos
Tania Quispe	Perú
Pablo Ferreri	Uruguay

## PRESENTACIÓN DEL CIAT

---

### SECRETARÍA EJECUTIVA

Secretario Ejecutivo	Márcio F. Verdi
Director de Planificación y Desarrollo Institucional	Socorro Velázquez
Directora de Capacitación y Formación de Talento Humano	María Raquel Ayala
Director de Operaciones y Gestión Institucional	Francisco J. Beiner
Director de Asistencia Técnica y Tecnología de la Información	Raúl Zambrano V.
Director de Estudios e Investigaciones Tributarias	Miguel Pecho
Director de Cooperación y Tributación Internacional	Gonzalo Arias
Gerente de Contabilidad y Finanzas	Xiomara Tejada
Gerente de Administración Interna y Recursos Humanos	Rita L. Solis

### REPRESENTANTES Y CORRESPONSALES DEL CIAT

<b>País</b>	<b>Representante</b>	<b>Corresponsal</b>
Argentina	Ricardo Echegaray	Lina Silvana Anllo
Aruba	Ritza Hernandez	Anita ten Hove
Barbados	Margaret Silvers	
Bermuda	Lucia M. Peniston	
Bolivia	Erick Aríñez Bazzan	Juana Patricia Jiménez
Brasil	Carlos Alberto Barreto	Flavio Araujo
Canadá	Brian McCauley	María Pica
Chile	Michel Jorratt de Luis	Bernardita Moraga
Colombia	Juan Ricardo Ortega López	Rubén Dario Pineda
Costa Rica	Carlos Vargas Durán	Maribel Zúñiga C.
Cuba	Yolanda Alvarez de la Torre	Armando Lopetegui M.
Curazao	Jamila Isenia	Yut-Ha Natalie Sint Hill
Ecuador	Ximena Victoria Amoroso I.	Mauro Andino A. Ramón
El Salvador	Carlos Alfredo Cativo Sandoval	Pérez Gómez
España	Santiago Menéndez Menéndez	Ignacio del Río Angulo
Estados Unidos	John M. Dalrymple	Raúl Pertierra
Francia	Bruno Bezard	Josiane Lanteri
Guatemala	Carlos Muñoz	Mario Rodolfo Riveiro F.
Guyana	Khurshid Sattaur	Janet Abbensetts
Haití	Clark Neptune	

## PRESENTACIÓN DEL CIAT

---

Honduras	Mirian Guzmán	Grace de La Paz Saravia
India	Rajat Bansal	Deepak Garg
Italia	Saverio Capolupo	Stefano Gesuelli
Jamaica	Ainsley Powell	Meris Haughton
Kenia	John Karimi Njiraini	Pancrasius Nyaga
México	Aristóteles Núñez	Adrian Guarneros
Nicaragua	Martin Rivas Ruiz	
Países Bajos	Peter Veld	Marian Bette
Panamá	Luis Cucalón	
Paraguay	Marta González Ayala	Alba Servín
Perú	Tania Quispe	Clara Urteaga
Portugal	José Antonio de Azevedo	Miguel Silva Pinto
República Dominicana	Guarocuya Félix	Nieves Vargas Collado
Sint Maarten	Maria Bass	Janio Chayadi
Surinam	Cornelis van Dijk	Merkus Eugene
Trinidad & Tobago	Allison Raphael	Trevor Lalai
Uruguay	Pablo Ferreri	Margarita Faral
Venezuela (Rep.Bolivariana)	José David Cabello Rondón	Pablo Pinto Chávez

### MISIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA

#### **España**

Jefe de Misión ante el CIAT: Luis Cremades Ugarte

#### **Francia**

Jefe de Misión ante el CIAT: Isabelle Gaetan

#### **Italia**

Jefe de Misión ante el CIAT: Stefano Gesuelli

#### **Misión Alemana**

Jefe de Misión ante el CIAT: Joerg Wisner

**FOTOGRAFÍA OFICIAL**



## **TEMA 1**

# **EL USO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**



## **LA EXPERIENCIA BRASILEÑA EN LA DOCUMENTACIÓN ELECTRÓNICA**

**Carlos Barreto**

Secretario Ingresos Federales

**Carlos Roberto Occaso**

Subsecretario de Recaudación y Asistencia

Receita Federal

(Brasil)

***Contenido:** Introducción. 1. Historia de la iniciativa. 2. Descripción de la iniciativa. 3. Público-meta. 4. Dificultades encontradas. 5. Resultados. 6. Arquitectura tecnológica. 7. Informaciones relevantes. 8. Equipo del proyecto.*

### **INTRODUCCIÓN**

Las Administraciones Tributarias de Brasil, siguiendo el ejemplo de muchos otros países, se distinguen por su esfuerzo de modernización continua. En este contexto, la cooperación fiscal ha sido el elemento clave para construir una red capaz de hacer que ocurran los cambios con el uso de tecnología de información de punta, como una manera de ampliar los controles fiscales y al mismo tiempo reducir los costos en el cumplimiento de las obligaciones por los contribuyentes, principalmente las accesorias.

La cooperación en materia fiscal ha sido, pues, el motivo de haber implantado tan rápidamente documentos tributarios electrónicos en nuestro país, como resultado de articulaciones y entendimientos entre los Estados y la Unión, por medio de las respectivas Secretarías de Finanzas y la Secretaría de Ingresos Federales de Brasil, a pesar de la complejidad de la legislación fiscal brasileña.

La Factura Electrónica de Consumo - NFC-y por lo tanto representa una evolución natural de los procesos de los documentos tributarios electrónicos en Brasil a partir de la Factura Electrónica, esta última empleada en las transacciones entre empresas, como detallaremos en este texto.

Por razones de la evolución histórica de la Administración Tributaria Estatal, el sector minorista es quizás el sector de la economía que posee, hoy en día, la mayor cantidad de controles fiscales y obligaciones fiscales accesorias. Las empresas minoristas, que facturan más de R\$ 120.000 por año, lo que no es mucho, o incluso las pequeñas empresas están obligadas a expedir documentos fiscales en papel llamados cupones fiscales, por un equipo específico conocido como ECF – Emisor de Cupón Fiscal.

Una impresora fiscal o ECF cuesta hoy por lo menos 1.500 Reales. Además del alto costo de este equipo, existe toda una burocracia tributaria creada supuestamente para garantizar el control fiscal. En primer lugar, la ECF debe ser de un fabricante, modelo y marca autorizada por el Fisco. Para que este equipo ECF sea autorizado, el fabricante debe demostrar no sólo que el equipo cumple con todos los requisitos técnicos especificados en la Norma Nacional (Convenio ICMS aprobado por el Consejo Nacional de Política Económica - CONFAZ), sino también que el software que se ejecute en el equipo. Para ello, el fabricante debe homologar el modelo de ECF y del software de la ECF, ante los institutos técnicos acreditados por las autoridades fiscales, sobrellevando el coste de esta aprobación, que puede tomar varios meses.

Después de la adquisición de la ECF, el establecimiento comercial deberá acreditar el equipo ante el Fisco, y enseguida el equipo deberá recibir sellos controlados y que son fijados por empresas también autorizadas por el Fisco, llamadas interventores técnicos.

Cuando el interventor técnico sella la ECF o realiza cualquier tipo de mantenimiento al equipo debe generar un documento en papel conocido como certificado de intervención que debe ser mantenido por el establecimiento comercial por un plazo de prescripción para la presentación de documentos al Fisco que es de 5 años.

Ahora que el establecimiento ya posee una ECF acreditada ante el Fisco y sellada puede empezar a utilizar el equipo para emitir sus cupones fiscales en cada venta. Diariamente al abrir la caja, el establecimiento comercial debe hacer una lectura X en cada ECF, que es una impresión del equipo de un resumen de la situación de la memoria fiscal. Esta lectura X debe realizarse incluso para ECFs que no estén en uso ese día.

Al cerrar la caja, o al completar 24 horas de operación de la ECF, el establecimiento comercial debe hacer para cada ECF, la reducción

Z que es la impresión del resumen de las transacciones por día de la situación tributaria. Estos dos documentos en papel (lectura X y la Reducción Z) emitidos diariamente para cada ECF también deben guardarse durante 5 años por establecimiento comercial para su eventual presentación al Fisco.

Si el establecimiento comercial tiene más de 3ECFs también debe emitir otro documento en papel denominado Mapa Resumen de Caja, que transcribe los resúmenes diarios de ventas de cada ECF.

Para el caso de que el establecimiento comercial quiera abrir más cajas para hacer frente a un aumento temporal de la demanda de clientes, por ejemplo, en días feriados (Navidad, Día de la Madre, etc.) deberá comprar y registrar las ECFs para su uso sólo en esos días.

Si la memoria fiscal ECF alcanza su límite de acumulación de registros de transacciones, la misma deberá ser reemplazada por una nueva memoria y la anterior se guardará durante 5 años

Si el establecimiento comercial efectúa una modernización de sus ECFs con nuevos equipos, deberá guardar durante 5 años por lo menos uno de los viejos equipos ECF para permitir la lectura de las memorias fiscales.

La impresora fiscal o ECF posee otros controles requeridos por el Fisco, como la impresión simultánea, lo que significa que cada producto registrado como venta debe tener su línea de información impresa en el cupón fiscal al pasar por la caja. Otro aspecto es que un cupón fiscal sólo puede cancelarse de forma secuencial a la venta, o sea si aún no se han emitido otro cupón fiscal por el mismo equipo.

Toda impresión de cupón fiscal se regula exigiendo la impresión del detalle de cada producto vendido, con descripción, código, cantidad, precio unitario y tributación. Así, por ejemplo, en una compra de comestibles con muchos artículos (que es bastante común) termina generando un enorme cupón fiscal, con alto costo de papel y que a menudo el consumidor destina al cesto de la basura.

El cupón fiscal tampoco sirve para los fines de garantía de productos. De este modo, el consumidor que compra un refrigerador, por ejemplo, más allá del cupón, debe solicitar al ser atendido, la expedición de otro documento, una factura para efectos de la garantía, que además de costos para el establecimiento emisor de los documentos fiscales por la venta misma, representa un mayor tiempo gastado por el consumidor.

El papel térmico en que se imprime el cupón fiscal es caro porque el Fisco exige que asegure se pueda leer la información hasta por cinco años.

El equipo ECF se convirtió en un verdadero tesoro de informaciones fiscales para el establecimiento del contribuyente. Pero no contentos con incluir muchas obligaciones adicionales relacionadas con la ECF, las Administraciones Tributarias Estatales también evolucionaron hacia el control del software de los cajeros, requisitos técnicos que deben cumplir la normativa de PAF - ECF – Programa de Aplicación Fiscal. Por lo tanto, las empresas proveedores de soluciones de automatización comercial deben también homologar su software de caja ante Institutos Técnicos acreditados por el Fisco.

En el caso de las pequeñas tiendas, con ingresos de menos de 120 mil reales al año y que por tanto no están obligadas por la ley fiscal a la ECF, también tienen una obligación secundaria costosa que es la obtención de autorización de impresión y la adquisición de talonarios de facturas manuales modelo 2. Dichas facturas serán emitidas manualmente en duplicado en papel con copia o carbón y el duplicado del talonario deberá ser mantenido por el establecimiento comercial para posible presentación fiscal por 5 años.

Sin embargo, toda esta burocracia fiscal, de la exigencia del Fisco para minoristas de contar con equipos fiscales (ECF) y una serie de obligaciones tributarias accesorias relacionadas, podría justificarse si garantizara la eficiencia y eficacia del control fiscal de los impuestos y por tanto una mayor justicia tributaria, al igual que una mayor seguridad para el consumidor de que el impuesto que están pagando por el precio de la mercancía que compra, se convierta en impuestos que lleguen al Tesoro Nacional y se conviertan en mejores y mayores servicios públicos para él o para la sociedad.

Sin embargo, de hecho, estos dos objetivos no terminan siendo cumplido en su totalidad con esta burocracia fiscal de la ECF. Del lado del Fisco, para que hubiese una eficacia del control fiscal con la ECF sería necesaria la capacidad de fiscalización presencial en los establecimientos comerciales para asegurar que los equipos ECF no fueran manipulados y los sellos no fueran rotos, y que los equipos no sufrieran modificaciones en su software fiscal o en la información fiscal registrada en la memoria fiscal de la ECF. Sin embargo, dada la inmensa cantidad de contribuyentes minoristas no es posible que un fiscal pueda inspeccionar todos y cada establecimiento comercial y cada ECF.

Del lado del consumidor, tampoco hay garantía con la ECF que la información de venta sea efectivamente de conocimiento del Fisco, incluso que reciba un cupón fiscal expedido por la ECF. Por lo tanto, la ECF a menudo termina generando una falsa sensación de control fiscal, tanto para el Fisco como para el consumidor, siendo difícil de detectar el fraude, por ejemplo, la modificación del software de la ECF, que registra sólo una parte de las ventas en la memoria fiscal o que simplemente permite que no se graben cupones fiscales en la memoria.

Incluso si fuera posible que hubiera una fiscalización presencial más activa, aún dependería de que los Auditores Fiscales contaran con una formación técnica muy específica en la ECF, dada la cantidad de modelos de equipos autorizados y la complejidad técnica de las leyes fiscales de la ECF.

Por otro lado, con la llegada de la Factura Electrónica - NF-e, implementada en Brasil en 2006 con la coordinación nacional a cargo del Encuentro Nacional de Coordinadores y Administradores Tributarios Estatales - ENCAT y que fue masificada por la obligatoriedad de su uso por todos los sectores económicos industriales y al por mayor en los años de 2008 a 2010, se produjo una verdadera revolución en el trabajo de Fiscalización Tributaria de Brasil. Hoy toda la industria y el sector mayorista en Brasil emiten Factura Electrónica en las transacciones comerciales con mercancías.

Contamos con más de 1 millón de contribuyentes emisores de NF-e y desde el año 2006 hasta hoy se emitieron más de 9 mil millones de NF-3 en todo el país, siendo un proyecto de gran éxito. Brasil es hoy día el referente mundial en el tema de documentos tributarios electrónicos.

Sin embargo hacía falta con la modernización de la factura electrónica para el sector minorista y esta es la gran oportunidad que trajo la Factura Electrónica de Consumo – NFC-e.

La NFCe se basó, en términos técnicos y de estrategia de implementación, en la experiencia de éxito de la NF-e sin embargo adaptada a la realidad del sector minorista.

El proyecto de la NFCe comenzó en noviembre de 2011, con la participación de 32 empresas minoristas voluntarias y de 7 estados (Acre, Amazonas, Maranhão, Mato Grosso, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul y Sergipe). Con la experiencia previa de la NF-e, el proyecto piloto de la NFCe caminó rápidamente, y el 1 de marzo de

2013 se emitió la primera NFCe con validez legal en Brasil, por la empresa Casa das Correias del Estado de Amazonas.

Hoy en día, el proyecto NFCe ya está en proceso de masificación, se han emitido más de 3 millones de NFCe con validez legal, por más de 3.000 empresas minoristas y 4 estados han publicado ya los cronogramas de obligatoriedad para la sustitución de las ECFs por NFCe (Acre, Amazonas, Mato Grosso y Rio Grande do Sul). Es importante destacar también que de las 27 Unidades Federadas de Brasil, 18 ya han expresado su interés en implementar la NFCe en los próximos años.

La NFC-e representa una verdadera revolución tributaria en el sector minorista brasileño, siendo un proyecto que puede considerarse ganar-ganar, ya que todos los actores involucrados en el proceso comercial de venta al por menor se benefician.

Gana el fisco al tener con la NFCe la información en tiempo real en su base de datos sobre la venta realizada. Gana el establecimiento comercial al no tener una gran reducción de costo con la NFCe, no estando ya obligado a tener una impresora fiscal y eliminar una serie de obligaciones fiscales accesorias, como la lectura x, la reducción Z, el mapa de resumen de caja, los sellos, etc., además de poder aumentar y disminuir sus cajas sin la necesidad de contar con la autorización de las autoridades fiscales.

Con la NFC-e el establecimiento comercial también puede innovar, con la posibilidad de realizar venta de bienes en su establecimiento y servir mejor a sus clientes.

Gana también el consumidor al tener la seguridad de la validez de la factura electrónica y poder consultarla con su smartphone o tablet, en tiempo real, inmediatamente después de la venta. Gana la sociedad con un impacto significativo en términos ecológicos por un menor consumo de papel y el fomento al uso de nuevas tecnologías e innovaciones en el entorno de negocios del sector minorista.

## **1. HISTORIA DE LA INICIATIVA**

El proyecto NFC-e se inició en noviembre de 2011 con una solicitud de los Sres. Secretarios de Hacienda Estatales al Coordinador General del ENCAT - Encuentro Nacional de Coordinadores y Administradores Tributarios Estatales, en una reunión del CONFAZ para que el ENCAT estudiara y propusiera una solución electrónica, similar a la Factura Electrónica, para las ventas al por menor.

Con el inicio del proyecto, se realizaron reuniones técnicas de noviembre de 2011 a julio de 2012, con representantes técnicos de las Secretarías de Hacienda interesadas en el tema para la construcción inicial de los supuestos que guiarían el proyecto NFC-e y el modelo conceptual de la solución.

Los supuestos establecidos por el grupo técnico, en un principio sólo del Fisco, y que fueron validados por los Administradores Tributarios Estatales, en una reunión ordinaria del ENCAT, fueron:

- Convergencia con las normas de la NF-e;
- Solución electrónica sin necesidad de hardware;
- Reducción del costo Brasil;
- No exigencia de homologación de hardware o software;
- Mínima interferencia en el entorno del contribuyente;
- Participación de la Iniciativa Privada en el Proyecto;

En agosto de 2012, tuvo inicio la participación de la iniciativa privada en el proyecto NFC-e y el proyecto piloto.

Los 7 Estados que voluntariamente decidieron integrar el proyecto piloto fueron: Acre, Amazonas, Maranhao, Mato Grosso, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte y Sergipe. A pesar que el estado de Sao Paulo no participó inicialmente en el proyecto piloto, por estar involucrado en el desarrollo de un proyecto de solución de control fiscal para el sector minorista basado en un hardware conocido como SAT Fiscal, el mismo designó, a solicitud de la Coordinación General del ENCAT, a un Agente Fiscal de Ingresos, Newton Oller de Mello, quien fue el responsable de la aplicación de la NF-e en el estado, para configurar un equipo técnico de proyecto piloto e que inmediatamente asumió el cargo de Líder Nacional del Proyecto NFC-e por el ENCAT.

Los Estados participantes en el proyecto piloto entonces hicieron invitaciones a los minoristas para participar en el proyecto como voluntarios y 32 empresas minoristas de diferentes sectores y tamaños aceptaron el desafío de trabajar en conjunto con los equipos del Fisco para la construcción e implementación de la NFC-e.

A continuación presentamos la lista de las 32 empresas voluntarias que participaron en el proyecto piloto:

Empresa (Razón Social) – Estado de la Federación

1. C COM Shopping - Acre
2. Makro - Acre
3. Supermercado Araújo - Acre

4. NFC-e
5. Casa das Correias - Amazonas
6. COMEPI - Amazonas
7. FARMABEM - Amazonas
8. Grupo Braga - Amazonas
9. Makro - Amazonas
10. Mirai Panasonic - Amazonas
11. Armazéns Matheus - Maranhao
12. City Lar - Mato Grosso
13. Lojas Avenida - Mato Grosso
14. Makro - Mato Grosso
15. Grupo Pão de Açúcar (Cia Brasileira de Distribuição) - Mato Grosso
16. TODIMO - Mato Grosso
17. BR Distribuidora - Rio Grande do Norte
18. Lojas Riachuelo - Rio Grande do Norte
19. Miranda Computação - Rio Grande do Norte
20. Lojas Renner - Rio Grande do Sul
21. NFC-e
22. PANVEL (DIMED) - Rio Grande do Sul
23. PAQUETÁ CALÇADO - Rio Grande do Sul
24. TOK&STOK - Rio Grande do Sul
25. ZAFFARI - Rio Grande do Sul
26. ITA Bolos - Sergipe
27. Lojão dos Cosméticos - Sergipe
28. Lojas Riachuelo - Sergipe
29. MERCANTIL RODRIGUES (Cencosud Brasil) - Sergipe
30. Ricardo Eletro - Sergipe
31. SERPAF - Sergipe
32. SOS Baterias - Sergipe

A partir de la segunda mitad de 2012 se realizaron varias reuniones técnicas del proyecto piloto NFC-e entre las autoridades fiscales y las empresas, que tuvieron lugar en varios lugares del país.

En febrero de 2013 se creó oficialmente en la legislación tributaria nacional la NFCe modelo 65 por el Acuerdo SINIEF nº 01/2013.

Luego el 1 de marzo de 2013 se emitió la primera NFC-e de Brasil por la empresa Casa das Correias del Estado de Amazonas.

El día 7 de noviembre de 2013, el proyecto NFC-e fue galardonado con el Premio Automatización 2013 de la entidad GS1 Brasil en ceremonia celebrada en Sao Paulo.

El 18 de noviembre de 2013, en un evento con más de 400 participantes y varias autoridades, celebrado en Porto Alegre, se clausuró la fase del proyecto piloto NFC-e e inicio la fase de

masificación de la NFC-3.

El 1 de julio de 2013, mediante la Resolución GSEFAZ n° 022/2013, el Estado de Amazonas estableció su cronograma de obligatoriedad para la NFC-e, a partir del 1 de marzo de 2014. Siguiendo este ejemplo, el Estado de Mato Grosso también estableció su obligatoriedad para 2014 el 1 de agosto de 2013, mediante Decreto Estatal N° 1877 y el Estado de Acre, el 8 de noviembre 2013 mediante el Decreto Estatal N° 6596. Más recientemente, el 6 de marzo de 2014, el Estado de Rio Grande do Sul también publicó su obligatoriedad mediante el Decreto Estatal n° 51.245, comenzando en septiembre de 2014.

La legislación tributaria nacional ya está totalmente adecuada a la NFC-e con la publicación de los Acuerdos SINIEF n° 11/2013 de julio de 2013 y 22/2013 de diciembre de 2013.

La NFC-e se encuentra actualmente en una fase importante de masificación, con 18 unidades federadas habiendo ya expresado su interés en implementar la solución de este nuevo documento fiscal electrónico para el sector minorista en los próximos años.

## **2. DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA**

La NFC-e pretende ser una alternativa totalmente electrónica a los actuales documentos fiscales en papel utilizados en el comercio minorista, reduciendo significativamente los costes de las obligaciones accesorias a los contribuyentes, al tiempo que permite la mejora del control fiscal por las Administraciones Tributarias. Con la NFC-e, el consumidor también se beneficia al permitir la verificación de la validez y autenticidad del documento fiscal recibido.

El Proyecto NFC-e propone el establecimiento de un estándar nacional para la factura electrónica, con base en las normas técnicas de éxito de la Factura Electrónica, sin embargo adecuado a las particularidades del comercio minorista. La adopción de la NFC-e queda a criterio de cada estado de la federación, pudiendo coexistir con otros mecanismos de control fiscal, actualmente existentes.

El ámbito de aplicación de la NFC-e abarca transacciones comerciales de venta, presencial o para entrega a domicilio, al consumidor final (persona física o jurídica), en operación interna al Estado y sin la posibilidad de generar crédito de Impuesto de Circulación de Bienes y Servicios (ICMS) para el comprador.

La NFC-e sigue el mismo estándar técnico de la NF-e, siendo además un archivo electrónico en formato XML y que contiene la firma digital del emisor. Al igual que la NF-e, la NFC-e también deberá autorizarse en tiempo real, frente a la caja, antes de la finalización de la venta.

Después de la autorización de la NFC-e, el consumidor recibirá un documento auxiliar en papel, titulado Documento Auxiliar de Factura Electrónica de Consumo (DANFE y NFC), muy similar a los actuales cupones fiscales, y que posee impreso un Código QR.

Así, en posesión del NFC-DANFE y usando un teléfono inteligente o tableta que contenga un lector de Códigos QR, el consumidor podrá verificar la validez y autenticidad de la NFCe directamente en el sitio web de la Secretaría de Hacienda.

El DANFE NFCe puede, si el consumidor lo autoriza, imprimirse en formato resumido o ecológico, sin imprimir el detalle de artículos de la mercancía. La legislación de la NFC-3 también permite que incluso se exonere la impresión del DANFE NFCE, a discreción del Estado y si el consumidor está de acuerdo, con el envío de la NFCe al consumidor mediante mensaje electrónico.

El proyecto NFC-e incorporó también otras novedades tecnológicas el modelo existente de la Factura Electrónica. La posibilidad de transmisión del archivo de la NFC-e en un lote con apenas un documento y con la solicitud de procesamiento sincrónico y el envío del lote compactado, reduciendo el tamaño del archivo XML en más de 70%, con un incremento importante en la reducción del tiempo de procesamiento de 7 veces.

Otra característica distintiva en la NFC-e es la posibilidad de utilizar una nueva modalidad de contingencia, titulada "offline". El emisor de NFC-e, en caso de problemas técnicos que impidan la autorización de la NFC-e, o cuando el tiempo de respuesta de procesamiento no esté adecuado a la operación comercial, podría emitir el documento electrónico e imprimir el DANFE NFC-e, con posterior envío del archivo electrónico de autorización en un plazo de hasta 24 horas.

### **3. PÚBLICO-META**

El público meta potencial son todos los minoristas en el país, sin depender del tamaño o sector, que ahora podrían pasar a utilizar como documento fiscal en sus ventas la Factura Electrónica de Consumo. Como beneficiarios potenciales, además de los establecimientos comerciales emisores, tenemos a todos los consumidores finales

en sus compras de bienes al por menor y las Administraciones Tributarias Estatales. Sin embargo, la implementación de la NFCe queda a criterio de cada estado de la federación debido a la autonomía tributaria existente en Brasil. Afortunadamente, 18 estados ya han expresado su interés en adoptar la NFCe en los próximos años, y la NFCe ya opera en 7 estados del proyecto piloto inicial. Por lo tanto, el alcance del proyecto NFCe es inmenso, y por esta razón podemos afirmar que con la NFCe, estamos frente a una verdadera revolución tributaria para el sector minorista y en la experiencia de compra de los consumidores.

#### **4. DIFICULTADES ENCONTRADAS**

La principal dificultad que enfrentó el proyecto NFCe fue la resistencia a la propuesta de sustitución de los actuales sistemas de control basados en equipos homologados por el Fisco – ECF por una solución innovadora basada en soluciones de software.

Esta resistencia se dio tanto por el cabildeo de los fabricantes de ECF, que ven en la NFCe una clara amenaza a su nicho de negocio, como por las administraciones tributarias donde la fiscalización del sector minorista se basa hoy principalmente en el control de las ECFs. Esta resistencia se mostró principalmente en la aprobación de una legislación nacional de la NFCe, donde los estados opuestos a la solución de la NFCe tienen también el derecho a voto.

Esta dificultad interna para el Fisco se redujo al mínimo y superó con un fuerte trabajo estratégico y político de la Coordinación del ENCAT sobre la base de la cooperación fiscal y la búsqueda de consenso, mitigando los conflictos. La estrategia adoptada no es de confrontar o buscar sustituir a la fuerza el modelo basado en ECF por una solución de NFCe en todos los estados, sino precisamente que la NFCe se convierta en una alternativa más, disponible para los Estados. De esta forma, la estrategia de convencimiento de adopción de la NFCe se convirtió en la demostración de los resultados y los beneficios que claramente la solución posee frente a otras alternativas de control fiscal existentes.

En cuanto a la resistencia de los fabricantes de ECF, esta fue naturalmente sofocada por las características técnicas de la NFCe, que llevan a la innovación y la flexibilidad de la operación comercial, siendo por tanto inevitable detener los avances tecnológicos proporcionadas por la NFCe.

Vale la pena mencionar que en un principio otra dificultad técnica que se superó fue la decisión de si crear un documento fiscal totalmente nuevo, adaptar el documento electrónico existente, la NF-e, o utilizar el diseño de la NF-e como un nuevo tipo de factura electrónica. La decisión que prevaleció fue la última y que resultó bastante acertada en cuanto a la estrategia de implementación, pues con la utilización del mismo diseño de archivo de la NF-e modelo 55 sólo se incluyó que este diseño aceptase un nuevo tipo de documento NFCe modelo 65 e hicieron ajustes de reglas de validación, posibilitando la implementación rápida de la NFC-e.

## **5. RESULTADOS**

Como resultado concreto de la implementación de la NFCe, tenemos que la NFCe ya es realidad en 7 estados del país (AC, AM, MA, MT, RS, RN y SE) para más de 3.000 empresas y ya se emitieron más de 3 millones de documentos fiscales electrónicos.

Otros 11 estados han mostrado su interés y están trabajando para implementar la NFCe en los próximos años, para un total de 18 de los 27 estados de Brasil. Además, 4 estados del país ya han publicado cronogramas de uso obligatorio de la NFCe en sustitución de las impresoras fiscales a partir de 2014 (AC, AM, MT y RS). Pronto, más estados también publicarán sus cronogramas de obligatoriedad.

Es importante destacar que muchas empresas minoristas ya han migrado todas sus impresoras fiscales a la solución de la NFCe, mostrando gran satisfacción por los resultados.

No hay estudios sobre el porcentaje de reducción del coste de cumplimiento tributario para las empresas minoristas con la NFCe, sin embargo, hemos recibido información de las empresas que ya han implementado la NFCe que el tiempo del retorno de la inversión, teniendo en cuenta los grandes ahorros en los costos involucrados, ha sido, por regla general, menos de 1 año.

Como la implementación de la NFCe la está realizando cada estado, no contamos con los valores de la inversión. Sin embargo, dada la decisión técnica adoptada de que la NFCe utilice la misma estructura de archivo electrónico de la NFE modelo 55 (mismo diseño), podemos afirmar que los costos de inversión de los estados para el desarrollo de la solución de autorización de NFCe son pequeños, pudiendo tratarse casi como un mantenimiento al sistema NF-e existente. La gran inversión por parte de las Secretarías de Hacienda se refiere

a la adquisición de infraestructura para el almacenamiento de NFCe dado el gran volumen de documentos fiscales emitidos en el comercio minorista. Se estima que los documentos fiscales en el sector minorista son de 8 a 10 veces mayor que el volumen de las facturas electrónicas emitidas por las industrias y mayoristas, es decir, más de 2 billones de documentos fiscales por mes en Brasil

Las principales ganancias esperadas y que empiezan a convertirse en realidad con la NFC-e son:

#### **Para las empresas emisoras de NFC-e:**

- Reducción de costos con la:
  - Eliminación de la adopción obligatoria de equipos fiscales para la emisión de la NFC-e;
  - No exigencia de cualquier tipo de homologación de hardware o software;
  - Posibilidad de uso de impresora no fiscal;
  - Simplificación de las Obligaciones Accesorias (eliminación de la reducción Z, lectura X, mapa de caja, colocación de sellos, registros en certificados de intervención);
  - No exigencia de la figura del Interventor Técnico;
  - Uso de papel con menor requisito de tiempo para guardarlo;
  - Transmisión en Tiempo Real u Online de la NFC-e;
  - Reducción importante de los gastos en papel.
- Integrado con programas de Ciudadanía Fiscal (eliminación del envío posterior a la Secretaría de Hacienda de Archivos de Impresora Fiscal, como REDF);
- Uso de Nuevas Tecnologías de Movilidad;
- Flexibilidad de Expansión de los puntos de venta en el establecimiento sin la necesidad de obtención de autorización del Fisco;
- Posibilidad, a criterio del Estado Federal y del interés del consumidor, de impresión del documento auxiliar resumido, o sólo por mensaje electrónico;
- Integración de Plataformas de Ventas Físicas y Virtuales;

#### **Para el Consumidor:**

- Posibilidad de consulta en tiempo real u online de sus NFC-e en el portal de la SEFAZ;
- Seguridad en cuanto a la validez y autenticidad de la transacción comercial;
- Posibilidad de recibir DANFE de la NFC-E Ecológica (resumida) o por correo electrónico o SMS;

**Para el Fisco:**

Información en tiempo real de los documentos fiscales;

Mejora del control fiscal al comercio mayorista;

Posibilidad de seguimiento a distancia de las transacciones, cruzamiento de datos y auditoría electrónica;

**Para la Sociedad:**

Reducción del consumo de papel, con impactos positivos en términos ecológicos;

Posibilidad de innovación y uso de nuevas tecnologías;

Mejora del entorno de negocios del país, con la disminución de la competencia desleal, con base en la evasión de impuestos;

## **6. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA**

La arquitectura tecnológica de la NFCe sigue estándares abiertos de archivos electrónicos XML y comunicación por Web Service.

El establecimiento comercial certificado como emisor de NFCe remite el archivo electrónico XML firmado digitalmente con el certificado digital de la empresa (entidad certificada) emitido bajo la norma ICM Brasil. Esta transmisión puede ser hecha de forma sincrónica en lotes con 1 única NFCe o de modo asíncrono en lotes de hasta 50 NFCe o 500 kilobytes. Este envío debe hacerse al Sistema de Autorización de NFCe del Estado donde se encuentre la empresa.

Sin embargo, no todos los Estados que permiten la NFCe poseen el sistema de autorización, pudiendo utilizar la infraestructura y servicio de autorización de NFCe del Estado de Rio Grande do Sul a través del Acuerdo de Reembolso de Gastos. Este modelo es conocido como el SEFAZ Virtual de RS. Actualmente hay 4 sistemas autorizados de NFCe: Sistema de la SEFAZ Amazonas, Sistema de la SEFAZ Mato Grosso, Sistema de la SEFAZ Rio Grande do Sul y SEFAZ Virtual de RS. Los estados de Acre, Maranhão, Rio Grande do Norte y Sergipe son usuarios de la SEFAZ Virtual de RS para autorizar las NFCe de sus contribuyentes.

Cada Estado que cuente con la NFCe implementada debe proporcionar un portal web donde los consumidores puedan verificar la validez y

autenticidad de sus NFCe escribiendo la clave de acceso, que es una secuencia de 44 dígitos que identifica de forma exclusiva la NFCe o directamente consultando el Código QR impreso en la representación impresa de la NFCe (DANFE NFCe).

## **7. INFORMACIONES RELEVANTES**

Para la difusión de la NFCe se hicieron, con el patrocinio de empresas y entidades como ETCO y GS1, 1 video instructivo y dos videos virales del proyecto NFCe. A continuación los enlaces de los videos en YouTube

Vídeo Institucional

<http://www.youtube.com/watch?v=wlh-qoCt8pl>

Vídeo Viral Ecología Online

<http://www.youtube.com/watch?v=nngTQMusWfo>

Vídeo Viral Flexibilidad para el Incremento de Cajas

<https://www.youtube.com/watch?v=vKBsiC0UDI0>

El Proyecto NFCe fue uno de los ganadores del Premio de Automatización 2013 de la GS1 Brasil. Más información disponible en <http://www.gs1br.org/>

## **8. EQUIPO DEL PROYECTO**

### **Líderes Nacionales del Proyecto NFCe:**

Almerindo Rehem - Secretaría de Hacienda del estado de Sergipe

Newton Oller de Mello - Secretaría de Hacienda del Estado de Sao Paulo

Luiz Dias - Secretaría de Hacienda del Estado de Amazonas

### **Líderes Estatales del Proyecto Piloto NFCe:**

AC - Raimundo Vianney Aires de Almeida

AM - Luiz Dias de Alencar Neto

MA - Edimilson Santos Ahid Neto

MT - Deusangela Ribeiro

RN - Leonardo Santos de Amorim e Marconi Brasil

RS- Vinicius Pimentel de Freitas

SE - Alberto Schetine

### **Coordinación Técnica ENCAT**

Alvaro Bahia - Coordinador Técnico - Secretaria de Hacienda Estado de Bahía

Vinicius Pimentel de Freitas - Coordinador Técnico Adjunto - Secretaría de Hacienda del Estado de Rio Grande do Sul

### **Coordinación General del ENCAT**

Eudaldo Almeida de Jesus - Coordinador General - Secretaría de Hacienda del Estado de Bahía

Luis Gonzaga Campos de Souza - Coordinador Adjunto - Secretaría de Hacienda del Estado de Roraima

### **Liderazgo Empresarial del Proyecto Piloto NFCe**

Juliana Domingues- Líder de las Empresas - Wal Mart

Claudio Willermann - Líder Adjunto de las Empresas – Todimo

**Nombre:** Eudaldo Almeida de Jesus y Newton Oller de Mello

**Órgano/Entidad/Empresa:** ENCAT – Encuentro Nacional de Coordinadores y Administradores Tributarios Estatales

**Cargo:** Coordinador General del ENCAT

**Teléfono:** (71) 8881-4619 o (71) 3115-2400

**Correo electrónico:**[encat@sefaz.ba.gov.br](mailto:encat@sefaz.ba.gov.br); [eudaldoaj@yahoo.com.br](mailto:eudaldoaj@yahoo.com.br)

## **DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS, SOLUCIONES PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS - LA EXPERIENCIA DE CHILE**

**Michel Jorratt**

Director

Servicios Impuestos Internos  
(Chile)

***Contenido:** Resumen ejecutivo. 1. Antecedentes. 2. Portal tributario mipyme.  
2.1. Portal de facturación gratuito del SII. 2.2. Sistema de tributación  
simplificada. 2.3. Sistema de contabilidad completa MIPYME.  
3. Conclusiones.*

### **RESUMEN EJECUTIVO**

El Servicio de Impuestos Internos ha puesto a disposición de todos los contribuyentes del país un portal gratuito con aplicaciones de gran utilidad y funcionalidad con el fin de facilitar el cumplimiento tributario, tanto para las empresas, como para las personas.

La principal motivación es la necesidad de integrar y desarrollar para la realidad concreta de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), los aspectos generales relacionados con la Gestión Electrónica de sus Negocios en lo que dice relación con la Emisión de Factura Electrónica y la presentación de la Información Electrónica de Compras y Ventas (IECV).

Es un desafío abordar esta iniciativa para este Segmento de Contribuyentes, que tienen menos posibilidades de acceder al conocimiento e implementación de las Tecnologías, por razones de Cultura de Negocio, familiaridad con las Nuevas Tecnologías y Capacidad Económica para acceder a los servicios de profesionales asesores en materias económicas y tributarias que son gestionables mediante aplicaciones electrónicas.

El Portal Tributario MIPYME del SII, está enfocado para el segmento de las micros, pequeñas y medianas empresas del país y su objetivo

## TEMA 1.1 (Chile)

---

principal es contribuir a una mayor competitividad de las MIPYME a través de la utilización masiva de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). El propósito es poder transferir nuevas capacidades gerenciales y técnicas para que la MIPYME logre un mejor aprovechamiento de las TIC en su gestión tributaria y contable.

Para ello ha puesto a disposición tres grandes herramientas utilizando el Portal MIPYME:

- Facturación Electrónica
- Tributación Simplificada
- Contabilidad Completa

En los últimos años, ha aumentado la cantidad de contribuyentes que han preferido el uso de la factura electrónica y la emisión de Documentos Tributarios Electrónicos (DTE), utilizando gratuitamente las herramientas y aplicaciones disponibles en el Portal Tributario MIPYME del SII.

Desde el año 2005, el Servicio de Impuestos Internos (SII) ofrece a los contribuyentes una solución gratuita para facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, como la emisión de documentos tributarios electrónicos como la factura electrónica.

Posteriormente el SII puso a disposición de los contribuyentes que cumplieran con los requisitos, la tributación simplificada y en el corto plazo, se lanzará la contabilidad electrónica, todas estas aplicaciones se encuentran en el Portal Tributario MIPYME del SII.

Todas estas aplicaciones son de gran ayuda para los contribuyentes, entregándoles mayores beneficios, ahorro económico, tiempo y espacio. Además de mejorar su negocio haciéndolo más competitivo e insertándose en la modernización del país.

Cabe mencionar que para los contribuyentes que no cumplen requisitos del segmento para ingresar al Portal MIPYME, existe la opción de utilizar la Factura Electrónica y Libros Contables Electrónicos a través de la utilización de una aplicación o software disponible en el mercado.

Se debe precisar que la clasificación de las empresas, potenciales usuarias de los Portales del SII, se realiza de acuerdo al nivel de ventas, considerando como Micro Empresas a las que venden menos de US \$100,000 al año, Empresas Pequeñas a las que venden entre US\$ 100,000 y US\$ 1, 100,000 al año y como Empresas Medianas

las que venden más de US\$ 1, 100,000 al año pero menos que US \$ 4, 300,000. Lo anterior implica que en términos de ventas anuales se define como MIPYMES a las empresas que se encuentran en el rango de US\$ 100,000 y US \$ 4, 300,000.

Podemos asociar las siguientes actividades económicas en que se concentran los negocios de las MIPYMES:

- Agricultores, ganaderos, silvicultores
- Talleres Artesanales
- Comerciantes (Mayoristas, minoristas, Suplementeros)
- Prestadores de Servicios
- Profesionales
- Transportistas

## 1. ANTECEDENTES

La reciente Ley promulgada en Chile que obliga a la utilización de documentos tributarios electrónicos, pretende lograr una penetración de la factura electrónica para el 100% de los contribuyentes, lo cual conllevará a aumentos de productividad y competitividad en las empresas, disminución de costos de facturación, generando un impacto medioambiental positivo toda vez que se ahorrarán importantes recursos que hasta la fecha se destinan a la confección de facturas. Para el contribuyente, se simplifica el trámite de autorización de facturas, desaparecen las bodegas para el almacenamiento físico de la factura, y más aún, al contar con toda la información de compras y ventas el Servicio de Impuestos Internos (SII) estará en condiciones de generarles a todos los contribuyentes una propuesta de declaración de IVA.

Finalmente, para el SII, el lograr que el 100% de los contribuyentes operen con factura electrónica permitirá ser más eficientes en la fiscalización del impuesto IVA ya que se disminuyen las posibilidades de documentación tributaria falsa, se fortalece el control de los documentos tributarios, se potencia un control más consistente entre los distintos impuestos y es posible realizar cruces masivos de información entre los libros de compra y venta de los contribuyentes.

Por otro lado, gran parte de los servicios y trámites que se realizan en el SII, se hacen a través de la Plataforma virtual. Por ejemplo, el año 2012 el 99% de las declaraciones de renta, 100% de las declaraciones juradas enviadas por los contribuyentes, 93% de las declaraciones de IVA, 90% del pago del IVA se recibe por Internet, 76% de los inicios de actividades y 85% de los términos de giro se realizaron a través de

Internet. En particular, actualmente, el 52% de la facturación del país se realiza electrónicamente, y el sitio Web [www.sii.cl](http://www.sii.cl) es la página del Estado más visitada.

### **1.1. Desarrollos realizados por el SII**

El SII ha sido uno de los pioneros a nivel nacional y mundial en algunos casos como la declaración de renta por Internet, en desarrollar productos y servicios para los contribuyentes a través de Internet, medidas apuntan por una parte a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes mediante la provisión de más y mejores servicios electrónicos, y por otro lado, la adopción de medidas para el control de dichas operaciones. En este contexto, se destacan las siguientes iniciativas:

- **Ciclo de Vida Tributario On-Line.**

Se ha ofrecido al contribuyente la posibilidad de efectuar los trámites en forma electrónica para cada una de las distintas etapas del ejercicio de su actividad económica (inicio de actividades, término de giro) potenciando el cumplimiento voluntario.

- **Declaración electrónica de información de terceros (declaraciones juradas).**

Es información de terceros que se entrega al SII, tanto de personas como empresas, en ellas se informa respecto de ingresos, franquicias, créditos y en general diferentes antecedentes que se requieren para contrastar la información entregada por los contribuyentes a través de las declaraciones de impuestos o solicitudes de devolución. Existen sobre 70 declaraciones juradas, agrupadas por tipo de impuestos: Renta, IVA, IVA Exportador y de Impuesto de Timbres y Estampillas, las cuales se entregan al SII a través de Internet en formatos estándar establecidos mediante resoluciones que obligan al contribuyente a su presentación.

- **Instrumentos de identificación de contribuyentes.**

El registro de contribuyentes, la Clave Secreta y alternativamente los certificados digitales son los instrumentos establecidos para que los contribuyentes puedan identificarse en el sitio Web del SII y realizar sus trámites tributarios en la Oficina Virtual del SII de manera privada y segura.

---

- **Declaración y pago de Impuestos por Internet.**

Se han dispuesto servicios para que los contribuyentes declaren y paguen por Internet los Impuestos anuales a la renta, impuestos mensuales como el IVA y puedan realizar sus declaraciones juradas con información obligatoria que deben presentar al SII. Por otro lado, los inversionistas extranjeros pueden acreditar sus impuestos pagados en Chile a través de Internet.

Además, el SII pone a disposición de los contribuyentes en su sitio Web una Propuesta de Declaración de Impuesto a la Renta. De esta forma, esta Administración, durante los últimos 10 años ha logrado un impacto significativo en la simplificación del cumplimiento tributario y en la reducción de costos de cumplimiento.

- **Factura Electrónica.**

En operación desde el año 2002, su empleo permite dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas mediante documentos generados electrónicamente, con una importante economía de recursos respecto de los que son emitidos físicamente. Actualmente sobre el 52 % de la facturación del país se realiza electrónicamente.

- **Boleta de Honorarios electrónica (BHE).**

La Boleta de Honorarios Electrónica produce los mismos efectos legales y reglamentarios de una boleta de honorarios emitida en forma manual.

- **Libros Contables electrónicos.**

Un contribuyente que lleve la contabilidad en un medio digital e imprima los libros Diario y Mayor en papel timbrado por el SII, podrá ser autorizado a no imprimirlos y generarlos en remplazo, para fines tributarios, en un formato electrónico que ha sido establecido por el SII. Una vez autorizado deberá:

- Enviar mensualmente los Libros de Compra y Venta en el formato digital.
- Enviar anualmente un resumen digital de los libros emitidos.
- Mantener los libros Contables (Diario y Mayor) en el formato digital, en forma completa, con los respaldos necesarios para garantizar su seguridad.

### **Otros Servicios Relevantes.**

- Pago de Contribuciones de Bienes Raíces (BBRR) por Internet: permite a los propietarios de un Bien Raíz cancelar el pago de sus contribuciones on-line, además pueden solicitar certificado de Avalúo de su Bien Raíz
- Factura de venta interna y de exportación electrónica.
- Boletas de compras y servicios electrónica: Autorización de papel para máquinas registradoras.
- Sistema de Pago de impuestos vía Internet. El sistema da la posibilidad de pagar los impuestos a la renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), contribuciones de bienes raíces y giros determinados por la AT por concepto de diferencias de impuestos y multas.
- Entrega de Certificados para inversionistas extranjeros de residencia y situación tributaria.

Sin embargo, todo lo indicado anteriormente, no basta con contar mayores posibilidades de interacción remota con los contribuyentes, si no se entregan herramientas de servicios y de valor agregado de bajo costo y accesibles para todos los contribuyentes, por lo cual se ha avanzado en poner a disposición del segmento denominado Mipyme de un Portal ad-hoc, en el cual puedan operar un sistema de factura y contabilidad electrónica gratuitos.

## **2. PORTAL TRIBUTARIO MIPYME**

El Portal Tributario MIPYME del SII, se creó como una alianza público-privada, y es parte de un proyecto que busca potenciar tanto la gestión de negocios de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) como su cumplimiento tributario, está enfocado para el segmento de las micros, pequeñas y medianas empresas del país y su objetivo principal es contribuir a una mayor competitividad de ellas.

El Portal MIPYME tiene a disposición tres grandes herramientas:

- Facturación Electrónica, o Portal de Facturación Gratuito del SII
- Tributación Simplificada
- Contabilidad Completa

### **2.1. Portal de facturación gratuito del SII**

La finalidad de esta aplicación es poner a disposición un sistema de facturación electrónica especialmente concebido y diseñado para micro y pequeñas empresas que tienen un bajo volumen de emisión

de documentos tributarios. Este sistema les permite emitir y recibir: facturas, facturas exentas, notas de crédito, notas de débito y guías de despacho de manera electrónica, genéricamente denominados Documentos Tributarios Electrónicos (DTE).

### **2.1.1. Ventajas de la operación en el portal MIPYME**

- Reducir Costos (timbraje, custodia, papel).
- Mejorar la Eficiencia en los Ciclos de Negocios (mejora notificación de facturación, agiliza cobranza y gestión de pago).
- Aumentar Productividad (ahorros en tiempo, reorientación de recursos).
- Mejorar Relaciones Clientes/Proveedores
- Aprovechar las Externalidades Positivas del Sistema
- Se evita pérdida de crédito IVA por documentos recibidos extraviados.
- Se evitan multas por eventuales pérdidas de documentos timbrados sin emitir
- Permite diferir la declaración y pago del IVA hasta el 20 de cada mes

### **2.1.2. Requisitos tributarios**

Los requisitos que la empresa debe cumplir para que la inscripción en el Sistema de

Facturación Electrónica MIPYME sea aceptada son los siguientes:

- Poseer inicio de actividades vigente
- Ser contribuyente de primera categoría de la Ley de Impuesto a la Renta.
- Si es contribuyente del IVA debe contar con acreditación de domicilio.
- Tener ventas anuales que no superen US \$ 1.000.000. Próximamente este requisito será suprimido.
- No haber sido procesado ni sancionado por delito tributario.
- No tener situaciones pendientes con el SII, tales como: no ubicado, no declarante, etc.

### **2.1.3. Requisitos técnicos**

Para operar correctamente en el portal MIPYME SII de Facturación Electrónica, el contribuyente debe verificar que en su PC posee los componentes descritos a continuación:

## TEMA 1.1 (Chile)

- Poseer certificado digital vigente.
- PC con acceso a Internet.
- Navegador (Inicialmente, Internet Explorer 5.5 o superior).
- Impresora. La que debe asegurar la calidad de impresión del ejemplar del DTE (láser, inyección de tinta, matriz de punto, etc.)
- Casilla de correo electrónico para la recepción de información enviada por el SII.
- Programa Gratuito Adobe Acrobat Reader.

Además, el usuario debe verificar que ha seguido las instrucciones indicadas en el manual “Componentes necesarias para operar en la Facturación Electrónica SII” ubicado en: [www.sii.cl](http://www.sii.cl)

**Noticias**

**Destacados**

**Ayudas y beneficios**

- Preguntas frecuentes
- ¿Cómo se hace para. ?
- Demos
- Guía del emprendedor
- Calendario tributario
- Oficinas y horarios
- Portal inversionista extranjero
- Beneficios tributarios
- Cesión de documentos electrónicos

**Valores y Fechas**

- UF
- Dólar
- UTM
- Corrección monetaria
- Otros valores

**Normativa y Legislación**

- Circulares
- Resoluciones
- Administrador de contenido normativo
- Legislación tributaria básica
- Jurisprudencia administrativa
- Más información

**Sobre el SII**

- Cuenta Pública
- Organigrama
- Agencia pública
- Estadísticas y estudios del SII
- Términos de uso del sitio web
- Más información

**Sitios de Interés**

- Aplicaciones para entidades externas
- Licitaciones SII
- Acceso ley de transparencia
- Documentos sobre convención para combatir el cobro de funcionarios públicos extranjeros
- Más información

**Más SII**

- Concursos de personal
- Educación fiscal
- Recomendaciones de seguridad
- RSS

**Gobierno Transparente**

**Solicitud de Información**  
Ley de transparencia

Servicio de Impuestos Internos

### 2.1.4. Funcionalidades

Emisión de Documentos Tributarios Electrónicos, a través del Portal es posible realizar todo el proceso de generación, emisión e impresión de un Documento Tributario Electrónico.

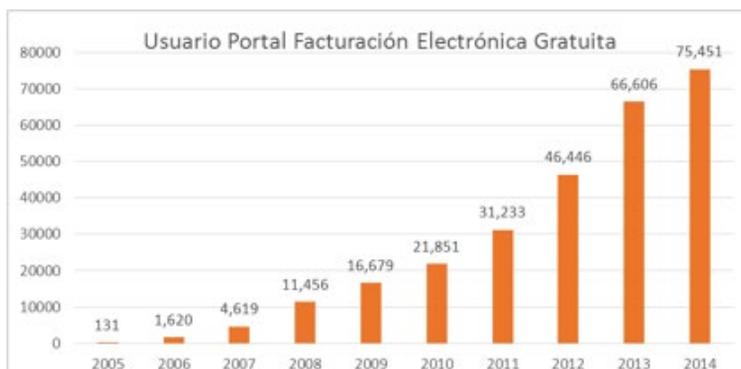
**SISTEMA DE FACTURACIÓN GRATUITO DEL SII**  
Para acceder a las opciones identificadas con (\*), debe contar con certificado digital y tener configurado su computador.

- Emisión y administración de documentos tributarios electrónicos (DTE)**
  - Emisión de documentos
    - Factura electrónica
    - Factura No afecta o exenta electrónica
    - Nota de crédito electrónica
    - Nota de débito electrónica
    - Guía de despacho electrónica
    - Factura de compra electrónica
  - Historial de DTE y respuesta a documentos recibidos
- Ayudas**
  - Instalar certificado digital
  - Requisitos y configuración del computador
  - Guías de ayuda
  - Preguntas frecuentes
- Cesión de factura electrónica**
  - Seleccionar documentos para cesión (\*)
  - Registro electrónico de cesión de créditos
- Herramientas de apoyo a la micro y pequeña empresa**
  - Sistema de tributación simplificada**
    - ¿Qué es el sistema de tributación simplificada?
    - Verifique factibilidad e inscribase
    - Sistema de tributación simplificada (14 Ter)
  - Sistema de contabilidad completa**
    - ¿Qué es el sistema de contabilidad completa?
    - Verifique factibilidad e inscribase
    - Sistema de contabilidad completa
- Administración de libros de compras y ventas**
  - Información electrónica de compras y ventas IECV
    - Creación, edición y envío de libros
    - Asignación de DTE recibidos a libros de compras
    - Casos prácticos de llenado de libros
    - Propuesta parcial del F29 (a partir de IECV enviado)
- Consultas de recepción de DTE y libros en el SII**
  - Consultar recepción
- Actualización y mantenimiento de datos de la empresa**
  - Seleccione la empresa con la que desea operar
  - Actualizar datos

- Visualizar e imprimir nuevamente la representación impresa de un DTE, emitido por el Sistema de Facturación Electrónica, con el fin de poder entregar una copia adicional a quien lo solicite.
- Verificar en el SII ([www.sii.cl](http://www.sii.cl)), los DTE recibidos a través del Portal de Facturación electrónica, con el fin de comprobar la veracidad de un documento.
- Generar y enviar respuestas a DTE recibidos a través del Sistema, para dar aceptación o rechazo a un documento recibido.
- Creación de Libros Electrónicos de Compras y Ventas.
- Up-Load de Libro de compras electrónico a través de la carga de archivos.

**Cesión de Documentos Tributarios Electrónicos:** La cesión de documentos es un importante aspecto para el financiamiento de la pequeña y mediana empresa, el cual en definitiva se trata del proceso conocido como Factoring. La aplicación permite generar el archivo electrónico de cesión y notificar la cesión al Registro Público Electrónico de Transferencia de Crédito, todo a un costo cero.

### Gráfico N° 1. Usuarios del portal de facturación electrónica gratuita del SII



## 2.2. Sistema de tributación simplificada

### 2.2.1. Tributación simplificada MIPYME

La Ley de la Renta, en su artículo 14 ter, establece un régimen de tributación y de contabilidad simplificada para determinar la base imponible del impuesto a la renta de los contribuyentes de la Primera Categoría que cumplan con las condiciones y requisitos que exige dicho precepto legal.

Es un régimen optativo dirigido a micro y pequeñas empresas, cuyo objetivo es la determinación de la base imponible del Impuesto a la Renta a través de un método contable simplificado consistente en la diferencia entre ingresos y egresos anuales obtenidos por el contribuyente.

### 2.2.2. Beneficios de la tributación simplificada MIPYME

- Liberación de obligaciones de la contabilidad completa.
- Tasa fija Pagos provisionales en 0,25% de las ventas brutas mensuales.
- Deducción inmediata como gastos de las inversiones y los inventarios.
- La Renta Líquida Imponible se determina fácilmente.
- Permite determinar su tributación computacionalmente.
- El sistema genera una propuesta para la Declaración Mensual de IVA y una propuesta para la Declaración Anual de Renta.
- El sistema facilita la confección de las Declaraciones Juradas de Sueldos y de Honorarios.
- Permitirá generar un Reporte Financiero Simplificado para acceder a financiamiento.

### **2.2.3. Ventajas de la tributación simplificada MIPYME**

- Disminución de costos de transacción.
- Seguridad en la operación en el Sistema Informático.
- Mayor credibilidad.
- Oportunidad para las pequeñas empresas individuales de incorporarse a las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.
- Los Contadores se potencian como mediadores contables, de gestión y tecnológicos.

### **2.2.4. Requisitos para acogerse al régimen**

Los requisitos necesarios para acogerse al artículo 14 ter de la LIR son los siguientes:

- Estar obligado a declarar renta efectiva, según contabilidad completa, por rentas de Primera Categoría.
- Ser empresarios individuales (personas naturales) o Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL).
- Ser contribuyente del Impuesto al Valor Agregado (IVA).
- No tener por giro o actividad la tenencia o explotación de bienes raíces agrícolas y no agrícolas, así como la realización de actividades de capitales mobiliarios; no realizar negocios inmobiliarios o actividades financieras, salvo las necesarias para el desarrollo de su actividad principal.
- No poseer ni explotar, a cualquier título, derechos sociales o acciones de sociedades, ni formar parte de contratos de asociación o cuentas en participación en calidad de gestor.
- Nivel de ventas anuales menores a US \$ 400.000.

### **2.2.5. Sistema de tributación simplificada del portal MIPYME**

En el año 2007 el SII implementó una aplicación en el Portal Tributario MIPYME del SII en Internet, con el fin que los contribuyentes acogidos al régimen de tributación simplificada, pudiesen llevar sus registros en forma computacional.

En el Sistema de Tributación Simplificada del Portal Tributario MIPYME pueden inscribirse todos los contribuyentes que operen en el Sistema de Factura Electrónica en el Portal Tributario MIPYME, y que, al mismo tiempo, estén acogidos al Régimen de Tributación Simplificada del artículo 14 ter de la LIR.

Para la inscripción y operación en el sistema se requiere disponer de certificado digital.

### **2.2.6. Ventajas del sistema**

- El sistema construye automáticamente los registros de ingresos y egresos que se requieren para determinar la base imponible del Impuesto a la Renta.
- Los documentos electrónicos emitidos y recibidos quedan directamente registrados en la contabilidad, y los documentos tributarios no electrónicos y otros movimientos que no tienen documento tributario asociado, como por ejemplo, liquidaciones de sueldo, pago de intereses, etc., se digitan de manera directa en los libros que utiliza el sistema.
- La base imponible del Impuesto de Primera Categoría se calcula automáticamente, a partir de la diferencia entre los ingresos y egresos registrados en la contabilidad.
- El sistema genera una propuesta de Declaración Mensual de IVA (Formulario 29) y una propuesta para la Declaración Anual de Impuesto Anual a la Renta (Formulario 22).
- Además, el sistema genera propuestas de Declaraciones Juradas de Sueldos (1887) y de Honorarios (1879) y la generación de los certificados a entregar a empleados y prestadores de servicios según corresponda.
- El sistema también genera reportes de los resultados tributarios obtenidos por la empresa con el objeto de poder ser presentados a terceros, por ejemplo, para solicitudes de financiamiento.
- Es un sistema gratuito para el contribuyente.

### **2.2.7. Funcionalidades del sistema de tributación simplificada MIPYME**

#### **Acceso al sistema**

En la página del Portal Tributario MIPYME se accede a las siguientes funcionalidades del sistema de Tributación Simplificada MIPYME:

#### **1. Funcionalidades del sistema**

- Ingreso de información de cierre del ejercicio anterior.
- Administración de periodos contables, libros tributarios y no tributarios.
- Códigos propuestos de F22
- Borrador de declaraciones juradas de remuneraciones (F1887) y honorarios (F1879) y certificados correspondientes
- Reportes del sistema
- Códigos propuestos del F29

## 2. Verificación de factibilidad e inscripción en el sistema

**SISTEMA DE FACTURACIÓN GRATUITO DEL SII**  
Para acceder a las opciones identificadas con (\*), debe contar con certificado digital y tener configurado su computador.

**Emisión y administración de documentos tributarios electrónicos (DTE) (\*)**

- Emisión de documentos
  - Factura electrónica
  - Factura no afecta o evento electrónica
  - Nota de crédito electrónica
  - Nota de débito electrónica
  - Guía de despacho electrónica
  - Factura de compra electrónica
- Historial de DTE y respuesta a documentos recibidos

**Ayudas**

- Instalar certificado digital
- Requisitos y configuración del computador
- Guías de ayuda
- Preguntas frecuentes

**Cesión de factura electrónica**

- Seleccionar documentos para cesión (\*)
- Registro electrónico de cesión de créditos

**Herramientas de apoyo a la nueva empresa**

**Sistema de tributación simplificada**

- ¿Qué es el sistema de tributación simplificada?
- Verifique factibilidad e inscribese
- Sistema de tributación simplificada (14 Ter)

**Sistema de contabilidad completa**

- ¿Qué es el sistema de contabilidad completa?
- Verifique factibilidad e inscribese
- Sistema de contabilidad completa

Servicio de Impuestos Internos

### Registros

Para el registro de la información que permita determinar la base imponible de la LIR el sistema utiliza los siguientes libros auxiliares mensuales:

Para el registro de la información que permita determinar la base imponible de la LIR el sistema utiliza los siguientes libros auxiliares mensuales:

1. Libro de Compras y el Libro de Ventas: En estos libros pertenecientes al sistema de Facturación Electrónica, se registran los documentos tributarios que dan cuenta de las operaciones compra y venta del contribuyente, siendo posible acceder a ellos desde la aplicación de Tributación Simplificada.
2. Libro de Remuneraciones: su objetivo es el registro de las liquidaciones de sueldo pagadas por el contribuyente.
3. Libro de Honorario: su objetivo es el registro de las boletas de honorarios pagadas por el contribuyente.
4. Libro de Otros Ingresos: Su objetivo es el registro de los ingresos que obtiene el contribuyente documentados con documentos no tributarios, tales como venta de activos fijos, -excluyendo activos fijos físicos no depreciables- y otros ingresos del giro.

5. Libro de Otros Egresos: Su objetivo es el registro de los egresos del contribuyente documentados con documentos no tributarios, tales como compra activos fijos -excluyendo activos fijos físicos no depreciables-, arriendos, intereses, otros impuestos, otros egresos no documentados con documentos tributarios.

### **Reportes del sistema**

A través del sistema se pueden obtener los siguientes reportes:

- **Estado de Resultados:** Se construye con la información acumulada de los meses cerrados de un determinado año.
- **Estado de Flujo Efectivo Tributario:** Se construye con la información acumulada de los meses cerrados de un determinado año.
- **Evolución Mensual del Resultado Tributario:** Se construye con la información de los 12 últimos meses.

### **Propuestas de Declaraciones Juradas de Remuneraciones y Honorarios (1887 y 1879)**

El sistema ofrece propuestas de Declaraciones Juradas 1887 y 1879 y los correspondientes certificados que deberá emitir el contribuyente a solicitud de los informados, en los formatos establecidos por el SII.

La propuesta de Declaración Jurada 1887 se confecciona a partir de la información ingresada por el contribuyente al libro de remuneraciones y la Declaración Jurada 1879 a partir de la información ingresada al libro de honorarios.

### **Propuestas de Formulario 29**

El sistema entrega una propuesta de los códigos del Formulario 29, la cual se construye a partir de la información ingresada mensualmente por el contribuyente en los libros auxiliares del sistema.

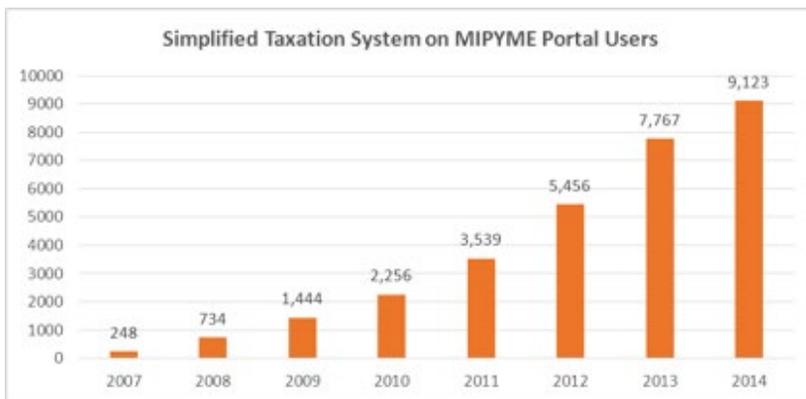
Si el contribuyente desea declarar el F29 en base a la propuesta presentada deberá acceder al menú "Impuestos Mensuales" en el sitio web del SII donde tendrá la opción de cargar automáticamente en el formulario los códigos propuestos.

### **Propuesta de Formulario 22**

El sistema entrega una propuesta de los códigos del Formulario 22, la cual se construye a partir de la información del cierre anual.

A partir de este año tributario 2008, el Servicio de Impuestos Internos, para las Personas Naturales que operan en el Sistema de Tributación Simplificada del Portal Tributario MIPYME, incorporó a la declaración propuesta que se muestra en el Portal de Operación Renta la información de los códigos calculados en el Sistema de Tributación Simplificada.

Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) no tienen declaración propuesta en el Portal de Operación Renta. De esta manera, deberán traspasar manualmente los valores calculados en el sistema de tributación simplificada a su declaración de Impuestos a la Renta.



### 2.3. Sistema de contabilidad completa MIPYME

Este sistema permite registrar la información asociada a transacciones comerciales, en los respectivos libros contables para cumplir con sus obligaciones tributarias. Obtener Estados Financieros en cualquier mes del ejercicio (Balance de Comprobación y Saldos, General de 8 Columnas, Clasificado, Estado de Resultados). Obtener informes Contables y apoyar la determinación de la Renta Líquida Imponible y la confección del registro FUT. Obtener propuestas de códigos para las declaraciones F29 y F22. Generar automáticamente las Declaraciones Juradas de Sueldos y de Honorarios. Integrarse con otros sistemas electrónicos del SII (como por ejemplo, Factura Electrónica Mipyme).

El Sistema CCM es una solución computacional que apoya el cumplimiento tributario de los Contribuyentes, inscritos en el Sistema de Facturación SII y que no pueden acogerse al Régimen de Tributación Simplificada, pues requieren llevar Contabilidad Completa.

El objetivo del Sistema de Contabilidad Completa SII, es simplificar la gestión contable y facilitar el cumplimiento tributario a las empresas de menor tamaño que tributan según contabilidad completa y que cumplen con los requisitos necesarios para operar.

A través de un sistema computacional, especialmente diseñado para las empresas usuarias, éstas pueden:

- Registrar la información asociada a sus transacciones comerciales en los respectivos libros contables para cumplir con sus obligaciones tributarias.
- Obtener estados financieros en cualquier mes del ejercicio (balance de comprobación y saldos, general de 8 columnas, clasificado, estado de resultados).
- Obtener informes Contables y apoyar la determinación de la Renta Líquida Imponible y la confección del registro FUT.
- Obtener propuestas de códigos para las declaraciones F29 y F22.
- Generar automáticamente las Declaraciones Juradas de sueldos y de honorarios.
- Integrarse con otros sistemas electrónicos del SII (como por ejemplo, Factura Electrónica SII).

### 2.3.1. Cómo opera

- El sistema opera con un Plan de Cuentas diseñado para el segmento de empresas, el cual se puede adecuar a las necesidades del contribuyente, agregando las subcuentas que requiera para registrar sus operaciones.
- Las transacciones que la empresa realiza en el sistema de Factura Electrónica SII y que conforman los libros de Compra y Venta, también alimentan al sistema de Contabilidad Completa SII automáticamente. En tanto, las transacciones relacionadas con honorarios, remuneraciones y otros movimientos, se registran directamente, a través de las opciones dispuestas para aquello.

### 2.3.2. Requisitos

- a) Ser contribuyente de Primera Categoría de la Ley de Renta.
- b) Ser emisor de documentos electrónicos del Sistema de Facturación SII.
- c) No estar acogido a los regímenes 14 bis o 14 ter de la Ley sobre Impuesto a la Renta.
- d) Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias:
  - No encontrarse moroso en el pago de sus impuestos.
  - No registrar observaciones negativas.

- e) El Representante Legal del Contribuyente y los usuarios por él autorizados no deben presentar situaciones pendientes con el SII, tales como:
- No ubicado.
  - No declarante de impuestos.
  - Que se encuentren en situaciones de inconcurrencia a citaciones.
- f) No estar constituido como Sociedad Anónima.

**SII** Servicio de Impuestos Internos

Identificar Nuevo Contribuyente Cerrar Sesión

Mi SII Registro de Contribuyentes Impuestos Mensuales Factura Electrónica Boleta de Honorarios Renta Declaraciones Juradas Bienes Raíces Situación Tributaria Tasación de Vehículos Libros Contables Infracciones y Condonesiones

**CONTABILIDAD COMPLETA ELECTRÓNICA PARA MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (MIPYMES)**

En esta página Ud. podrá acceder a toda la información y servicios relacionados con la Contabilidad Completa Electrónica que el SII pone a disposición de los contribuyentes Micro, Pequeños y Medianas Empresas (MIPYMES)

<p><b>Selección de Empresa</b></p> <p><b>Libros Auxiliares</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Libro de Remuneraciones</li> <li>■ Libro de Honorarios</li> <li>■ Libros de Compras y Ventas</li> </ul> <p><b>Asientos Centralizados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asiento Libro de Ventas</li> <li>■ Asiento Libro de Compras</li> <li>■ Asiento Libro de Remuneraciones</li> <li>■ Asiento Libro de Honorarios</li> </ul> <p><b>Ajustes y Otros Movimientos</b></p> <p><b>Libro Diario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cerrar Libro Diario</li> <li>■ Consultas al Libro Diario</li> </ul> <p><b>Libro Mayor</b></p> <p><b>Generación de Estados Financieros</b></p> <p><b>Libro de Inventario y Balance</b></p> <p><b>Información Tributaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Visualización de Líneas y Códigos F29</li> <li>■ Generación de Declaración Jurada 1879/1887</li> <li>■ Base Imponible Tributaria (RLI)</li> <li>■ Libro FUT</li> <li>■ Visualización de Líneas y Códigos F22</li> </ul> <p><b>Libros Contables Electrónicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Resúmenes de LCE</li> <li>■ Detalles de LCE</li> </ul>	<p><b>Información de Contabilidad Completa MIPYME</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Descripción de Contabilidad Completa MIPYME</li> <li>■ Preguntas Frecuentes</li> </ul> <p><b>Inscripción en el Sistema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verificar factibilidad de inscripción</li> <li>■ Inscripción en el Sistema</li> </ul> <p><b>Información para Operar el Sistema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Configuración Mínima de Hardware y Software</li> <li>■ Configuración de computador y Certificado Digital (*)</li> <li>■ Manual de Usuario</li> <li>■ Ayuda Rápida</li> <li>■ Manual de Cuentas</li> <li>■ Glosario</li> </ul> <p><b>Plan de Cuentas del Ejercicio</b></p> <p><b>Asiento de Apertura</b></p> <p><b>Cierre del Ejercicio</b></p> <p><b>Cierre por Término de Giro u Otros Motivos</b></p> <p><b>Desinscripción del Sistema</b></p> <p><b>Modificación Datos Empresa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Actualización Logotipo de la Empresa</li> <li>■ Eliminación Logotipo de la Empresa</li> <li>■ Actualización de Datos del Contribuyente</li> <li>■ Mantenimiento de Usuarios Autorizados</li> </ul>
--	--

### 2.3.3. Esquema proceso contable

<p style="text-align: center;"><b>TRANSACCIONES</b></p> <p>Constitución de la empresa. Compra de Mercaderías. Compra de Maquinarias y otros bienes. Venta de Mercadería. Devoluciones de Compra y Venta. Pago de Servicios o Gastos. Pago de Remuneraciones. Pago de Impuestos, etc.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LIBRO DIARIO</b></p> <p>Se analiza si la transacción es un Hecho Económico cuantificable. Se analiza que partidas intervienen y como se afectan si aumentan o disminuyen. Se registra en el Libro Diario, la transacción en forma de asiento contable.</p>
<p style="text-align: center;"><b>LIBRO MAYOR</b></p> <p>Se traspasan los montos de cada cuenta registrada en el Libro Diario a la misma cuenta ubicándola en el Libro Mayor. Se suman todos los cargos y abonos de cada cuenta y se determina la diferencia entre las sumas de cargos y abonos definiendo si es saldo deudor o acreedor o si la cuenta esta saldada es decir, si tiene la misma cantidad de abonos como cargos</p>
<p style="text-align: center;"><b>ESTADOS FINANCIEROS</b></p> <p>Corresponde a la radiografía de la empresa a una fecha determinada, porque muestra los saldos de las cuentas a la fecha de cierre. Muestra el resultado financiero y el rendimiento de la empresa (Balance y estado de Resultados). Sus saldos se obtienen del Libro Mayor.</p>

#### 2.3.3.1. Sistema Jornalizador

En el Sistema Contable Jornalizador todas las anotaciones se realizan directamente en el Libro Diario, lo que significa que la empresa registra una gran cantidad de información en un solo libro.

#### 2.3.3.2. Sistema Centralizador

Como las transacciones realizadas por las empresas tienden a aumentar, se hace necesario dividir el Libro Diario en tantos sub-libros, como el registro de las operaciones lo requieran, la normativa aplicable lo obligue, o simplemente por las necesidades de información de la propia empresa.

De esta forma aparecen una serie de registros auxiliares que son los que reciben la información de las transacciones que realiza la empresa y que posteriormente solo se centraliza un resumen de estos libros en el Libro Diario.

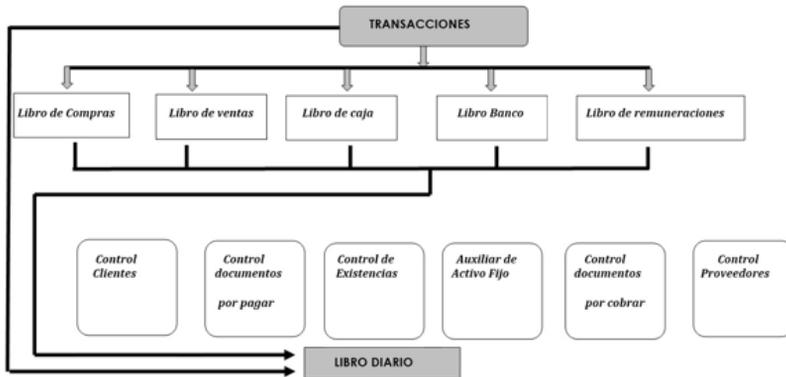
- **Libros auxiliares**

- A. Libro auxiliar de compras y auxiliar de ventas Al final de cada mes se hará un resumen separado de la base imponible, débitos y créditos fiscales, cuando corresponda.  
Este resumen deberá coincidir exactamente con los datos que deben anotarse en el formulario de declaración y pago de estos impuestos, previo los ajustes que procedan por las notas de crédito y débito recibidas o emitidas en el período tributario respectivo.  
Todas las anotaciones efectuadas en estos libros deben justificarse con la documentación legal correspondiente.”
- B. Libro Auxiliar de Caja, el que como su nombre lo indica es creado con el objeto de registrar todos los movimientos que la cuenta caja.
- C. El registro auxiliar de existencias exigido para los industriales manufactureros, los importadores y los comerciantes mayoristas, cuyo monto de compras de materias primas y/o mercaderías en general, haya excedido de US \$400.000 durante el año, deberán habilitar registros de existencias de materias primas, productos elaborados o terminados, semielaborados y de mercaderías en general.
- D. Registro auxiliar de Bancos, Auxiliar de Clientes, de Proveedores son creados con el objeto de obtener información más certera para lograr una mejor administración de estas cuentas que forman la base del negocio.
- E. Libro de remuneraciones establecido en el Código del trabajo, el cual señala que “Todo empleador con cinco o más trabajadores deberá llevar un libro auxiliar de remuneraciones, el que deberá ser timbrado por el Servicio de Impuestos Internos.”
- F. El libro de retenciones lo deben llevar todas aquellas personas obligadas a retener impuestos, por cuenta de terceros. Los impuestos de retención que deben detallarse son los siguientes:
  - a) Primera Categoría Capitales Mobiliarios.
  - b) Impuesto Único a los trabajadores.
  - c) Retención 10% sobre honorarios y participaciones de directores de Sociedades Anónimas.

- d) Impuesto Adicional.
- e) Impuesto de los pequeños y medianos mineros.

### Sistema centralizador

Al realizar un esquema de este sistema centralizador podemos concebirlo de la siguiente manera:



**Gráfico N° 3. Usuarios del Portal de Contabilidad Completa Mipyme SII**



### 3. CONCLUSIONES

La digitalización de los contribuyentes y el uso de medios electrónicos otorga una tremenda oportunidad a ser aprovechada, puesto que los beneficios que la tecnología ofrece se refleja en menores trámites, mejor operación para los usuarios, mayor control interno, mayor y mejor información obtenida en forma inmediata por parte del SII, son beneficios para todos los actores del mercado: Estado, Contribuyentes y Administración Tributaria.

Por otra parte, para lograr la esperada masificación de la factura electrónica, es necesario que el país cuente con una infraestructura tecnológica, que sea acompañada por un capital humano familiarizado con estos sistemas, así como en penetración del uso de computadores y acceso a Internet de empresas y personas.

La Administración Tributaria, por su parte, debe tener desarrollada una infraestructura informática que soporte los grandes volúmenes de información y que le permita procesar y almacenar la información de ventas finales de todos los contribuyentes.

Además, es primordial el desarrollo de aplicaciones informáticas de servicios para los contribuyentes y funcionarios. En el caso del SII, ese camino está avanzado si se considera que existe un ciclo tributario 100% on-line, el 99% de las declaraciones de renta, 93% de las declaraciones de IVA y 100% de las declaraciones juradas de terceros se reciben por Internet, además de ser el sitio del Estado más visitado por los contribuyentes.

Por lo tanto, el desafío consiste en continuar perfeccionado las aplicaciones dispuestas para los contribuyentes con el fin de masificar la recepción en línea de la información y flujos relacionada al Portal Tributario Mipyme, contando para ello con la infraestructura informática para recibir toda la información, procesarla y generar cruces informáticos, de tal forma de realizar controles para detectar diferencias tributarias y así disminuir la evasión, con los efectos positivos para los ingresos fiscales.



## **COOPERACIÓN CON SECTOR PRIVADO PARA LA UTILIZACIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS DE VENTAS AL DETAL: EL CASO DE MÉXICO**

**Adrián Guarneros**

Administrador General de Planeación  
Servicio de Administración Tributaria  
(México)

***Contenido:** 1. Antecedentes. 2. Experiencia de colaboración entre la autoridad fiscal y el sector privado. 3. Caso de éxito de emisión de comprobantes fiscales digitales y colaboración: Wal-Mart México. 4. Conclusiones y beneficios.*

### **1. ANTECEDENTES**

La comprobación fiscal en México ha tenido diferentes esquemas o formas válidas para emitir comprobantes con efectos fiscales, desde la emisión de facturas en papel hasta la emisión de facturas electrónicas. Esta última es la que prevalece actualmente y la única regulada por las disposiciones fiscales vigentes. Un comprobante fiscal es aquel que comprueba un gasto para efectos de deducción o acreditamiento, para quien lo paga, o un ingreso que puede ser acumulable, para quien lo recibe; esto como resultado del desarrollo de su actividad económica y comercial.

Hasta 2004, el proceso de comprobación fiscal en México había estado sustentado en el uso de papel impreso. Las empresas y contribuyentes invertían parte de sus recursos en los servicios de impresión, distribución y control de formas impresas, revisión, envío, verificación de requisitos, correcciones y reexpedición, así como el almacenamiento y organización del papel. El SAT, no contaba con elementos suficientes para evitar la producción no autorizada de los comprobantes impresos (falsificación).

Los controles existentes en los procesos de comprobación fiscal en papel fueron insuficientes para evitar actos indebidos que causaban perjuicio al fisco federal. Se detectó que era necesaria la

implementación de acciones que apoyaran la recaudación, por lo que se propuso fortalecer los mecanismos de comprobación fiscal para obtener certeza de que los ingresos, deducciones y acreditamientos manifestados o aplicados por los contribuyentes fueran reales y correctos.

A mediados de 2005, ante las necesidades de los contribuyentes para cerrar el ciclo de facturación de una forma más eficiente, el SAT instrumentó el esquema de Comprobación Fiscal Digital, como una alternativa para los contribuyentes. Lo anterior, convirtió a México en el segundo país del continente americano en desarrollar un modelo de facturación electrónica.

Algunas de las herramientas de trascendental impacto para la implementación de la factura electrónica son:

- Firma Electrónica Avanzada (FIEL) para el firmado y envío de información en documentos digitales.
- Generación de Contraseñas para el uso de los servicios electrónicos por parte de los contribuyentes.
- Certificados de Sello Digital (firmas electrónicas de uso específico para sellar documentos electrónicos).
- Uso de un estándar tecnológico en lenguaje XML (eXtensible Markup Language), para intercambio de información electrónica.
- Creación de la figura de Proveedor Autorizado de Certificación (PAC).
- Servicios de consulta, verificación y validación de los comprobantes electrónicos emitidos y recibidos en línea.

El transitar del esquema en papel al esquema digital no ha sido fácil, se ha tenido que romper paradigmas respecto del valor de los documentos en papel. Las formas tradicionales de emisión continúan marcando cierta parte de la forma de operar de los contribuyentes respecto a su comprobación fiscal.

En virtud de esto, los esquemas de comprobación en papel y electrónico han tenido que operar de manera simultánea en los últimos años. El objetivo de migrar al esquema digital ha sido progresivo de tal suerte que al mismo tiempo en que al contribuyente se le ha inducido al uso de los medios electrónicos, de igual forma se le ha educado en el uso de los mismos.

Esta situación de convivencia de esquemas prevaleció de 2004 hasta 2013, por lo que se estableció la obligación progresiva de emitir comprobantes por sectores de contribuyentes, por ejemplo:

1. Los contribuyentes cuyos ingresos en el ejercicio anual no superaron los 286 mil <sup>1</sup> dólares, podría seguir utilizando el papel.
2. Los demás contribuyentes que hubieran superado los 286 mil dólares anuales, estarían obligados a utilizar factura electrónica.

El uso del Código de Barras Bidimensional como requisito de los comprobantes impresos fue parte aguas para que los ciudadanos identificaran el uso de las tecnologías asociado a los comprobantes fiscales.

A partir de enero de 2011 se pusieron en operación en el portal de Internet del SAT, los servicios electrónicos que permiten a los contribuyentes, tanto emisores como receptores de comprobantes:

- Validar las características de los comprobantes (estructura y sintaxis de las facturas electrónicas emitidas y/o recibidas).
- Verificar la autenticidad de folios y series utilizados en los comprobantes.
- Verificar la vigencia de los certificados de sello digital con que se firman los comprobantes.

Actualmente el SAT cuenta con servicios asociados a la Factura Electrónica como consulta y verificación de los comprobantes que los contribuyentes han emitido y los que han recibido. Dichos servicios se encuentran a disposición del contribuyente en la página de Internet del SAT en el portal del contribuyente en dónde puede consultar e imprimir los comprobantes que le han sido emitidos.

La factura electrónica, mediante el uso de un estándar tecnológico (XML) logró eliminar 158 requisitos de los comprobantes fiscales que estaban dispersos en 27 artículos de ley y 24 reglas administrativas de todas las Disposiciones Fiscales. Este estándar tecnológico (XML), es utilizado en archivo electrónico del comprobante fiscal, conocido como Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) o factura electrónica.

Es importante resaltar que a fin de facilitar la emisión de los CFDI se puso a disposición de los contribuyentes el servicio de Generación de Factura Electrónica ofrecido por el SAT, el cual consiste en un esquema básico de emisión gratuito. No obstante el contribuyente puede contratar a un Proveedor de Certificación de CFDI quien brinda además del servicio de pago, servicios gratuitos y básicos a los contribuyentes.

---

<sup>1</sup> Dólares de los E.U.A.

En 2014 las disposiciones fiscales en México definen 2 vertientes importantes:

- Obligatoriedad para todos los contribuyentes de emitir comprobantes fiscales sólo como CFDI.
- No existen esquemas de comprobación alternativos al CFDI (desaparecieron los que existieron hasta el año 2013).

## **2. EXPERIENCIA DE COLABORACIÓN ENTRE LA AUTORIDAD FISCAL Y EL SECTOR PRIVADO**

En la instrumentación del esquema de Facturación Electrónica fue indispensable una estrecha colaboración con agrupaciones y diversos sectores de contribuyentes, lo cual permite asegurar el cumplimiento de nuevas disposiciones, sin alterar sus operaciones y permitiendo el intercambio de información a efecto de que las normas sean congruentes con las expectativas de la autoridad y la operación real del contribuyente. Los trabajos de colaboración entre la autoridad y el sector privado han arrojado buenos resultados y permiten que las disposiciones sean bien recibidas por el contribuyente.

En el SAT de México la conformación de grupos de trabajo con agrupaciones del sector privado sobre comprobantes fiscales, principalmente versa en tres grandes aspectos:

**Normativo.** Facilita la adecuación y regulación normativa de la instrumentación de la factura electrónica, y permite el establecimiento de facilidades y criterios normativos para un correcto cumplimiento de los contribuyentes.

**Tecnológico.** Permite a la autoridad fiscal conocer la opinión de los contribuyentes sobre capacidades y estándares de soporte tecnológico tanto del emisor como del receptor del Comprobante Fiscal. Definiendo y regulando los soportes tecnológicos e infraestructura digital, apoyando así el uso y aplicación de las redes a favor de un rápido y correcto esquema de emisión.

**Difusión.** Homologar la información relevante, para lograr un esquema de difusión uniforme y conciso, creando múltiples canales de contacto y difusión en colaboración con el sector privado.

Consensar con el sector privado soluciones a problemáticas específicas y recibir retroalimentación ante posibles modificaciones o nuevas regulaciones, permite a la Administración Tributaria,

anticiparse a los posibles cuestionamientos y dificultades que surjan de manera específica en los procesos de facturación.

El trabajo conjunto autoridad – sector privado, permite una óptima toma de decisiones sobre como regular el correcto cumplimiento fiscal y la capacidad tecnológica de los contribuyentes; esto quiere decir que antes de establecer una obligación fiscal se parte del conocimiento del contribuyente.

Un ejemplo de lo señalado puede observarse en el caso de los comprobantes fiscales por pago de sueldos, salarios e ingresos asimilados a estos, en las reformas fiscales para 2014, se estableció que los patrones deben de emitir un CFDI como recibo de sueldos, salarios e ingresos asimilados, conocido comúnmente como “CFDI de Nómina” por cada uno de los pagos que realizan a sus trabajadores, sancionando el incumplimiento de esta disposición con la no deducibilidad del pago de Nómina. Existiendo para los patrones emisores la obligación de generar los CFDI de Nómina, mediante Proveedores de Servicios de Certificación de CFDI, o bien utilizando la aplicación gratuita ofrecida por el mismo SAT.

En la estructuración de las normas regulatorias del CFDI de Nómina fue necesario consensar la posición y opinión de diferentes autoridades laborales, grandes empleadores, y sectores de contribuyentes, a fin de armonizar los requisitos fiscales y laborales así como los aspectos tecnológicos. Involucrando 3 dimensiones normativas:

Laborales, fiscales y de seguridad social.

Siendo el SAT la Autoridad Fiscal responsable de la publicación de dicha disposición, y quien además funge como receptora de la información del comprobante fiscal, el cual además, es un documento comprobatorio tecnológicamente soportado y técnicamente completo.

### **3. CASO DE ÉXITO DE EMISIÓN DE COMPROBANTES FISCALES DIGITALES Y COLABORACIÓN**

#### **3.1. Wal-Mart México**

Es una de las principales cadenas comerciales en Latinoamérica y es una multinacional de las más grandes en el mundo. Wal-Mart México Centro América cuenta con 8,500 tiendas en 15 países, operando en México como WALMEX.

Tiene relación comercial con más de 16,000 proveedores, recibe mensualmente más de 1 millón de facturas y expide más de 5 millones de ellas a sus clientes, lo que lo hace ser un corporativo comercial de gran escala.

Debido al número de operaciones que realizan tanto con sus proveedores como con sus clientes y para el control de las mismas, recurre al uso de nuevas tecnologías, lo que la coloca como una empresa comercial de vanguardia, además de tener automatizados sus procesos punta a punta, desde la orden de compra de productos hasta la venta al público, por lo que se convierte en referente de uso y emisión de factura electrónica.

Wal Mart inicia su acercamiento con el SAT desde el 2002, cuando su control de entradas y salidas (ingresos y egresos) las manejaba mediante EDI (Electronic Data Interchange). Este contribuyente ante la necesidad de modernizar sus esquemas de comprobación encontró en la visión del SAT iniciativas afines al uso de las nuevas tecnologías para simplificar los procesos de comprobación fiscal.

Es importante destacar que Wal Mart fue pionera en cada uno de los momentos en donde el SAT modernizó los esquemas de comprobación.

Wal Mart inicia con un esquema de factura mediante impresor autorizado, es decir comprobación en papel. El cliente al momento de efectuar el pago por la compra recibía un ticket que posteriormente era intercambiado por una factura en papel entregada de forma personal en ese momento.

Posteriormente Wal Mart adopta el esquema de facturación electrónica (CFD), que operaba de la siguiente manera: el cliente al momento de efectuar el pago por una compra, recibía un ticket con número de operación que le serviría para solicitar su factura electrónica en un kiosco de facturación o en la oficina de servicios al cliente, misma que le sería enviada por correo electrónico únicamente.

En 2013 implementa el Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI), en el que se mantiene la figura del ticket con un número de operación, facilitando a sus clientes poder descargar su comprobante fiscal, vía dispositivo móvil o desde una computadora con conexión a internet, por lo que la entrega es en línea.

Sus clientes pueden generar sus comprobantes fiscales utilizando su ticket de compra y utilizando sus diferentes servicios de facturación:

internet, mobile, kioscos de facturación, módulos de servicio al cliente, y ofrece a sus proveedores las herramientas tecnológicas que les permite gestionar desde la orden de compra hasta el pago de sus productos y/o servicios, brindando seguridad y certeza a través de los comprobantes recibidos.

Cabe mencionar que los comprobantes fiscales que reciben sus clientes y le emiten sus proveedores, de igual manera pueden ser consultados y descargados en la página del SAT dentro del portal del contribuyente.

La comunicación entre SAT y Wal Mart, para lograr avances en materia de comprobación fiscal fue directa. Siendo la autoridad fiscal quien acompañó y apoyo de manera específica en la interpretación y aplicación de las regulaciones normativas y su sincronía con el uso de la tecnología, a fin de que Wal Mart pudiera emitir y atender las demandas de clientes y proveedores.

La emisión de facturas que realiza Wal Mart es en promedio de 200 mil CFDI diarios, utilizando la misma plataforma en todos sus formatos de negocio y razones sociales para su generación.

### **3.2. Estadísticas de emisión y recepción de comprobantes fiscales de Wal Mart México.**

#### PROVEEDORES

- + De 16, 000 Proveedores
- + 1.3 millones de Facturas recibidas mensualmente

#### INTERCOMPAÑIAS

- + De 500 mil Comprobantes Fiscales emitidos por mes.
- + De 40 razones sociales del grupo.

#### CLIENTES

- + De 5 millones de Comprobantes Fiscales emitidos por mes
- Tiempo de respuesta menor a 2 segundos

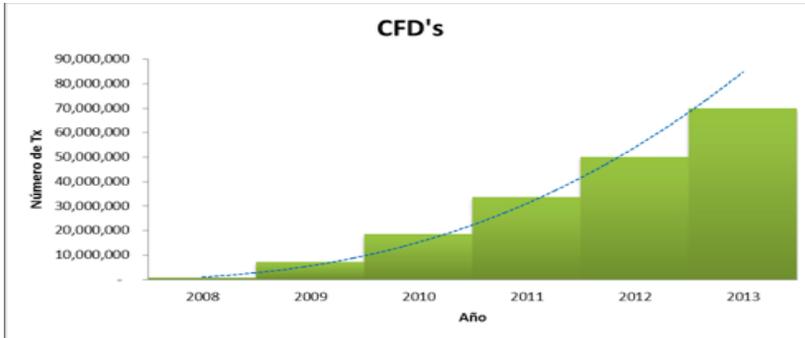
Bastando únicamente con su *ticket* de compra, sus clientes pueden obtener su CFDI utilizando los diferentes servicios:

- Internet
- Kioscos de Facturación

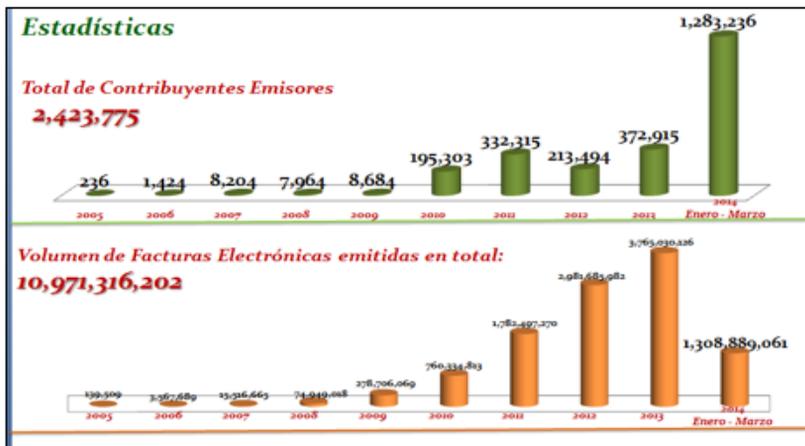
## TEMA 1.1 (México)

- Servicio al Cliente
- Móviles / Tablets

### 3.3. Evolución de emisión de factura Electrónica de Wal Mart México



### 3.4. Resultado y estadísticas de facturación electrónica



Se cuenta con 77 Proveedores de Servicios de Certificación de CFDI autorizados por el SAT a Abril 2014.

---

#### 4. CONCLUSIONES Y BENEFICIOS

- La migración del papel al esquema digital ha sido progresiva.
- Es importante la definición de un estándar tanto para el envío como para el contenido de la información de las facturas electrónicas. (Lenguaje XML), interoperabilidad técnica.
- Fortalecimiento de los controles de seguridad y aumento de la dificultad para la generación de comprobantes apócrifos que afectan a la economía formal.
- Los contribuyentes pueden administrar información en una dimensión virtual con flexibilidad digital abriendo posibilidades más prácticas, económicas y eficientes para el transporte, envío y almacenamiento de la misma.
- Los logros realizados en materia de factura electrónica se deben en gran parte a la unificación de procesos.
- Reduce las cargas administrativas inherentes al proceso y genera una mayor seguridad jurídica tanto para quienes la emiten como para quienes la reciben.
- Para la autoridad fiscal facilita el control y administración de los comprobantes fiscales y se configura como un flujo de información.
- La emisión de factura electrónica es una medida de protección de desarrollo sustentable de la ecología.
- Permite la reducción de costos tanto para la emisión, administración y control de los documentos electrónicos.
- El trabajo colaborativo Autoridad – Sector Privado, es de vital importancia para lograr un caso de éxito en cuanto a la implementación de servicios electrónicos.
- Automatiza la consulta y verificación de la veracidad de los comprobantes fiscales en línea.



## **PAGOS POR TELÉFONO MÓVIL DE CRÉDITOS PRE-COMPRADOS**

**Ezekiel Saina**

Comisionado Adjunto  
Revenue Authority  
(Kenia)

***Contenido:** Resumen ejecutivo. 1. Introducción. 2. Pasarela de pago de KRA  
3. Servicios de información SMS y USSD. 4. Resumen y conclusiones.  
Referencias.*

### **RESUMEN EJECUTIVO**

La Pasarela de pago de la KRA es un sistema innovador mediante el cual los contribuyentes pagan sus impuestos a través de, entre otros canales, el teléfono móvil utilizando las tecnologías USSD y SMS. La tecnología incluye integración segura en tiempo real con los sistemas back-end de los bancos, con reconciliación y capacidad de presentación de informes aprovechando la creciente penetración móvil en el país que alcanza el 78%. La plataforma de informes permite a los usuarios generar informes para la transferencia de los ingresos obtenidos en intervalos de tiempo específicos, desde la cuenta KRA de pagos a la Cuenta de Recaudación del banco designado. Los ingresos son luego distribuidos por el banco en las diferentes cuentas de la KRA en el Banco Central de Kenia (CBK), siguiendo instrucciones predefinidas. El portal de informes también puede generar informes personalizados de pagos usando varios criterios. El portal también ofrece la posibilidad de marcar las transacciones por pago móvil como «Utilizado» cuando un contribuyente desea evitar la reutilización de las transacciones. El sistema proporciona un método de recaudación fácil, conveniente y seguro en el país.

### **1. INTRODUCCIÓN**

El sector de tarjetas de prepago a uso general es uno de los segmentos de más rápido crecimiento del sector bancario al consumidor. Mientras que las operaciones de banca al por menor se

contrajeron en respuesta a la crisis financiera de 2008 con la recesión y las respuestas reguladoras que siguieron, el mercado de tarjetas pre-pagadas creció rápidamente, en gran parte para llenar el nicho abierto por la contracción del sector bancario minorista tradicional. Por otra parte, aunque las tarjetas pre-pagadas s eran generalmente destinadas a los consumidores de bajos ingresos, el uso de la tarjeta pre-pagadas se está generalizando, como se refleja por la entrada de gigante financieros minoristas tales como American Express, JPMorgan Chase, U.S. Bancorp y BB & T.1 Las tarjetas pre-pagadas se reconocen rápidamente.

Crédito telefónico pre-pagado o Mobile Money es un crédito que se compra con antelación al acceso al servicio. El crédito prepago se utiliza para acceder a la mayoría de los servicios ofrecidos por un operador de red móvil (MNO). Tales servicios incluyen acceso a internet, enviar SMS, llamadas vocales y videos. En Kenia, el crédito pre pagado también se utiliza para aprovisionar las cuentas bancarias y puede ser retirado como efectivo por los agentes de los proveedores de telefonía móvil. En finanzas del sector público, el crédito telefónico pre pagado es uno de los canales utilizados para recaudar impuestos en Kenia utilizando La Pasarela de pago de la autoridad de ingresos de Kenia (KRA).

## **2. PASARELA DE PAGO DE LA KRA**

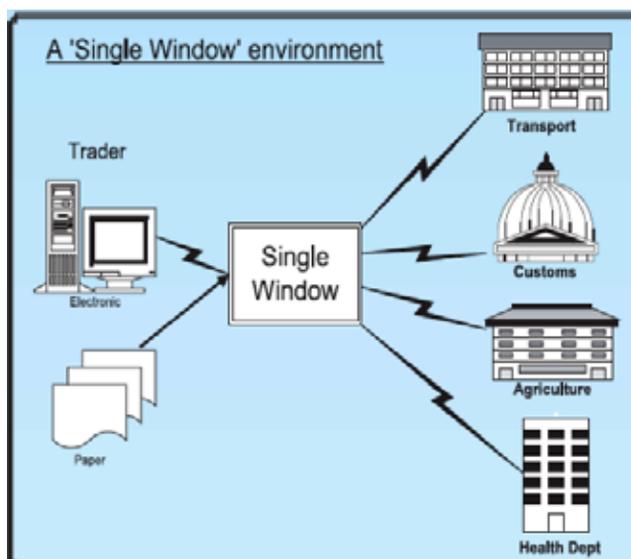
La Pasarela de pago de la KRA (PP) es un sistema autónomo para la recaudación de todos los impuestos de la KRA. El PP incluye una integración segura en tiempo real a los sistemas back-end de los bancos. En la actualidad, 27 bancos comerciales están integrados en el PP. La KRA busca colaborar con todos los bancos comerciales que tienen capacidad de integrar el PP para ofrecer comodidad a los contribuyentes, basados en convenios de servicios especificando las responsabilidades y expectativas de cada parte. Se espera que los bancos comerciales ampliaran los modos de pago disponibles para incluir Net banking, pago con tarjeta de crédito/débito, banca móvil, etc. que facilitan los tipos de pago tributarios. La KRA no paga ninguna Comisión a sus socios bancos; la remuneración para los bancos comerciales es en términos de liquidez (t + 2) antes de transferir las recaudaciones a las cuentas de CBK o de la Agencia beneficiaria. La base de pago para este modelo es un Aviso de Pago o E-Slip (cada uno con un número único) generados por los sistemas de KRA relevantes, es decir iTax, Simba, etc...

Esta plataforma de recaudación de ingresos tiene por propósito; en primer lugar, armonizar el proceso de pago de todos los impuestos

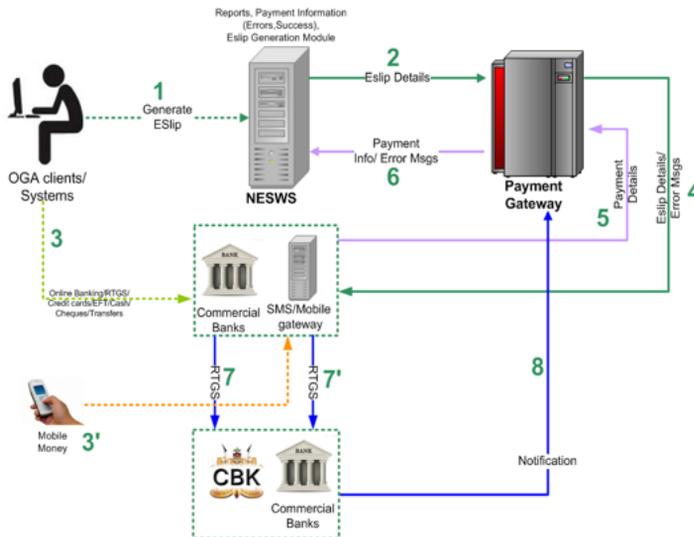
a la Autoridad. En segundo lugar, proporcionar flexibilidad a los contribuyentes al permitir el pago de todos los impuestos de la KRA a través de las redes de sucursales de bancos comercial, utilizando diversos canales de pago, incluyendo la plataforma móvil. Tercio, proporcionar un monitoreo en tiempo real en línea y reportar las recaudaciones de ingresos para todos los departamentos de la KRA. En cuarto lugar, mejorar los ingresos contables y las reconciliaciones, en quinto lugar, consolidar la información del contribuyente sobre los pagos a la KRA y por último, procurar información oportuna a todos los oficiales de la KRA y por lo tanto, mejorar la prestación de servicios.

La Pasarela de pago KRA está integrada con otros sistemas públicos tales como la ventanilla única. El sistema “Ventanilla única” pretende agilizar y simplificar los flujos de información entre el comercio y el gobierno y procurar beneficios significativos a todas las partes involucradas en el comercio transfronterizo. Por lo tanto una ventanilla única es un sistema que permite a los operadores insertar su información en una sola entidad (Kentrade) para cumplir con todos los requisitos reglamentarios de importación o exportación. Una ilustración del entorno de la ventanilla única se muestra en la siguiente Gráfica 1:

**Gráfica 1a**  
**Ilustración de la ventanilla única en Kenia**



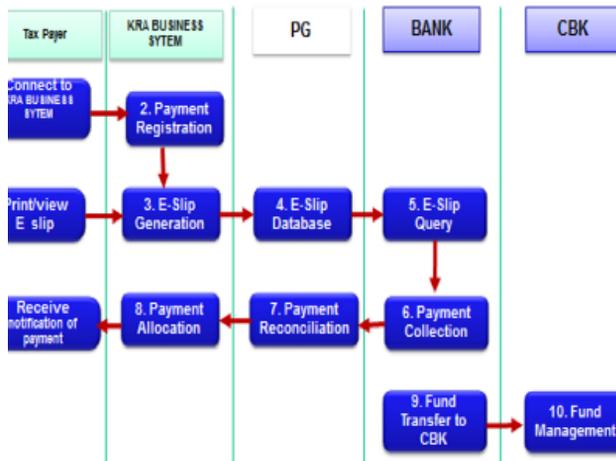
**Gráfica 1b**  
**Diagrama de flujos en la Pasarela de pago de la KRA**



*Flujo de proceso de negocio de PG y NESW*

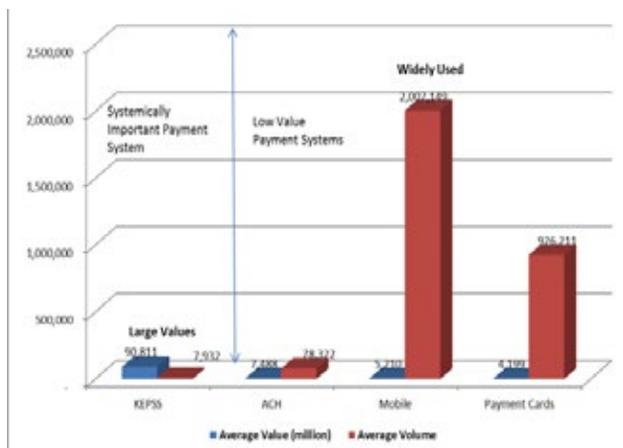
1. El cliente/OGA accede al NESW y entra la información sobre las transacciones que desea. Se identifican mediante su PIN y el NESW les proporciona una interfaz para seleccionar los códigos de ingresos adecuados
2. El NESW genera un E-Slip para la transacción y la envía a la PP, la cual enviará un acuse de recibo del E-Slip o un mensaje de error.
3. El OGA/cliente se presenta al banco con el E-Slip impreso para pagar las cuotas necesarias.  
3' El OGA/cliente paga las cuotas necesarias vía teléfono móvil.
4. El banco o la pasarela SMS recupera los detalles del E-Slip del PP, valida el pago y luego recibe el pago del cliente y lo procesa en su sistema bancario.
5. El sistema bancario envía detalles de pago a La Pasarela de pago.
6. La pasarela de pago envía detalles de pago a NESW y envía un recibo e información de pago o un mensaje de error al banco.
7. Los bancos comerciales pueden enviar los pagos recibidos a CBK si la OGA tiene una cuenta CBK, o enviar los pagos a un banco comercial (7') o a los bancos OGA según sea el caso.
8. CBK envía una notificación de recepción del banco comercial a la pasarela de pago.

**Gráfica 2**  
**Flujo de procesos de la pasarela de pago KRA**



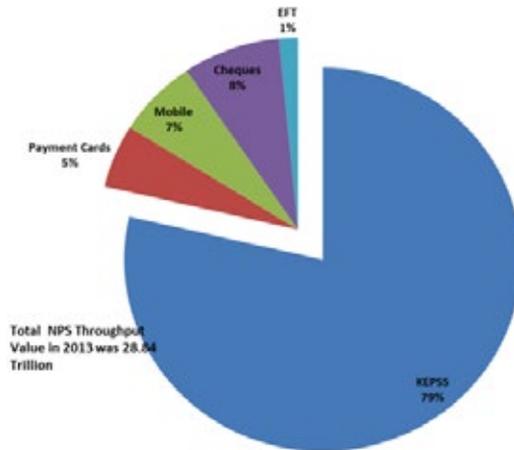
El uso de pasarela de pago ha estado aumentando en los últimos diez años, con los pagos móviles encabezando el volumen promedio de transacciones en Kenia, según la estadística publicada por el banco central de Kenia. La Gráfica 3a presenta el promedio nacional de flujos diarios en el sistema de pasarela de pago.

**Gráfica 3a**  
**Promedio nacional de flujos diarios en la pasarela de pago**



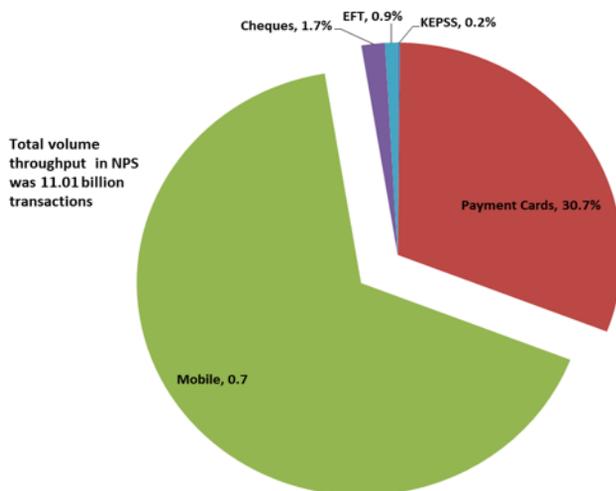
En términos de porcentajes, a nivel nacional, 79% del valor de la cuota NPS fue recaudada a través de KEPSS en comparación con el 7% de las colecciones móviles tal como se ilustra en la Gráfica 3b.

**Gráfica 3b**  
**Cuota NPS (b) por el valor durante 2013**



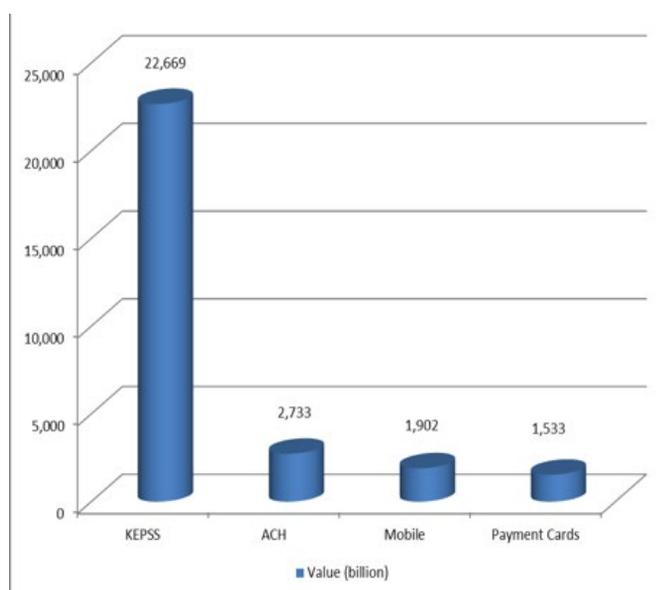
En cuanto a transacciones, el flujo de pagos móviles estaba liderando con 70% como se muestra en la Gráfica 3C

**Gráfica 3C**  
**Cuotas NPS por volumen (m) durante el 2013**



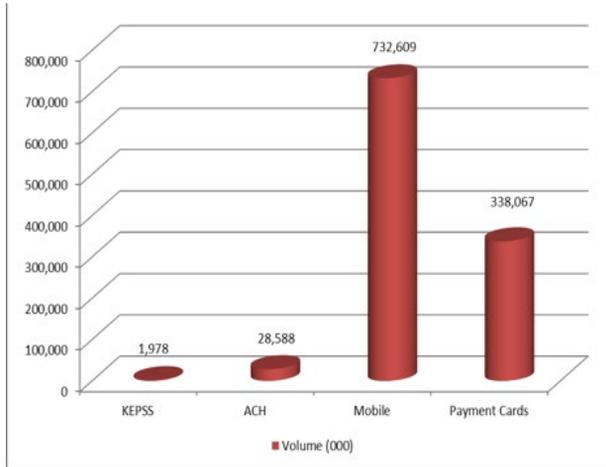
En la KRA, es el principal sistema de pago en valor es el Sistema de Pago Electrónico y Liquidación de Kenia (KEPSS), con 22,669 billones de Ksh, sin embargo el sistema de pago móvil maneja un volumen substancial de transacciones, con 1,902 billones de Ksh entre enero y diciembre de 2013, que fue ligeramente superior a las tarjetas de pago y el sistema ACH (Automated Clearing House). El grafico 4a muestra volumen de rendimiento de sistemas de pago KRA (enero a diciembre de 2013).

**Gráfica 4a**  
**Volumen de rendimiento de sistemas de pago KRA (enero a diciembre de 2013)**



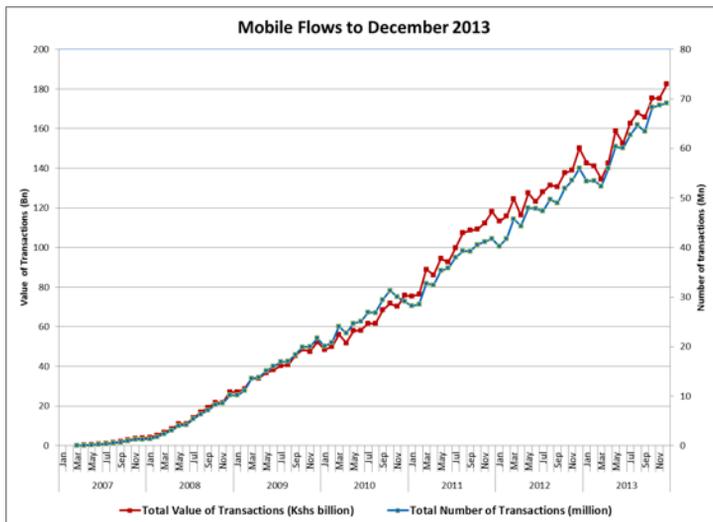
En términos de volumen, pago móvil encabezó la lista con 732,609,000 transacciones dentro del mismo período comparado con 1.978.000 transacciones por KEPSS como se ilustra en la Gráfica 4b

**Gráfica 4b**  
**Volúmenes de flujo en el sistema de pago (000) de enero a diciembre de 2013**



Esta es la historia exitosa de los pagos minoristas de Kenia, que ha continuado creciendo significativamente desde su inicio y revoluciona la industria bancaria a través de banca móvil.

**Gráfica 5**  
**Muestra la penetración de la telefonía móvil en Kenia**



**Gráfica 6**  
**Penetración de telefonía móvil en Kenia**



Kenia cubre un área total de 582.650 kilómetros cuadrados con una población estimada de 43,18 millones en 2012. La penetración del teléfono móvil en el año 2013 había alcanzado el 78% mientras la penetración de cuentas bancarias se situó en 35,2% en 2013.

La Plataforma Móvil para los Pagos de Impuestos en Kenia tiene como propósitos;

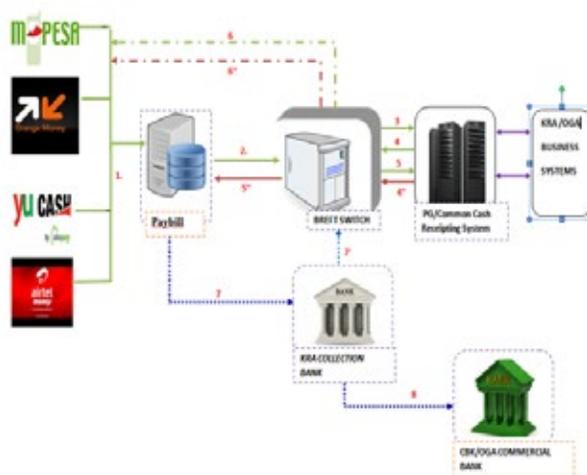
- i) Aprovechar de la penetración de telefonía móvil y servicio financieros móvil en Kenia
- ii) Permitir a los contribuyentes que convenientemente remiten los impuestos o tasas vía banca móvil y otras plataformas ofrecidas por varios bancos
- iii) Reducir los riesgos asociados con manejo de efectivo i.e. fraude, falsificación de cheque, etc.
- iv) Reducir el tiempo de espera en las oficinas de KRA
- v) Reducir los costos de transporte de efectivo para la KRA
- vi) Minimizar los gastos de impresión y papelería
- vii) Eliminar retrasos en la reconciliación debido a pagos por medios no electrónicos.

### **3. SERVICIOS DE INFORMACIÓN SMS Y USSD**

La primera fase de la PP implica la utilización de los servicios de información SMS y USSD. El Servicio Suplementario no Estructurado de Data (USSD en inglés) es un protocolo utilizado por los teléfonos celulares GSM para comunicarse con las computadoras del proveedor de servicio. El USSD puede ser utilizado para navegación WAP, servicio de llamada en prepago, servicios de dinero móvil, servicios de contenido basados en localización, servicios de información basados en menús y como parte de la configuración del teléfono en la red. La conexión permanece abierta, permitiendo un intercambio bidireccional de secuencias de datos. Esto hace que el USSD responda mejor que los servicios que utilizan el SMS. El usuario compone un mensaje de texto corto usando el teléfono. El teléfono lo envía a la red de telefonía móvil, donde es recibido por un equipo dedicado al USSD. La respuesta de este equipo es enviada al teléfono. La respuesta puede verse en la pantalla del teléfono, generalmente con una presentación muy básica. Los mensajes enviados por USSD no son definidos por cualquier organismo de normalización, así que cada operador puede implementar todo lo que encuentra conveniente para sus clientes. El USSD a veces se utiliza en conjunción con SMS: el usuario envía una solicitud a la red vía USSD, y la red responde con un aviso de recepción. A través de estos servicios, los clientes pueden consultar la KRA y obtener respuestas para una variedad de servicios que utilizan códigos cortos para el Servicio de Mensajes Cortos (SMS) y Servicio Suplementario no Estructurado de Data (USSD). Los servicios han estado en uso desde octubre de 2013, con más de 21.000 consultas por mes (Feb de 2014) y este número va creciendo. Los servicios son accesibles desde las cuatro redes móviles de Kenia, que son Safaricom, Airtel, YuMobile y Orange.

La segunda fase implica el pago de los impuestos mediante la Cartera Móvil de Pagos vía Mpesa, AirtelMoney, YuCash y OrangeMoney. Los modelos técnicos y de negocios fueron desarrollados y acordados por todas las partes interesadas. La KRA identificó un proveedor de servicios para proporcionar servicios de agregación para todos los operadores GSM (MNO). La Gráfica 7 ilustra el pago de impuestos vía cartera de operador de red móvil (Network operator wallet).

**Gráfica 7**  
**Pago de impuesto a través del diagrama de flujo de trabajo del operador de redes móviles**

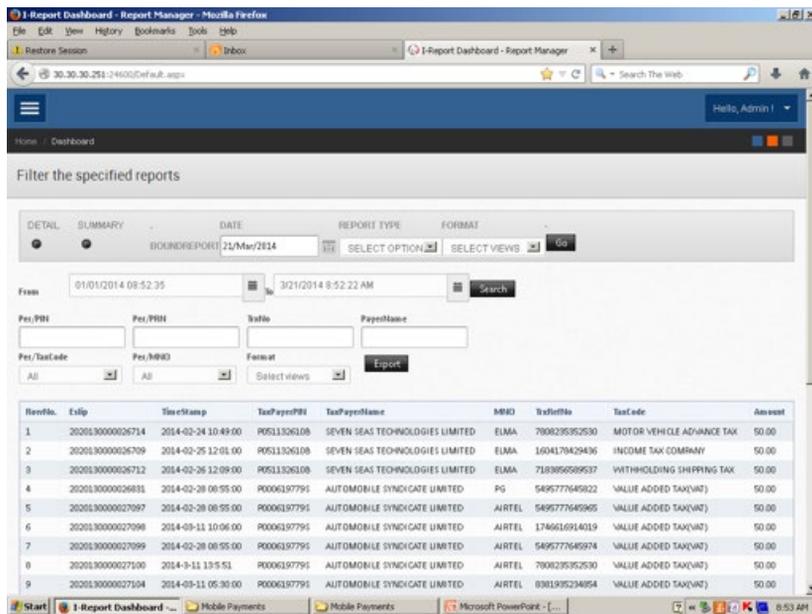


1. El Contribuyente inicia el pago por transferencia de dinero desde el monedero móvil.
2. El BREFT SWITCH recoge los detalles de pago
3. El BREFT Switch transfiere los archivos de los pagos a NPG para su validación y pago
4. La pasarela nacional de pago aporta una notificación de aprobación a BREFT Switch.  
4', La pasarela nacional de pago envía una notificación de error conduce a 5' regreso al monedero móvil del cliente. En este caso, no ocurre el paso 5.
5. El BREFT Switch informa al banco recaudador del débito y crédito a los respectivos cuentas  
5', El banco recaudador responde al BREFT Switch con mensaje de estado de éxito.  
En caso de fracaso, el BREFT Switch volverá a enviar el mensaje otra vez al banco, cada vez que el banco no responde con un mensaje de confirmación.
6. El cliente recibe una notificación vía SMS. El tipo de notificación es de éxito o de fracaso según que la autenticación de la Pasarela nacional de pago resultó a un 4 o 4',
7. El dinero es transferido desde la cuenta bancaria MNO a la cuenta bancaria de recaudación del KRA
8. El Banco recaudador transfiere el monto al Banco Central

## TEMA 1.1 (Kenia)

La plataforma de Informes de la Pasarela permite a los usuarios generar informes para la transferencia de los ingresos obtenidos en intervalos de tiempo específicos de la cuenta KRA de pagos a la cuenta de recaudación en el banco designado. Los ingresos se distribuyen a las diferentes cuentas de la KRA en el Banco Central de Kenia (CBK) basado en normas predefinidas. La plataforma de informes también puede generar informes personalizados de pagos usando varios criterios. La plataforma también ofrece una facilidad de pago móvil que marca las transacciones como «Utilizada» una vez que un contribuyente recibe un servicio para evitar la reutilización de las transacciones.

### Muestra de reporte de pagos



The screenshot displays the 'I-Report Dashboard - Report Manager' interface. It shows a search filter for 'BOUNDREPORT' on '21/Mar/2014'. Below the filter, there are input fields for 'From' (01/01/2014 08:52:35) and 'To' (31/21/2014 8:52:22 AM), along with search and export buttons. The main area contains a table with the following data:

ItemNo.	Exip	TaxeStamp	TaxPayorID	TaxPayeeName	MNO	ExRate	TaxCode	Amount
1	2020530000026714	2014-02-24 10:49:00	R051326308	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	ELMA	7000239352530	MOTOR VEHICLE ADVANCE TAX	50.00
2	2020530000026709	2014-02-25 12:01:00	R051326308	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	ELMA	160417842496	INCOME TAX COMPANY	50.00
3	2020530000026712	2014-02-26 12:09:00	R051326308	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	ELMA	7183956589537	WITHHOLDING SHIPPING TAX	50.00
4	2020530000026831	2014-02-28 08:55:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	PG	5495777649822	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00
5	2020530000027097	2014-02-28 08:55:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	5495777649805	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00
6	2020530000027098	2014-03-11 10:06:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	1746616914019	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00
7	2020530000027099	2014-02-28 08:55:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	5495777646974	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00
8	2020530000027100	2014-3-11 13:51:51	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	7000239352530	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00
9	2020530000027104	2014-03-11 05:30:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	8301935234054	VALUE ADDED TAX(VAT)	50.00

## Muestras de Informes de utilización

The screenshot shows a web application interface for reporting tax payments. At the top, there is a navigation bar with 'Home' and 'Dashboard' links, and a user greeting 'Hello, K000012371'. Below this is a search filter for reports, with fields for 'Per/PIR' (containing '2014/RTD') and 'Receipt No.', and a 'Search' button. The main content is a table listing 7 confirmed transactions. Each row includes a receipt number, a 'Confirmed' status, an E-Slip reference, a timestamp, taxpayer details, MNO information, a receipt number, a tax description, the amount paid, a declaration number, and a unit.

Receipt No.	Confirmation Status	Eslip	Timestamp	Taxpayer PIR	Taxpayer Name	MNO	Receipt No.	Tax Description	Amount	Declaration No.	Unit
1	Confirmed	2014/RTD /MIA/R9225	2014-03-04 08:39:00	R051132610B	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	MPESA	E145B025	COPY OF RECORDS	13.00	954150546	M 25
2	Confirmed	2014/RTD /JSC/R9216	2014-03-04 02:16:00	R051132610B	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	MPESA	E150D008	DRIVING LICENCE COPY OF RECORDS - DL	10.00	0	M 31
3	Confirmed	2014/RTD /JSC/R9216	2014-03-04 02:16:00	R051132610B	SEVEN SEAS TECHNOLOGIES LIMITED	MPESA	E150D008	CERTIFICATE OF OWNERSHIP	10.00	0	M 31
4	Confirmed	2014/RTD /BPS/R9236	2014-03-05 03:07:00	A005667131Y	NZERI CHRISTINE PHOENIX WAMBUI	MPESA	E1641K60	COPY OF RECORDS	17.00	129456	M 81
5	Confirmed	2014/RTD /ELD/R9242	2014-03-14 10:08:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	0751769068024	DUPLICATE LOGBOOK FILLED	26.00		M 81
6	Confirmed	2014/RTD /ELD/R9242	2014-03-14 10:08:00	R0006197795	AUTOMOBILE SYNDICATE LIMITED	AIRTEL	0751769068024	COPY OF RECORDS	26.00		M 81
7	Confirmed	2014/RTD /MIA/R9216	2014-03-14 03:44:00	R051132610B	LANCE OGANGA	MPESA	ET81RD079	COPY OF RECORDS	8.00		M 25

## 4. RESUMEN Y CONCLUSIONES

La Pasarela de pago permite a los contribuyentes presentar los impuestos o tasas vía el monedero móvil y las plataformas de banca móvil y banca por Internet ofrecidas por varios bancos. Los pagos se autentican según los detalles de los E-Slip en La Pasarela de pago de la KRA y luego el dinero es enviado a la cuenta bancaria de la KRA. El portal BREFT de informes ofrece una facilidad de marcar las transacciones móviles de pago como «Utilizadas» una vez que un contribuyente opta para un servicio que evita de reutilizarlas. La función de reconciliación también facilita actividades de reconciliación para todas las partes involucradas.

## REFERENCIAS

Carol R. Van Cleef et al, emerging trends in stored value and prepaid cards 3 (Bryan Cave ed. 2005), available at [http://www.mtraweb.org/conferences/2005/VanCleef-MTRAEmerging\\_Trends\\_v3.pdf](http://www.mtraweb.org/conferences/2005/VanCleef-MTRAEmerging_Trends_v3.pdf)

Craft Silicon, (2013), Payment Gateway Integration Specifications and Guide Integration of Business Systems and Bank with Payment Gateway, June 20, 2013 Version 2.3, Kenya Revenue Authority Document

Gainde (2012), CCRS Interaction with Banks CCRS – WEB SERVICE for BANKS Version 2.8, Kenya Revenue Authority Document

Tom Buterly, (2003). United Nations Commission for Europe: The single Window Concept, international trade procedures document.

Central Bank of Kenya, <https://www.centralbank.go.ke/index.php/rate-and-statistics/payment-system-statistics> retrieved on 23rd April 2014.

## **HACIA UNA ADMINISTRACIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAÍSES BAJOS 100% DIGITAL**

**Peter Veld**

Comisionado

Administración de Impuestos y Aduanas

Ministerio de Finanzas

(Países Bajos)

***Contenido:** 1. La Administración Tributaria a vista de pájaro. 2. Organización. 3. La Administración Tributaria en camino a 2017: la Administración Tributaria digital. 4. La administración tributaria digital – comunicación con los ciudadanos y empresas. 5. Los pasos siguientes hacia la administración tributaria digital.*

### **1. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA A VISTA DE PÁJARO**

#### **1.1. Orden permanente de la administración tributaria**

La Administración Tributaria lleva a cabo:

- la imposición, control y cobro de impuestos del Estado, aportaciones a la ley del seguro sanitario, cotizaciones de seguros populares y cotizaciones de seguros de trabajadores;
- el control del cumplimiento de la legislación referente a importación, exportación y tránsito de bienes, y de legislación en el terreno económico, sanitario, del medio ambiente y seguridad, ordenación económica e integridad financiera,
- la concesión y el control de subvenciones dependientes de los ingresos,
- la investigación en todos los terrenos mencionados.

La Administración Tributaria lleva a cabo estas tareas de la forma más eficaz y eficiente posible. Puntos de partida de la actuación de la Administración Tributaria son la seguridad jurídica y la legalidad.

## **1.2. ¿Qué aporta la administración tributaria?**

¿Qué aporta la Administración Tributaria a la sociedad holandesa? La Administración proporciona:

- dinero en el tesoro público
- apoyo en los ingresos para los gastos de alquiler, seguro sanitario, guarderías, niños,
- la lucha contra los riesgos sociales que comportan bienes como armas, drogas, medicamentos falsos, estupefacientes,
- la protección de la sociedad contra el fraude.

## **1.3. Misión de la administración tributaria**

La misión de la Administración Tributaria consiste en:

Aumentar al máximo la medida en que los ciudadanos y las empresas cumplen libremente con sus obligaciones (cumplimiento).

Cada año, la Administración Tributaria tramita 55 millones de declaraciones de impuestos, proporciona 9 millones de subvenciones, y 12 millones de contenedores y 51 millones de pasajeros pasan por la aduana. Es imposible controlar manualmente al 100% a nivel individual todas esas declaraciones, solicitudes, bienes y pasajeros. Pero eso no es necesario, y sería incluso indeseable. La investigación y la práctica han dejado claro que en ciertas situaciones es necesaria la disuasión por medio de la investigación y la sanción de infracciones, pero que no es suficiente para motivar a los ciudadanos y empresas a que observen las reglas. La función de las investigaciones y las sanciones es la de proteger a la sociedad, y de mostrar a los ciudadanos de buena voluntad que el cumplimiento de las reglas es la norma, y que no se acepta el comportamiento que se desvía de las normas.

Para motivar a los ciudadanos y a las empresas a que observen las reglas se precisa de un entorno en que el cumplimiento de las reglas sea evidente y en que los ciudadanos y las empresas sientan la motivación interna de cumplir con sus obligaciones. La Administración Tributaria quiere fomentar en lo posible la existencia de tal entorno. Con vistas a ello, la A.T. quiere crear un entorno en que se apoye y estimule en todo lo posible el buen comportamiento.

Para estimular el cumplimiento es crucial que los ciudadanos y las empresas puedan depositar su confianza en la Administración Tributaria. Para conseguirlo, se requiere que la integridad de la

Administración esté fuera de toda duda. Eso constituye el fundamento del funcionamiento de la A.T. Poner en práctica la integridad es responsabilidad conjunta de todos los empleados de la A.T., y se traduce en los valores básicos de credibilidad, responsabilidad y esmero.

#### **1.4. Expectativas**

¿Qué esperan los ciudadanos y empresas de la Administración Tributaria? No existen ni “el” ciudadano ni “la” empresa. Sin embargo, sí hay conocimientos sobre las expectativas que los ciudadanos y las empresas tienen puestas en la Administración Tributaria. Consisten en lo siguiente.

##### Justicia

Unos estudios han puesto de manifiesto que la confianza en la Administración Tributaria es uno de los factores decisivos en el cumplimiento de las reglas. Dicha confianza depende en parte del apoyo experimentado por los ciudadanos y las empresas, y por la justicia que se percibe en la actuación de la Administración Tributaria. El trato equitativo, imparcial, respetuoso y de apoyo a los ciudadanos y empresas contribuyen a que se otorgue confianza y autoridad a la Administración Tributaria. Y resulta que eso tiene una influencia positiva en el cumplimiento de ciudadanos y empresas.

##### Rapidez

La rapidez es un factor importante en la valoración de la actuación de la Administración Tributaria por parte de los ciudadanos y las empresas. Pero eso ya se está logrando en gran medida. Por ejemplo, el proceso de asignación de subvenciones está totalmente organizado para abonar puntualmente todos los meses dichas subvenciones a los beneficiarios. Si no es así, no pueden pagar las primas de asistencia sanitaria, el alquiler y las facturas de las guarderías. Otro ejemplo es que la aduana ya se dio cuenta hace muchos años de la importancia de la rapidez en la importación y exportación de bienes: los controles se realizan de tal forma que se obstaculice lo menos posible el tráfico de bienes. Con todo, el monitor fiscal muestra que los ciudadanos y las empresas creen que todo ello se podría y debería realizar todavía más rápidamente. La Administración Tributaria sigue trabajando en ello para los ciudadanos y empresas de buena voluntad.

### Protección

Los ciudadanos y las empresas esperan de la Administración Tributaria que actúe contra quienes no respetan las reglas deliberadamente. La tolerancia hacia la infracción de las reglas ha disminuido a lo largo del tiempo. Se espera de la Administración Tributaria que se actúe de forma correctiva y sin acepción de personas en caso de infracción de las reglas. Si eso es patente, contribuye a que los ciudadanos y empresas de buena voluntad también cumplan con sus obligaciones. No se trata solo de protección contra el fraude fiscal y el fraude en las subvenciones. La A.T. protege asimismo a la sociedad contra personas y organizaciones que, por ejemplo, cometen fraude sobre la asistencia sanitaria o sobre bienes inmuebles, o que por ejemplo se dedican a la importación o exportación de estupefacientes o armas.

### Claridad

Los ciudadanos y las empresas quieren saber a qué atenerse, y quieren obtener información clara al respecto. Las conversaciones con empresarios muestran que “no tener líos con la Administración Tributaria” figura en un lugar cada vez más importante de su lista de prioridades. El monitor fiscal muestra que ya hace años que los ciudadanos y las empresas creen que la Administración es relativamente poco transparente.

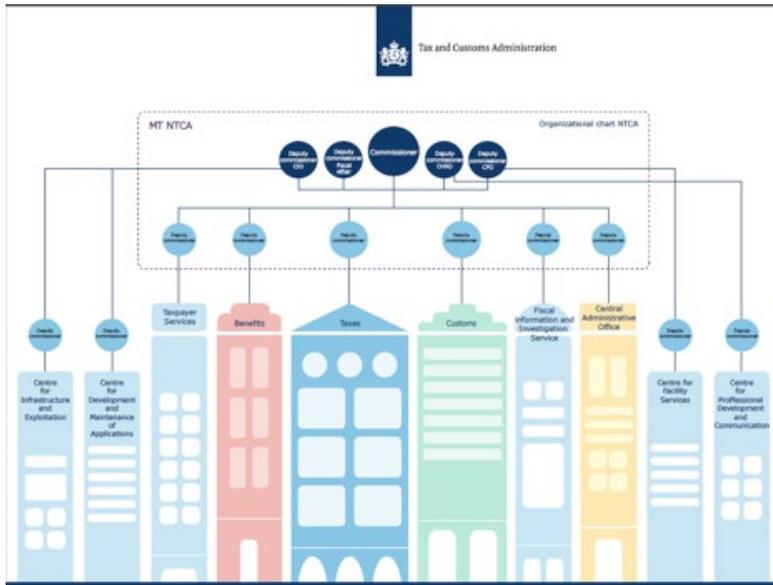
### Exactitud

Los ciudadanos y las empresas quieren que la Administración Tributaria les informe correctamente. Las cartas equivocadas respecto a, por ejemplo, subvenciones o el impuesto sobre la renta, salen a relucir en los periódicos, a menudo inmediatamente.

Se espera del teléfono de información fiscal que las respuestas que éste facilita sean totalmente correctas. Y los empresarios quieren poder contar con que tras un plazo de declaración no van a tener que vérselas con correcciones de declaraciones presentadas, sea para impuestos o sea para la aduana.

## 2. ORGANIZACIÓN

### 2.1. General



La Administración Tributaria está bajo el mando de un Director General que, junto con sus sustitutos, forma el equipo directivo de la Administración Tributaria. En el equipo directivo se encuentran representados los siguientes cargos:

- CIO (Chief Information Officer), o Director de Tecnologías de la Información
- CHRO (Chief Human Resource Officer), o Director de Recursos Humanos
- CFO (Chief Financial Officer), o Director Financiero
- Fiscalidad (Chief Tax Officer), o Director de Hacienda

El equipo directivo consiste además en los directores de las partes más importantes de la organización (Impuestos, Aduanas, Subvenciones, Servicio de Investigación Fiscal, Teléfono de Información Fiscal y la Administración Central).

La ocupación del personal asciende a 28.857 FTE (Full-Time Equivalent); con mucho, la mayor parte de los empleados trabaja en la parte de impuestos (15.662 FTE).

## **2.2. Provisión de información de la organización**

El CIO es miembro del equipo directivo de la Administración Tributaria. Es responsable de que el proceso primario de la Administración Tributaria esté permanentemente apoyado por una provisión de información (PI) adecuada y suficiente.

En la Administración Tributaria existe el triángulo de demanda de PI, gestión para la PI y oferta de PI. Las partes de la organización en que se asigna este triángulo forman conjuntamente la cadena de PI:

- Demanda de PI: departamentos de gestión de información (GI) de las partes de la empresa
- Gestión para la PI: Oficina del CIO
- Oferta de PI: Centro para el Desarrollo de Aplicaciones y Mantenimiento (CDAM) y Centro para la Infraestructura y Explotación (CIE).

En la cadena de PI se lleva a cabo la orden del día del CIO. Por consiguiente, el CIO se ocupa de la buena colaboración dentro del triángulo, de los resultados del triángulo como un todo y de las aportaciones de las partes por separado.

El CIO es el responsable final de la Administración Tributaria del CDAM y CIE, y dirige el cargo de CIO.

Los departamentos de GI dan cuenta al equipo directivo a través del miembro de la GI de la parte de la empresa. Sin embargo, los departamentos de GI son también una parte funcional de la cadena de PI, y con ello contribuyen a la realización de la orden del día del CIO.

Esta presentación describe los desarrollos digitales en el ámbito de los impuestos.

## **3. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN CAMINO A 2017: LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DIGITAL**

“La Administración Tributaria digital” forma parte del plan a medio plazo de la Administración Tributaria.

Sucintamente, la administración tributaria digital consiste en:

- La comunicación electrónica casi al 100% con ciudadanos y empresas

- La utilización de medios sociales y aplicaciones
- Una red de apoyo para las personas que no tienen capacidad de autonomía
- Apoyo digital adecuado para empleados
- Estado en orden de los datos
- Disminución de los costes de gestión en el ámbito de PI a favor de simplificación y Modernización
- Infraestructura PI en orden

### **3.1. General**

La Administración Tributaria quiere convertirse a nivel interno y externo en una Administración Tributaria digital. El tráfico de mensajes entrantes y salientes con ciudadanos y empresas se realizará en el futuro casi totalmente a través de la vía electrónica. Los empleados de la Administración también van a recibir cada vez más un mejor apoyo electrónico en su trabajo. Los sistemas no van a tener más el carácter de “lugares de búsqueda”. Ofrecerán información de tal forma que los ciudadanos y las empresas van a saber lo que se espera de ellos. A los empleados se les ofrecerá la información y los análisis que necesitan para su labor.

En los últimos años se han conseguido buenos resultados en la ordenación de la provisión de información. La realización de los objetivos de este plan a medio plazo todavía establece requisitos de gran alcance a la cadena de PI. El CIO desempeña en ello el papel de prestador de servicios de PI dentro de la administración del Estado, CDAM como sistema integrador de la Administración Tributaria.

### **3.2. Administración tributaria - nivel externo**

La comunicación digital ofrece grandes posibilidades para la mejora de la prestación de servicios a ciudadanos y empresas. El objetivo es que puedan encontrar fácilmente a través de la vía digital los datos son importantes para ellos. También podrán arreglar digitalmente sus asuntos con la Administración Tributaria, sin que sea necesario tener conocimientos sobre los procesos de la Administración Tributaria. Eso no se puede llevar a cabo a través de un sistema que utiliza el papel como soporte. Se espera que las posibilidades sigan aumentando en los años venideros. La Administración Tributaria va a adaptarse a ello. A la vez, la digitalización proporciona una aportación importante en la realización de las tareas de la Administración.

Los ciudadanos y las empresas tienen que poder consultar en todo momento el estado de sus declaraciones, solicitudes, reclamaciones,

pagos, etc. La información sobre derechos y obligaciones se hará accesible para los ciudadanos de una forma que se ajuste a sus conocimientos y pericia.

Como primer paso, los ciudadanos pueden recibir a corto plazo correo digital de la Administración Tributaria a través del buzón de mensajes (véase a continuación). También se desarrollan nuevos portales de Internet ([mijn.belastingdienst.nl](http://mijn.belastingdienst.nl)).

Los medios sociales obtienen un lugar de pleno derecho en el enfoque de observancia de la Administración Tributaria. Y se desarrolla un enfoque para una aplicación más integral de los distintos canales de servicio (teléfono, página web, buzón de mensajes, medios sociales). Además, se van a introducir paulatinamente *apps* con los que los ciudadanos y empresas van a poder despachar ciertos asuntos con la Administración. Para los ciudadanos que no estén en condiciones de participar en el desarrollo de la Administración Tributaria electrónica se está desarrollando una red de ayuda.

Para las empresas se va a ampliar paulatinamente el uso obligatorio del estándar del SBR (standard business reporting, o informes empresariales estándar) con más flujos de suministro. Respecto a la configuración, se está estableciendo que todos los flujos de la Administración Tributaria se ofrezcan a través de dos canales: una provisión básica a través del dominio personal para empresarios, y una provisión a través del canal del SBR para los prestadores de servicios fiscales y empresarios que utilicen los paquetes de software comerciales. El siguiente capítulo contiene más información sobre SBR.

### **3.3. Red de ayuda**

Para los ciudadanos que no estén en condiciones de participar en los desarrollos digitales se está creando una red de ayuda. Siempre hay un grupo que no está en condiciones de participar en los desarrollos; por cierto, eso no se aplica solo a los desarrollos digitales, sino que siempre habrá un grupo que necesita ayuda para poder comprender sus derechos y obligaciones. En este aspecto, la Administración Tributaria colabora con otros organismos del Estado y otras partes. Desde hace años, la Administración Tributaria tiene conjuntamente con otras partes, como por ejemplo sindicatos de personas mayores, un acuerdo de colaboración para la ayuda a contribuyentes en la realización de su declaración sobre la renta. También se ha creado una red de puntos de servicio para ayuda entorno a las subvenciones.

La Administración Tributaria aplica también estas redes para la ayuda a personas que no están en condiciones de valerse por sí mismas. El programa de red de ayuda ofrece – en una sociedad digital – diferentes soluciones a través de líneas diversas: conseguir que las personas se puedan valer por sí mismas, intermediarios sociales, intermediarios profesionales y servicios de información a través de un mostrador. La Administración Tributaria colabora en ello con otros prestadores de servicios/ejecutores que se encuentran con la misma cuestión, como por ejemplo municipios y sus mostradores para información.

### **3.4. Legislación**

Una legislación simple proporciona una aportación importante a las posibilidades de digitalización y de control de procesos de ejecución. La Administración Tributaria colabora estrechamente con las direcciones legislativas en el desarrollo de una nueva legislación y en poner a prueba el grado de ejecución y mantenimiento de la nueva legislación.

### **3.5. Administración tributaria – nivel interno**

Para los empleados de la Administración, un buen apoyo digital también es de crucial importancia. La mejora de las posibilidades digitales para ciudadanos y empresas no es posible sin la mejora de las posibilidades digitales para los empleados. En los próximos años se va a hacer posible el trabajo independiente del lugar, la hora y los aparatos. Con ello se pueden obtener considerables beneficios en la eficiencia del proceso primario. El primer paso es la implementación del Lugar de Trabajo Digital de la Administración Tributaria, en que los ordenadores fijos de los despachos van a ser sustituidos por ordenadores portátiles y cada vez más por tabletas.

La Administración dispone de mucha información. Se va a mejorar la accesibilidad a los datos de que dispone. También se va a recurrir a nuevas fuentes de datos que ayudan a completar la imagen de ciudadanos y empresas. Así, la digitalización va a colaborar en la mejora de las posiciones de información de la Administración sobre ciudadanos y empresarios. Una buena posición de información es la base para la aplicación de una gestión de riesgos de cumplimiento, para el desarrollo de inteligencia y para medir los efectos. Sin esa información, los empleados no pueden seguir realizando bien su trabajo. La cadena de Provisión de Información (PI) proporciona las provisiones necesarias.

### **3.6. Gestión de datos**

Los datos forman cada vez más la base de la actuación de la Administración Tributaria: en el intercambio de información con los ciudadanos y empresas, en el intercambio de información con otras partes de la Administración del Estado, y en la aplicación de una gestión de riesgos de cumplimiento por parte de los empleados de la Administración Tributaria. A veces se trata de enormes cantidades de datos sobre muchos ciudadanos y empresas a la vez, y a veces se trata de información sobre un ciudadano o una empresa individuales.

Una administración de datos bien montada cobra cada vez una mayor importancia para la buena ejecución de tareas de la Administración. Pero eso no resulta siempre sencillo, ni mucho menos. Hacen falta garantías de un uso responsable y de un almacenamiento responsable de datos. La Administración Tributaria deberá realizar una labor considerable al respecto. La cadena de PI lo concretiza, junto con el Centro de Servicios de Facilitación y la Administración central. Los puntos de partida formulados por el proyecto “iBelastingdienst” (iAdministración Tributaria) sirven de pauta (se los va a describir en un capítulo posterior).

### **3.7. Racionalización**

El entorno de PI de la Administración Tributaria sigue siendo de una complejidad enorme, tanto por lo que se refiere a su aplicación como al aspecto de la infraestructura. Los presupuestos disponibles se aplican en su mayor parte a mantener lo que existe, en tanto que se necesitarían inversiones para innovaciones. Está claro que la Administración va a seguir basándose durante muchos años en los sistemas existentes. Sin embargo, se necesita actuar para evitar que el mantenimiento de lo existente limite cada vez más el espacio para innovaciones.

Por esa razón se elaboran posibilidades de simplificar gradualmente el entorno de PI, tanto el entorno de aplicación como la infraestructura (“racionalización”). A medida que se desarrollan nuevas aplicaciones, o que se aplican nuevas técnicas, las antiguas aplicaciones y técnicas van quedando desfasadas. Si eso no se hace, el entorno PI se va a volver cada vez más complicado en vez de más sencillo. La racionalización debe poner el engranaje en marcha con el que se puedan reducir los gastos de gestión y exista espacio para una simplificación y modernización de gran alcance del entorno PI. Así se creará una base duradera para un mejor apoyo digital de los ciudadanos y empresas y de los empleados de la Administración Tributaria.

## **4. LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DIGITAL – COMUNICACIÓN CON LOS CIUDADANOS Y EMPRESAS**

La Administración Tributaria lleva ya unos años trabajando en la comunicación electrónica con ciudadanos y empresas. En este capítulo se detallan los principales desarrollos y los pasos siguientes.

### **4.1. Declaración pre-rellenada (DP) del Impuesto sobre la Renta**

En 2009, la Administración Tributaria introdujo la declaración pre-rellenada del impuesto sobre la renta. En dichas declaraciones, que se pueden bajar del sitio web de la Declaración Tributaria a partir de un mes antes de la fecha de declaración, el 1 de abril, la Administración Tributaria rellena de antemano unos cuantos datos. Los contribuyentes controlan dichos datos, y si hace falta los completan. A través de los años, la Administración Tributaria ha ido obteniendo más datos que se deben pre-rellenar.

En 2013, la declaración pre-rellenada (DP) fue evaluada por una agencia externa para obtener una idea de las experiencias con la DP y la actitud hacia ella. El 51% de los contribuyentes manifiesta haber utilizado la DP. En comparación con el año anterior (2012: 37%), este porcentaje aumentó considerablemente. Las experiencias de los encuestados son muy positivas debido a la alta calidad y exhaustividad de los datos. La DP se utiliza sobre todo debido a la facilidad, la rapidez y la buena experiencia en los años precedentes. Nueve de cada diez usuarios valoran las diversas partes del proceso de declaración de la DP de buena a muy buena. En la encuesta se implicaron también a personas que el año anterior no habían utilizado la DP. De los que no habían utilizado la DP, el 40% dijo que era muy probable que el año siguiente la utilizaran.

Prácticamente todos los usuarios de la DP tienen la intención de utilizarla de nuevo el año siguiente.

En 2013, el 96% de los contribuyentes hizo una declaración digital del impuesto sobre la renta. Para los particulares no es obligatorio hacer la declaración electrónica, pero para los empresarios sí.

### **4.2. App**

Este año, la Administración Tributaria ha puesto a disposición por primera vez un app para declaraciones. Se trata de una prueba. Este app solo es adecuado para la declaración simple, sin vivienda

o partidas deducibles, que había sido completamente rellena de antemano y en la que no hacía falta modificar ni completar nada. Se bajó el app más de 77 mil veces, y casi 17 mil personas enviaron su declaración por medio del app. La Administración Tributaria va a evaluar la prueba, y posiblemente el año que viene la va a ampliar.

#### **4.3. Informativa sobre la declaración pre-rellenada de 2013**

Alrededor de 7,6 millones de personas reciben un impreso de declaración por carta. De ellos, 6,5 millones son para particulares y 1,1 millones para empresas.

Para alrededor de 6 millones de personas, la declaración se ha pre-rellenado totalmente.

Para las demás personas que hacen la declaración, ésta se ha pre-rellenado en parte o en gran parte.

Más de 100 millones de datos están pre-rellenados

Para la composición de las Declaraciones Pre-rellenadas se utilizaron datos de:

- Escuelas, universidades: 2 millones de datos de estudios
- Empleados, empresas de pensiones y organismos de subvenciones: 22 millones de datos sobre la renta
- Bancos: 60 millones de datos sobre ahorros
- Municipios, bancos: 25 millones Valor Bienes Inmb. e hipoteca
- Compañías de seguros: 650 mil pólizas rentas vitalicias

#### **4.4. Standard Business Reporting (Informes Empresariales Estándar)**

Standard Business Reporting (SBR) es un método para redactar y entregar mensajes financieros digitales. Ejemplos: declaraciones a Hacienda, cuentas anuales a la Cámara de Comercio, informes de crédito a distintos bancos, e informes estadísticos a la Agencia Central de Estadística.

SBR parte de la estandarización de datos en la fuente: la administración del empresario. Con SBR, los intermediarios y empresarios pueden reutilizar fácilmente datos por medio de registrarlos estandarizados una sola vez en la administración de la empresa.

## **SBR y la Administración Tributaria**

La administración Tributaria participa desde el principio en el desarrollo de SBR. La estandarización es de gran importancia para la simplificación y el aligeramiento de las tareas administrativas. Otros participantes desde el comienzo fueron la Cámara de Comercio y la Agencia Central de Estadística. Como dichas partes de la Administración pública se tomaron muy en serio el desarrollo de SBR, dicho sistema resultó también interesante para partes privadas, como por ejemplo para diseñadores de software y auditores. Actualmente, otros departamentos y el sector de la vivienda y sanidad también se están incorporando al SBR. La Universidad Técnica de Delft ha desarrollado incluso un postdoctorado en Gestión de Cumplimiento entorno a cuestiones referentes a SBR.

Además de la Administración Tributaria, las siguientes partes también utilizan actualmente SBR:

- la Agencia Central de Estadística, para informes estadísticos
- la Cámara de Comercio, para cuentas anuales
- diversos bancos, para informes de crédito

La Administración Tributaria introduce paulatinamente SBR en estrecha colaboración con otras organizaciones. En 2013, la Administración Tributaria recibió de esta manera 3,5 millones de mensajes. Se calcula que este año van a ser 7 millones. SBR ya es obligatorio desde el año de declaración fiscal 2012 para declaraciones sobre la renta y el impuesto de sociedades. Para el IVA se introdujo SBR a partir del año 2014, tanto para las declaraciones sobre el IVA como para la declaración de prestaciones intracomunitarias.

### Elementos de SBR

SBR consiste en tres elementos:

- XBRL: la lengua común para definir datos
- Taxonomía holandesa: el diccionario común de datos, que se utiliza para varios informes
- Digipoort (puerta digital): la línea digital con la Administración pública para una conexión segura y fiable para diversas obligaciones de elaboración de informes

## Ventajas de SBR

SBR tiene una serie de ventajas para empresarios y sus intermediarios:

- disminución de las cargas administrativas debido a menos elaboraciones de informes y menos trabajo administrativo
- mayor eficiencia: la administración solo se debe configurar una vez y después se pueden entregar más tipos de informes para diferentes organismos.
- mayor calidad debido a la falta de diferencias de interpretación; además, los errores se detectan al principio del proceso y se tratan unívocamente
- SBR es un enfoque duradero para el flujo de mensajes entre las administraciones del Estado y las empresas
- SBR se utiliza a nivel internacional

## Organización de SBR

Para implementar SBR se ha creado la agrupación Standard Business Reporting Programma (Programa Estándar de Informes Empresariales). En el programa de SBR colaboran conjuntamente las partes de la administración pública y partes mercantiles para simplificar la redacción e intercambio de informes, sean o no financieros. Las partes mercantiles son los empresarios, diseñadores de software, auditores e intermediarios. [Logius](#) es la organización estatal que dirige el programa de SBR y la gestión de diversas provisiones de SBR como Digipoort y la Taxonomía holandesa. El punto de debate SBR da una dirección estratégica a la colaboración entre el sector público y el privado.

La comisión directiva de SBR coordina las actividades laborales de las partes estatales participantes. Peter Veld, director general, es el presidente del punto de debate de SBR y de la comisión directiva de SBR.

En el siguiente enlace se encuentra más información sobre SBR:  
<http://www.sbr-nl.nl/wat-is-sbr/international/>

### 4.5. Buzón de mensajes

En Holanda se ha diseñado el portal web MijnOverheid.nl (“Mi administración pública”) para las administraciones del Estado. El Buzón de Mensajes forma parte de MijnOverheid. Allí los ciudadanos pueden recibir correo de la administración pública. En los próximos años se va a pedir a los holandeses que hagan una cuenta en

MijnOverheid. El objetivo del gobierno: que en 2017 los holandeses se puedan comunicar totalmente con el Estado de una forma que no requiera papel.

El Buzón de mensajes es el buzón personal para mensajes electrónicos de la administración del Estado: de uso fácil, rápido, seguro y ecológico. Los ciudadanos determinan ellos mismos de qué organismos quieren recibir mensajes en el buzón, y no reciben más dichos mensajes por correo de papel. Los ciudadanos reciben un mensaje por correo electrónico de que han recibido un nuevo mensaje.

El propietario de MijnOverheid es el ministerio de Asuntos Interiores. El portal ya lleva unos años existiendo, pero su uso necesitaba un estímulo. La Administración Tributaria es el “cliente de lanzamiento” y toma la iniciativa. La experiencia en trayectos anteriores demuestra que posteriormente se incorporan cada vez más organismos.

Además de la Administración Tributaria, otros servicios (incluyendo los municipios) ya envían sus mensajes a través del Buzón de mensajes. El número de organismos del Estado que envían mensajes a través del Buzón de mensajes va a aumentar considerablemente en los próximos años.

En estrecha colaboración entre Logius y la Administración Tributaria, en diciembre de 2013 se crearon 5,8 millones de cuentas en MijnOverheid para las personas con derecho a subsidios. A través de una carta personal se informó en enero a los 5,8 millones de personas con derecho a subsidios de que a partir de ahora pueden consultar digitalmente las decisiones sobre sus subsidios a través del Buzón digital de MijnOverheid.

Las cuentas se han rellenado satisfactoriamente con las decisiones, con lo que las subvenciones se han prolongado automáticamente hasta 2014. La Administración Tributaria amplía el número de decisiones sobre subvenciones que se envían a través del Buzón de mensajes en mensajes en el ámbito de los impuestos. Dichas decisiones se han enviado también en soporte de papel.

A principios de febrero de 2014, se activaron más de 1 millón de cuentas. Debido a este aumento, también se están estimulando a otras partes de la administración del Estado a ofrecer más mensajes al Buzón.

Además de a través del Buzón de mensajes, la Administración Tributaria también envía decisiones. Por correo. En el futuro pasará a un envío exclusivamente por vía digital. El momento concreto va a depender entre otros factores de la cantidad de cuentas activadas.

## **5. LOS PASOS SIGUIENTES HACIA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DIGITAL**

### **5.1. Provisión de información en 2017**

En base a los objetivos del plan a medio plazo para todos los servicios de la Administración Tributaria, la cadena de Provisión de Información (PI) tendrá las siguientes importantes características:

- Tendrá un entorno ordenado de PI.
- La PI será más manejable y flexible.
- A nivel estructural, habrá espacio para innovaciones.
- Apoyo de los procesos masivos y de los empleados, con lo que se optimiza la continuidad de la empresa.
- Algunos sistemas grandes habrán sido renovados.
- Será fácil acceder a los datos para cualquier tipo de uso.
- Se habrá creado una configuración de seguridad que se ajusta a los avances en la digitalización.
- Los empleados tendrán a su disposición un Lugar de Trabajo Digital de la Administración Tributaria bien desarrollado.
- La colaboración con el mercado y con las partes del Estado estará más desarrollada.

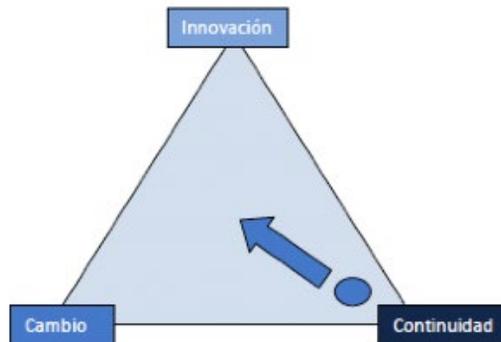
El CIO de la Administración Tributaria establecerá anualmente un orden del día en que se describirá para todas las partes en el ámbito de la provisión de información de qué manera se realizan los objetivos empresariales. La realización de dicho orden del día es un proceso en que se implican a todas las partes de dentro y de fuera. Los gerentes de dentro y de fuera de la cadena de PI y los expertos en la materia aportan input, y también las partes prestigiosas del mercado habrán aportado información valiosa y habrán dado validez a las líneas de pensamiento desarrolladas. Se planea seguir utilizando regularmente en el futuro esta pericia externa, tanto como input como para dar validez. En base a los nuevos desarrollos se realizará todos los años un replanteo del orden del día del CIO.

El orden del día del CIO describe de qué forma conseguirá la Administración Tributaria los objetivos del orden del día del CIO. Seguidamente se van a tratar los elementos más importantes.

## 5.2. Continuidad y atención para cambios e innovaciones

Para la cadena PI, los últimos años se caracterizaron por la mejora de la continuidad. Eso ocasionó una considerable reducción en los fallos, lo cual es un gran beneficio tanto para los ciudadanos y empresas como para la Administración Tributaria. También hay implementaciones satisfactorias, como el sistema de subvenciones, la declaración pre-rellenada y diversos trayectos legislativos. Se ha constatado simultáneamente que la realización de cambios transcurre con dificultad, y que las innovaciones han recibido poca atención. También seguimos necesitando atención para la eliminación de puntos débiles en la cadena PI.

Una gran parte de la energía de la cadena PI seguirá estando siempre dirigida a la continuidad y optimización. Eso es lógico: los procesos masivos deben realizarse sin interferencias, y los empleados de la Administración Tributaria utilizan a diario las provisiones PI disponibles con las menos interferencias de proceso posibles. Se deben eliminar los fallos, y se debe encontrar una solución para el “jaleo” y las irritaciones. Se aspira a crear asimismo más espacio para obtener resultados en el ámbito de cambios e innovaciones. La siguiente ilustración reproduce esta idea.



La Administración Tributaria quiere disminuir la presión que crea en la gente y en los medios el garantizar la continuidad. Para ello se aborda en primer lugar la vinculación entre la configuración y la infraestructura, y la redundancia en el ámbito de la infraestructura, aplicaciones y procesos.

La continuidad es de gran importancia para la ejecución de las tareas clave de hoy. El cambio es necesario para garantizar que la Administración Tributaria va a poder realizar las tareas clave de mañana.

Un claro marco financiero para varios años y la comprensión de los conocimientos y capacidad de la oferta y la demanda ofrecen el espacio para cambios. Los beneficios de una operación más eficiente deben aumentar dicho espacio en el futuro próximo. Dentro de este espacio es necesario un proceso de establecer prioridades y de elección que se ajuste a los objetivos estratégicos de la Administración Tributaria y que haga justicia a la responsabilidad de las partes empresariales individuales.

En la ejecución se necesita el aumento de capacidad efectiva para poder obtener resultados más rápidamente (más output). El aumento de la capacidad efectiva también proporciona espacio, porque se pasa menos trabajo de unas personas a otras.

Con la innovación investigamos nuevos métodos y tecnologías. Pueden concernir nuevas provisiones para empleados, ciudadanos o empresas, y para la misma cadena PI. La innovación tiene como objetivo crear a largo plazo espacio y capacidad efectiva. Por tanto, la innovación es un ingrediente necesario para estar preparado para el futuro. La capacidad y las finanzas para la innovación son limitadas, lo cual justifica un enfoque estructural. Se necesita una gestión sobre las iniciativas y un proceso de innovación.

Ello redundará en claridad sobre qué desarrollos tienen posibilidades de éxito según la Administración Tributaria, cuáles no, y actuar al respecto.

Las innovaciones tienen relación, entre otros, con:

- La puesta en disposición de nuevas provisiones PI para empleados, ciudadanos y empresa
- Ejecutar de forma más eficiente las actividades laborales en el ámbito de la continuidad
- Ejecutar más eficazmente los cambios (por ejemplo, reutilización, ejecución más manejable de la ley)

### **5.3. Colaboración**

La atención extraordinaria hacia los cambios y las innovaciones requiere otra forma de trabajar. Es necesaria una colaboración más intensiva para hacer posible el cambio.

Dentro de esta colaboración, todo el mundo tiene una aportación propia y es responsable de ella, y se mantiene en todo momento el resultado final como nuestro enfoque común.

La colaboración se dirige a tres ámbitos:

### **1. Colaboración dentro de la Administración Tributaria**

Dentro de la cadena PI se apuesta por una mejor colaboración entre el triángulo de “demanda, oferta y gestión” y entre las partes en la cadena de producción.

### **2. Colaboración dentro de la administración pública**

En los ámbitos en que para la Administración Tributaria se origine un valor añadido en la realización de los objetivos estratégicos, se colabora con partes de la administración pública. Dependiendo del interés, la Administración Tributaria puede desempeñar un papel de pionera, como con el SBR y el Buzón de mensajes, pero también antes, con el desarrollo e implementación de la firma digital “DigiD” para todas las administraciones.

La Administración Tributaria ejerce un papel activo en la colaboración dentro de la administración pública.

16 organismos públicos nacionales, entre los que figura la Administración Tributaria, forman conjuntamente el Grupo del Manifiesto. Los miembros del Grupo del Manifiesto se reúnen cada 6 semanas. El Grupo del Manifiesto tiene los siguientes ámbitos de atención:

- La mejora de la prestación personal de servicios para las personas que no pueden estar a la altura de la digitalización de la sociedad
- la mejora de la prestación personal de servicios,
- mejora de la prestación digital de servicios y
- lucha contra el fraude.

El primer tema se dirige a las personas que no pueden estar a la altura de la digitalización de la sociedad. Los organismos de la administración organizan conjuntamente una red de apoyo para este grupo de ciudadanos; el enfoque es de mejorar rápidamente los problemas concretos con los que se enfrentan los ciudadanos.

El Grupo del Manifiesto también está activo en el terreno de la mejora de la prestación digital de servicios. El grupo ha desempeñado un papel decisivo en la formación del Buzón de Mensajes y también ha participado en otros desarrollos digitales como SBR y asuntos de todas las administraciones en torno de la identificación electrónica y autenticación electrónica.

Finalmente, el Grupo de Manifiesto colabora estrechamente en la lucha conjunta contra el fraude al sistema. Se comparten las señales de fraude y se actúa hacia los defraudadores conjuntamente, dentro de lo posible.

### **3. Colaboración con el mercado**

La Administración Tributaria saca el mejor partido posible del mercado, de una forma que se ajuste a la situación y a los desarrollos estratégicos dentro de la Administración Tributaria. Se realiza cada vez una contraposición entre el valor añadido y los riesgos de la utilización del mercado. La Administración Tributaria reforzará en los próximos años la gestión de relaciones, la gestión de suministradores y la gestión de licencias por medio de la colaboración entre las diversas partes de los organismos relacionados.

### **5.4. Personas**

El “material” más importante para la realización de los objetivos radica en los empleados. Sus competencias y profesionalidad son esenciales para conseguir el éxito del orden del día del CIO. Queremos utilizar al máximo los conocimientos y competencias existentes.

La cadena PI forma parte de la Administración Tributaria, por lo que los objetivos genéricos de RRHH también son aplicables dentro de las partes de la cadena PI.

A ella pertenecen también los programas de liderazgo y LEAN, que deben procurar que los empleados y los dirigentes mantengan entre sí un diálogo sobre el contenido y la organización del trabajo y que consigan puntos de mejora.

Además de los objetivos genéricos de RRHH, para la cadena PI hay también cuestiones y objetivos específicos. Conciernen conocimientos y la flexibilidad en la destinación de los empleados.

- Si hay que invertir en algún lugar en conocimientos especializados y profesionalidad de los empleados, es ciertamente en la cadena PI. Los desarrollos técnicos suceden rápidamente, por lo que el conocimiento también pierde rápidamente actualidad.
- Además, dentro de la cadena PI se necesita una mayor flexibilidad en la destinación de los empleados. Las prioridades de la parte de la demanda pueden ocasionar que haya una presión extra, aunque sea temporalmente (sobre todo en ciertos equipos del Centro de Desarrollo de Aplicaciones (CDA) y/o el Centro para Infraestructura y Explotación (CIE), o en un departamento específico del equipo directivo). En este caso, otras personas tienen que echar una mano.

La Administración Tributaria emprende las siguientes acciones:

- poner en escena las competencias de los empleados y crear una gestión de recursos
- inventariar qué desarrollos dentro y fuera de la cadena PI son importantes para la composición y el desarrollo de la formación del personal de la cadena PI en conjunto y de los empleados individuales.

Para ello se tienen también en cuenta aspectos externos como el desarrollo del mercado laboral, procuración y desarrollos que afectan a toda la administración.

En base a dicho inventario se determina cómo debería transcurrir el desarrollo del personal y la ocupación del personal y qué acción se va a aplicar para ello.



## **OTRAS INNOVACIONES DEL USO DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS SISTEMAS “MIS APORTES”**

**Ángel Ruben Toninelli**

Director General de la DGI

Administración Federal de Ingresos Públicos

(Argentina)

***Cotenido:** Resumen. 1. Antecedentes. 1.1. Descripción. 1.2. Impacto. 2. Viabilidad de la adaptación por otras administraciones tributarias.*

### **RESUMEN**

Aplicación vía web, en tiempo real, que permite a los trabajadores la visualización unificada de la información presentada y pagos efectuados por el contribuyente empleador relacionada con todos los componentes de los recursos de la seguridad social, de una forma simple y accesible con una señalización intuitiva del estado de cumplimiento de las obligaciones.

Con la implementación de este sistema los trabajadores pueden verificar online la información ingresada por sus empleadores, contrastándola con su recibo de haberes y/o documentos laborales. De esta forma el trabajador cumple un rol activo, lográndose:

- Control por oposición
- Incentivar la responsabilidad social o control ciudadano.
- Incrementar la percepción de riesgo

Ayuda a evitar subdeclaración en las remuneraciones u omisiones que dañan las prestaciones futuras del trabajador o incluso su cobertura de salud y riesgos del trabajo.

Este servicio se encuentra en evolución y actualización permanente para incorporar nuevas funcionalidades y adaptarse a los cambios de legislación.

## **1. ANTECEDENTES**

Previo a la existencia de este sistema, el acceso por parte del trabajador a esta información era restringida, ya que para poder conocer su situación laboral en relación con las declaraciones juradas de los recursos de la seguridad social, tenía que desplazarse a sedes de Organismos del Estado en horario de oficina, efectuar un trámite y retirar en forma diferida la información.

Era habitual que un trabajador desconociera la falta de aportes o su ausencia en la nómina de la empresa hasta el momento de tramitar su beneficio previsional o requerir alguna prestación de salud o riesgo del trabajo, ocasión en que parte de las empresas de su historia laboral ya habían dejado de operar y, por consiguiente, no podía efectuar reclamos.

### **1.1. Descripción**

Esta aplicación web, en tiempo real, puso al alcance del trabajador en relación de dependencia, al independiente y al trabajador de casas particulares (Servicio Doméstico) con una computadora con internet la posibilidad de controlar si está declarado, controlar sus aportes, verificar el destino de los fondos y efectuar reclamos en forma reservada (para el empleador), contando con información desde la instauración de la declaración jurada nominativa en julio de 1994.

Se utilizó un lenguaje sencillo, ayudas sensibles al contexto y mecanismos que permiten una clara identificación de los problemas existentes (un sistema de colores tipo semáforo en los que el verde significa todo pago, amarillo pagos parciales y rojo indica impago) y distribuciones de la información para que sea comparable al recibo de haberes que debe recibir mensualmente todo trabajador.

De esta forma, el trabajador cumple un rol activo en el control de su empleador (control por oposición), logrando que las anteriores situaciones de impunidad salgan a la luz y que los aportes de los trabajadores no puedan ser retenidos sin su conocimiento. Los reclamos pueden efectuarse inmediatamente, evitando problemas al momento de tramitar los beneficios jubilatorios.

Si bien se buscó proteger la información sensible (como remuneraciones, datos de la empresa, etc.) obligando a un acceso seguro con “clave fiscal” (de fácil obtención en cualquier agencia de la administración tributaria) o autenticado en la red bancaria (acceso

por homebanking), también existe la posibilidad de un acceso libre que sólo informa si está declarado y los aportes de seguridad social y obra social se encuentran pagos, permitiendo el control incluso sin la obtención de la mencionada clave o ante la falta de entrega de la constancia de alta.

Para alcanzar a la mayor cantidad de trabajadores, se utiliza Internet (dada la creciente penetración y cobertura territorial de los servicios de acceso) como canal de información que opera las 24 horas del día, lo que permite que el trabajador efectúe consultas desde su domicilio o cualquier ámbito y horario.

Asimismo, el lanzamiento del sistema fue acompañado con campañas de publicidad a nivel nacional y convenios de capacitación con agrupaciones gremiales para que actúen como replicadores y soporte a los trabajadores más desprotegidos, como asimismo cuenta con un Micrositio específico en la página Web del Organismo.

## **1.2. Impacto**

El objetivo principal en el desarrollo del sistema fue proveer de transparencia e integridad a los procesos de registro, recaudación y distribución de fondos de la administración tributaria, para que sean contrastables con el recibo de haberes de los trabajadores y los fondos que por este abona mensualmente su empleador por las obligaciones de la seguridad social.

Así también se generó un control por oposición trabajador - empleador al poner visible vía web información que era de difícil obtención, redundando en un aumento de la sensación del riesgo para el contribuyente empleador.

Si bien es un sistema orientado al trabajador, una muestra de su efectividad como elemento disuasivo fueron las consultas efectuadas por empresas para solucionar los problemas que tenían en sus registros.

Por último, los reclamos efectuados por los trabajadores en forma reservada, se pueden efectuar en línea por medio del "buzón de observaciones" que alimenta una base de datos utilizada en tareas de investigación y fiscalización de los contribuyentes empleadores.

Algunos de los logros obtenidos desde la implantación del sistema (es importante tomar en cuenta que no es obligatorio el ingreso a la aplicación):

- Más de 50 Millones de ingresos realizados por los trabajadores desde el inicio del sistema.
- Más de 40.000 consultas diarias en promedio.

En resumen, la aplicación “Aportes en Línea” actúa como herramienta para el trabajador al permitirle la consulta directa de su información registrada, como recordatorio para el contribuyente de que no puede actuar con impunidad y, por último, como herramienta para la administración tributaria para la generación de perfiles de riesgo en base a las denuncias reservadas de los mismos trabajadores.

## **2. VIABILIDAD DE LA ADAPTACIÓN POR OTRAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS**

La Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) de Argentina opera según un esquema de “agencia única” lo que le permite una administración eficaz y eficiente de la información en forma centralizada ya que se encarga de los procesos de registro de la información, recaudación (cobro y registro) y distribución de los datos pertinentes y fondos a todos los actores de la seguridad social (públicos y privados). Cualquier administración tributaria puede implementar este sistema, tomando en cuenta que los beneficios de la “agencia única” en el manejo de la información también pueden ser logrados a través de convenios de cooperación interorganismos, sin que ello implique para los distintos actores involucrados pérdida alguna de sus facultades.

Simultáneamente, la disminución de los costos de los equipos necesarios para la administración de la información (servidores, bases de datos, etc.) y la difusión del acceso a internet, permite que sea un proyecto con costo reducido, brindando el servicio a nivel país sin necesidad de aumentar el número de oficinas de atención ni el personal de las dependencias.

## **TEMA 2**

# **LAS TIC EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE**



## **LAS TICS AL SERVICIO DEL CONTRIBUYENTE**

**Santiago Menéndez Menéndez**

Director General

Agencia Estatal de Administración Tributaria  
(España)

**Contenido:** *Introducción. 1. Las TIC en la AEAT. Un poco de historia. 2. La calidad de la información. 3. Las presentaciones electrónicas. El origen. 4. Generalización de la presentación electrónica a todos los impuestos. 5. La innovación en la definición de procedimientos electrónicos. 6. La gestión de IRPF. El borrador de renta. 7. De lo cualitativo a lo cuantitativo. Las políticas de incremento del uso. 8. Los certificados y los suministros de información a otras administraciones públicas. 9. Las subastas electrónicas. 10. La flexibilidad en la gestión de determinados procedimientos complejos: los aplazamientos. 11. La notificación electrónica. Innovación en la comunicación administración-contribuyente. 12. Una organización en permanente innovación. 13. Conclusiones.*

### **INTRODUCCIÓN**

La Agencia Tributaria española es una organización que, desde su nacimiento, siempre ha utilizado las más modernas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como una herramienta estratégica, tanto para actuaciones de asistencia y ayuda a sus contribuyentes, como para detectar y combatir el fraude fiscal.

Se presenta en este trabajo una evolución histórica de los servicios de asistencia proporcionados por la Agencia Tributaria desde sus inicios hasta la actualidad, mencionando algunas de las decisiones que se han ido tomando a lo largo de los años hasta llegar a la situación actual, donde internet constituye el canal prioritario (exclusivo ya en muchos casos, como veremos) de relación de con los contribuyentes, un canal especialmente enfocado a prestar ayuda para que los contribuyentes puedan cumplir con todas las obligaciones que las administraciones tributarias les exigen con la menor carga administrativa posible.

En las Administraciones Tributarias pocas mejoras son fuente de una acción concreta y puntual, sino, en general, el producto de un proceso permanente de mejora, una estrategia a lo largo de los años, ejercida con liderazgo e interiorizada por toda la organización, con vocación de servicio a la sociedad.

Este análisis desde el origen no responde a criterios de nostalgia sino porque muchas de las decisiones estratégicas que se tomaron en su momento continúan siendo vigentes hoy en día, en un ejemplo que cómo soluciones sólidas y simples perdurar en el tiempo. Por supuesto, todas estas decisiones están aplicadas en su contexto temporal, que incluye la idiosincrasia del país, las capacidades de sus ciudadanos, los medios de la administración, las infraestructuras técnicas y de comunicaciones disponibles, la penetración y coste de internet, etc.

## **1. LAS TIC EN LA AEAT. UN POCO DE HISTORIA**

Desde su creación el sistema de gestión de impuestos español nace fuertemente informatizado. Es así porque la administración tributaria que sea crea tras la democracia es una administración pequeña con respecto a los países de nuestro entorno (lo sigue siendo en la actualidad) y fundamenta su funcionamiento en la información de contraste proporcionada por terceras fuentes para lograr la declaración generalizada del impuestos, especialmente el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), declarado por una parte minoritaria de la población hasta entonces. Por este mismo motivo también, desde sus orígenes dedica una parte importante de sus recursos de todo tipo (humanos, organizativos, tecnológicos) a desarrollar herramientas de asistencia y ayuda a los contribuyentes para cumplir sus obligaciones y reducir las cargas administrativas que han de soportar. En este tiempo se desarrolló lo que se denominó “Nuevo Proceso de Gestión Tributaria” (NPGT), en donde se definían todos procesos básicos y los flujos de información y económicos entre contribuyentes, entidades financieras, Banco de España y Administración Tributaria que, con actualizaciones, pero cambios ligeros sobre lo fundamental, continúa vigente en la actualidad.

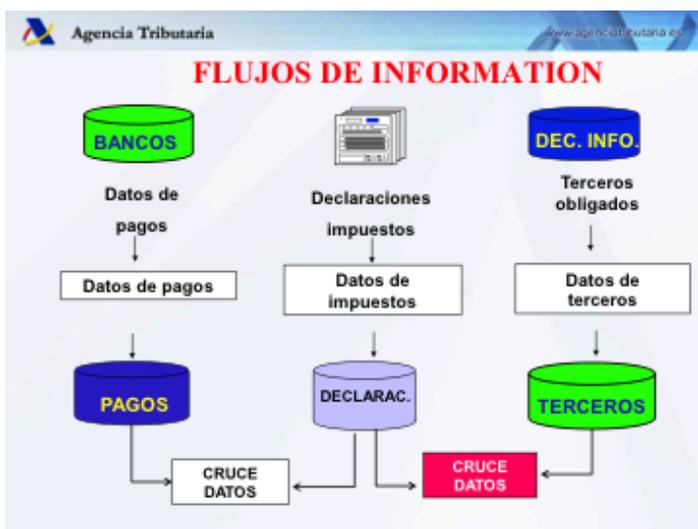


Este modelo de funcionamiento de la AEAT, basado en las TIC está reconocido tanto en la estrategia como en la estructura de la organización que siempre ha contado con un Departamento de Informática Tributaria (DIT) que ha formado parte del Comité de Dirección, aportando valor añadido y planteando soluciones a los problemas, situaciones y mejoras que se plantean permanentemente en una administración tributaria.

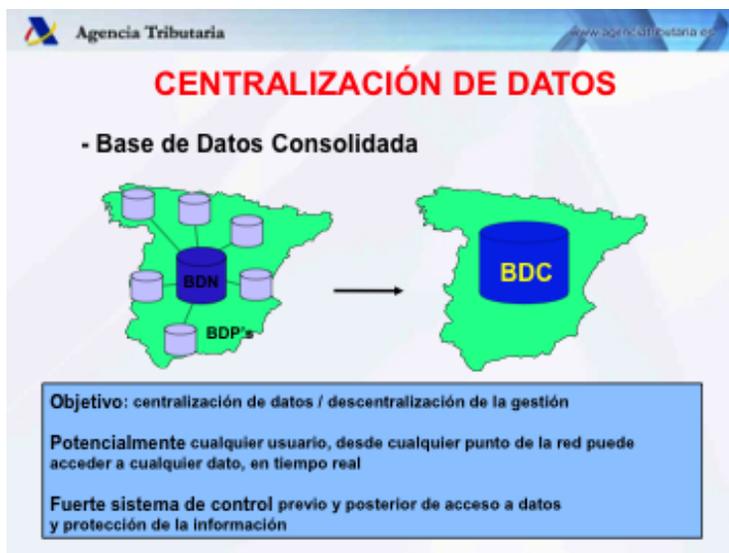
Además se han ido tomando decisiones estratégicas que han permitido avanzar en la prestación de servicios personalizados: integración de las tecnologías punteras, utilización de estándares del mercado, centralización de las bases de datos, relación cooperativa con otras administraciones e instituciones, etc. Y una apuesta decidida por una visión integral y relacionada de los sistemas de información y las bases de datos. Frente a islas tecnológicas, sistemas aislados o datos no coordinados, el sistema de información de la AEAT tiene una visión integral: gestiona todos los impuestos y todas las fases de los procedimientos e integra todos los datos de un contribuyente sea cual sea su origen (declarados, imputados, generados por la propia organización,...) en una consulta integral. Si tuviéramos que seleccionar, entre las miles de opciones del sistema, la que refleja más este objetivo de integración, esta consulta del contribuyente sería su seña de identidad: más de 150 posibles conceptos distintos asociados a un contribuyente que pueden visualizarse en tiempo real sobre los últimos 10 ejercicios naturales. Estas decisiones estratégicas, como otras que se verán en el presente trabajo, están en el ADN de la Agencia y de todos los empleados públicos que forman parte de ella.

## 2. LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información es el fundamento sobre la que se sustenta el sistema de información de la AEAT. La calidad de la información incorporada al sistema es la base que permite realizar actuaciones de asistencia y de control, por lo que su gestión y mejora permanente es uno de los procesos más críticos del sistema. Un error en uno de los millones de registros que se procesan puede dar lugar a un problema de gestión, sobre todo cuando el funcionamiento es esencialmente automatizado. Antes de aparecer internet ya se procesaba automáticamente la información, sobre todo millones de registros de terceras partes, a través de la colaboración con actores externos (entidades financieras, gestores y colaboradores sociales, otros organismos públicos, etc.).



En 1995 la AEAT, tras un periodo de reflexión profundo por sus implicaciones, comienza a desarrollar un proyecto estratégico y de enorme dimensión: la centralización de sus bases de datos y sistemas de información, hasta entonces distribuidos en 56 Bases de datos Provinciales (BDP), desde donde se gestionaban las áreas de gestión y recaudación, y base de datos nacional (BDN) utilizada fundamentalmente por la inspección. Este proceso, que prácticamente se desarrolló durante una década, supuso la reprogramación de más de 40 millones de líneas de código y miles de programas informáticos para evitar la fragmentación de la información, y el desarrollo de la actual Base de Datos Consolidada (BDC) que ha permitido dar el salto cualitativo en las posibilidades de asistencia a los contribuyentes, especialmente con la aparición de internet.



Para facilitar la cumplimentación de los impuestos a los contribuyentes y mejorar la calidad de entrada al sistema de información, se desarrollaron, desde el año 1991 programas de ayuda (PADREs) basados en ordenadores personales, que siempre han contado con gran aceptación por los contribuyentes, como se corrobora en las encuestas independientes que se realizan periódicamente (CIS, IEF, AEVAL). Los programas de ayuda, además de facilitar extraordinariamente las obligaciones aportaban un componente esencial para nuestra administración: permitían controlar y mejorar la calidad de la información de entrada al sistema desde sus primeras fases. Y es bien sabido que el coste de corrección de un error en la información se multiplica por 10 cuando no se detecta en estas fases de entrada y pasa al núcleo del sistema de información corporativo.

En la actualidad se gestionan anualmente más de treinta declaraciones informativas distintas conteniendo en conjunto unos 1.000 millones de registros de información de terceros, lo que permite comprender de forma cuantitativa y no sólo cualitativa, la importancia de este proceso del sistema. La información de terceros es utilizada en múltiples áreas de la organización, tanto para labores de asistencia y ayuda a los contribuyentes (por ejemplo el borrador de renta), para funciones de control (comprobación de declaraciones tributarias o selección de contribuyentes para inspección) o de cooperación con otras administraciones (compartiendo datos para evitar los fraudes que origina la fragmentación de la información o para evitar solicitar documentación a los contribuyentes que ya obra en poder de otras administración).

Todo ello, sobra decirlo, al amparo de la Ley General Tributaria, pues la información tributaria de los contribuyentes es objeto de una especial protección en nuestro sistema jurídico.



### 3. LAS PRESENTACIONES ELECTRÓNICAS. EL ORIGEN

Cuando aparece internet la AEAT desarrolla en 1996 una página virtual donde se publica toda la información disponible y se permite descargar y actualizar desde 1997 todos los programas de ayuda que hasta entonces había que distribuir en un costoso, lento y arriesgado proceso de grabación y distribución, aprovechando desde su inicio las posibilidades que ofrecía internet de llegar directamente y en tiempo real a los contribuyentes. La posibilidad de distribución desde internet permitía minorar uno de los mayores riesgos que tenía la gestión de millones de soportes pregrabados con el programa de ayuda: la imposibilidad de corregir cualquier tipo de error detectado posteriormente a la distribución.

Durante el segundo semestre del año 1998 la Agencia Tributaria desarrolló un proyecto tecnológico pionero en su momento. Las Grandes Empresas, aquellas que facturaban más de 6 millones de euros al año (1.000 millones de pesetas antes de la moneda única), podían realizar sus declaraciones mensuales de IVA y de retenciones de sus trabajadores, de forma voluntaria, por internet. Fue la primera

experiencia importante en el ámbito de las presentaciones telemáticas en la AEAT, posiblemente en todo el mundo, cuando todavía no existía ni normativa ni infraestructura de firma electrónica avanzada en España.



Por este motivo, inexistencia de certificados electrónicos y de firma electrónica avanzada, para garantizar la autenticación de las empresas en internet se utilizó un código denominado NRC (Número de Referencia Completo) proporcionado por las entidades financieras tras el pago de cada impuesto. Este código está formado mediante la aplicación a determinados datos de la operación de ingreso de un algoritmo DES (Data Encryption Standard) de la función MAC (Message Authentication Code) con una clave asignada por la AEAT a cada entidad financiera.

Es uno de los ejemplos de relación colaborativa especial y de mutua confianza que la agencia tributaria mantiene con muchas instituciones, especialmente las entidades financieras, como colaboradoras en la gestión de los impuestos. Y también de decisión y ambición por avanzar, aunque también con la prudencia que caracteriza a las administraciones tributarias en afianzar cada paso que se va dando.

En enero de 1999 la experiencia piloto se convertía en definitiva. Desde entonces más de 22.000 grandes empresas presentan al

año unas 600.000 declaraciones mensuales, obligatoriamente por internet, como única vía posible. Como todos los avances que se realizan, esta obligación no estuvo en sus inicios exenta de una cierta polémica, pero era una decisión meditada: además de suponer un incentivo modernizador para las propias empresas, en su momento, las ventajas para la Administración eran evidentes.

Estas empresas suponían un 1% del total, pero representaban, en conjunto, el 70% de los ingresos tributarios aproximadamente. La importancia de este colectivo en la marcha del país es indudable, tanto desde el punto de vista estadístico y macroeconómico como de control presupuestario, lo que justificaba este tratamiento especial. Al día siguiente de acabar el plazo para realizar estas declaraciones, se disponía de una información económica valiosa y completa sobre la evolución de las empresas, y la economía del país, en el mes anterior, cuando previamente se necesitaban casi dos meses para grabar y procesar la información (y con mucho menor calidad). Hoy en día, todos los países del mundo contemplan estas obligaciones para sus grandes empresas.

### **Primera presentación de IRPF**

En mayo del mismo año 1999, se permitió por primera vez realizar la declaración del IRPF, para las personas físicas, por internet, de forma voluntaria, ya mediante la utilización de los certificados digitales de usuario de la FNMT y firma electrónica (la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre fue la primera institución que prestó servicios de certificación y firma electrónica en España a través del proyecto CERES). De los 21.000 contribuyentes que declararon aquel año el IRPF a la cifra de más de 12 millones del año pasado (cifra que superaremos ampliamente en la actual campaña) se ha producido un salto gigantesco en la mejora de la relación telemática administración-contribuyente, que se analizará en este artículo.

En aquel momento se desarrolló también una pasarela general de pagos en colaboración con las entidades financieras que permitía realizar electrónicamente cualquier tipo de pago de impuestos y tasas a través de cualquier entidad financiera del país, a quienes se consiguió sumar a este proceso.

Aunque parece la prehistoria, estamos hablando de hace poco más de una década, y como se ha dicho en la introducción, se ha querido tratar con una cierta extensión, porque muchos de los fundamentos mencionados siguen constituyendo hoy en día

las bases sobre las que funcionan la mayor parte del sistema de presentación electrónica.



#### 4. GENERALIZACIÓN DE LA PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA A TODOS LOS IMPUESTOS

A las presentaciones mensuales de grandes empresas y anual de renta siguieren ese mismo año, la presentación anual de patrimonio y sociedades y las trimestrales de PYMES, posteriormente las declaraciones informativas (como ya se ha mencionado, las que presentan empresas con datos de terceros, actualmente unos 1.000 millones de registros en total) en un proceso que durante los siguientes años llevó a la administración tributaria española a desarrollar su sistema de información para a poder gestionar por internet todas las declaraciones tributarias.

Paso a paso se fueron integrando más de 200 modelos tributarios distintos (se puede consultar en una estadística abierta en internet), al tiempo que se desarrollaba la oficina virtual, que actualmente consta exactamente de 2.976 opciones, 1.771 trámites, y 656 procedimientos y/o servicios que pueden ser utilizados por los contribuyentes. Cifra que, como se imaginan, habrá ya cambiado desde que se tomó hasta este momento.

La oficina virtual ha seguido una evolución permanente pues, a medida que se iban incorporando más servicios era necesario incrementar la gobernanza y la organización de los mismos. No es lo mismo la gestión de unas decenas de opciones a la organización de unos miles por lo que ha sido necesario evolucionar desde la mera relación de

trámites a la organización por grupos homogéneos, con estructuración por perfiles de usuario y tipos de contribuyentes, y a la aparición de la sede electrónica a finales de 2009 según exigencia de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos que planteaba en España que la relación electrónica no era una mera posibilidad de las administraciones para incrementar su eficiencia, sino un derecho básico de los ciudadanos y empresas.

El trabajo realizado desde estos primeros años ha supuesto un salto cuantitativo y cualitativo en los servicios que se proporcionan a través del portal de la Agencia Tributaria. La Agencia Tributaria primeramente desarrolló los servicios básicos, los que suponen una ventaja y reducción de cargas administrativas para el contribuyente, después los asociados a la gestión integral de impuestos, aquellos que más incidencia tiene en el ciudadano normal y en la empresa, posteriormente los asociados a la recaudación (especialmente a la gestión y cobro de las deudas) y finalmente los determinados por la propia Inspección (como por ejemplo la denuncia tributaria o la facturación telemática).



Así, se ha evolucionado desde la mera presentación al desarrollo del concepto de gestión integral de los impuestos. Como ejemplo, en la actualidad existen una treintena de servicios on-line relacionados con la gestión telemática del IRPF y las distintas campañas se organizan en portales especializados para que el contribuyente encuentre agrupados todas las opciones que puede necesitar, tanto de información como de tramitación. Todo lo que se puede hacer presencial, se debe poder realizar telemáticamente.

Toda esta tramitación telemática está soportada sobre un sistema de información muy robusto cuyas características fundamentales se han mantenido en los últimos diez años (por supuesto, su capacidad, velocidad y uso ha tenido incrementos exponenciales en algunos casos, como en el almacenamiento), puesto que, al fin y al cabo, la Administración Electrónica es la evolución de lo que siempre ha sido una Administración eficiente apoyada en las tecnologías que han existido en cada momento. Y, se considera justo mencionarlo, ha sido dirigida y desarrollada en su mayor parte por personal interno del Departamento de Informática de la Agencia, un Departamento que integra tanto personal técnico TIC con expertos en impuestos, de forma que, de un modo natural, se produce un trasvase de conocimientos entre ambos colectivos que forman parte de los mismos equipos de trabajo. También hay que resaltar la implicación total de un servicio jurídico que ha sabido innovar también en la normativa, dando el soporte legal imprescindible a lo que era razonable y técnicamente viable.

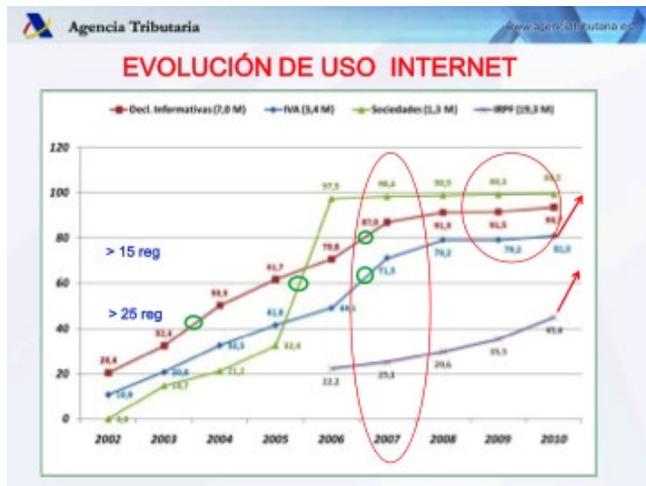
No es el objetivo de esta ponencia realizar una enumeración exhaustiva de las opciones implementadas, basta decir que todo lo que se gestionaba presencialmente se puede realizar desde la sede electrónica. Aun así, entre los servicios básicos que se prestan desde el portal de la Agencia Tributaria se encuentran:

- Presentación de declaraciones
- Pago de impuestos
- Notificaciones telemáticas
- Registro telemático
- Consulta de estado de tramitación/devolución
- Obtención de certificados
- Presentación de recursos
- Solicitud de aplazamientos
- Gestión Censal de obligados y obligaciones
- Cambios de domicilio fiscal
- Petición de cita previa
- Petición de datos fiscales
- Comunicación de disconformidad con datos imputados
- Consulta de deudas pendientes
- Consulta de obligaciones periódicas.
- Suministros de información a otras administraciones
- Mecanismos de participación de los contribuyentes
- Consulta de legislación
- Informa (consultas tributarias)
- Programas de ayuda
- Registro de apoderamientos
- Portal en móvil
- Apps de la Agencia Tributaria

- Portal específico de Aduanas
- Etc.

Todos estos servicios están avalados por el uso real que de ellos hacen los ciudadanos y empresas (también se puede consultar en las estadísticas on-line de la sede) y por la necesaria participación de éstos en su definición y mejora, tanto a través de grupos formales (foro de grandes empresas y foro de profesionales tributarios) como de las opciones telemáticas de la propia sede electrónica donde es posible opinar sobre la calidad del servicio existente y proponer sugerencias de mejora (o quejas sobre el mismo). Algunos de las nuevas opciones se han desarrollado o mejorado precisamente a partir de esta opinión de los ciudadanos y los representantes de las empresas.

A este respecto, un aviso para navegantes: el ciudadano cada vez es más exigente con las Administraciones Públicas, hasta el punto de que a mayor cantidad y mejor calidad de servicios proporcionados no manifiesta una sustancial mejora de opinión en la evaluación de éstos. Sus expectativas son cada vez mayores, por lo que, en todos los órdenes de la vida, pero especialmente en la administración electrónica, pararse es retroceder.



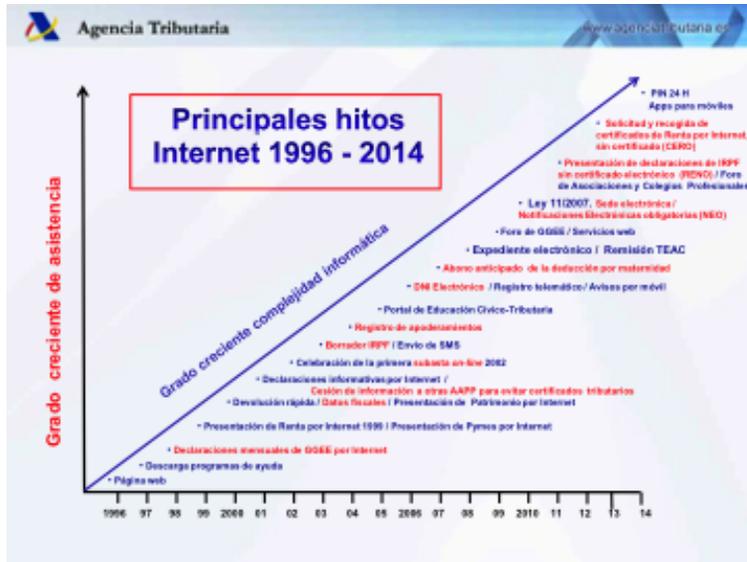
Implantada la identificación electrónica de personas físicas y entidades jurídicas, posibilitada la presentación telemática de cualquier tipo de declaración tributaria, permitido el pago electrónico, mediante cargo en cuenta o con utilización de tarjetas de crédito, con la puesta en marcha de la notificación telemática a través de la Dirección Electrónica Habilitada (DEH) y los registros telemáticos que permiten el envío de

cualquier documento desde el ciudadano a la Administración a través de la red, se cierra el ciclo de todos los servicios básicos necesarios para considerar prácticamente completada la administración tributaria telemática. Básicamente se puede presentar, pagar, consultar el estado de tramitación, reclamar, presentar información adicional y realizar cualquier comunicación o notificación de todo tipo de impuestos y tasas. Desde el punto de vista interno, el que la entrada del procedimiento sea un documento electrónico y no papel ha empujado al desarrollo masivo del expediente electrónico y a la digitalización en la entrada de toda la documentación que se presenta en los registros administrativos presenciales, de forma se ha reducido enormemente la gestión en papel en la administración tributaria española. Ni se maneja papel ni se maneja dinero: la información como centro de la gestión.

## **5. LA INNOVACIÓN EN LA DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS**

Innovar no es trasladar los procedimientos que existían en la relación presencial al canal de internet, sino que la tecnología permite hacer las cosas de otro modo, mejor, más simple y flexible. Exige aplicar el concepto de “Rethinking eGovernment services” del estudio clásico de la OCDE para simplificar (la reingeniería del procedimiento) y aplicar las posibilidades que aporta la tecnología en beneficio mutuo: administración y contribuyente.

Ejemplos claro de cómo internet permite hacer las cosas de otra forma, innovar en la prestación de servicios públicos, lo constituye el mecanismo que han permitido gestionar el borrador de renta, la notificación electrónica y los días de cortesía, la gestión de las solicitudes de aplazamiento en tiempos de crisis, las subastas por internet o el intercambio de información entre administraciones públicas para evitar que el ciudadano haya de desplazarse. O la integración de los teléfonos móviles o los servicios web. Algunos de ellos serán desarrollados con algo más de detalle en los siguientes puntos del artículo. En la siguiente figura se pueden observar los principales hitos del desarrollo de internet especialmente en la última década:



## 6. LA GESTIÓN DE IRPF. EL BORRADOR DE RENTA

La declaración de IRPF es el procedimiento que afecta a mayor número de ciudadanos en el país. Cada año se realizan unos 20 millones de declaraciones que afectan a un número sensiblemente mayor de ciudadanos pues coexisten las declaraciones individuales con las familiares o conjuntas.

Para controlar la correcta declaración de ingresos en el IRPF, se han utilizado históricamente los datos fiscales obtenidas de terceras partes. La constatación del nivel de calidad de la información y la mejora permanente de la misma ha permitido una evolución de su uso, desde un elemento de control a uno fundamental de asistencia, como:

- Mera consulta en el sistema para indicios de incumplimiento
- Controles automáticos con la declaración de IRPF
- Envío de los datos fiscales directamente a los contribuyentes
- Incorporación automática de los datos fiscales en los programas de ayuda
- Envío de borradores de IRPF a partir de los datos fiscales para ser confirmados o modificados por los contribuyentes.

Esta evolución en el uso de la información de terceros ha sido significativa desde la perspectiva del cambio cultural interno (de los datos como “amenaza” a los datos como ayuda en un importante

proceso de transparencia de la información) y externo ya que el borrador de renta y el envío de datos fiscales se han convertido en los servicios mejor valorados por la población en general que puede gestionar ahora la renta, con una simple confirmación en muchos casos a través de una diversidad de canales (presencial, teléfono, internet, sistema automático telefónico, SMS, etc.)

La gestión integral por internet de renta y borrador ha permitido, además, una rebaja sustancial de los periodos medios de devolución (que pueden ser de tres días) siempre con todas las comprobaciones y controles previos, un adelanto de los plazos de las campañas (se comienza prácticamente un mes antes), una disminución de recursos empleados por las administraciones tributarias y un menor nivel de discrepancias en control posterior de las declaraciones.



También una sensible reducción de costes de la campaña. A medida que la penetración del uso de internet en la sociedad se incrementa, disminuye la necesidad de distribuir información de ayuda ya que ésta puede encontrarse mejor de forma on-line, al tiempo que son los ciudadanos los que consultan y se descargan la información de borrador y datos fiscales evitando el envío por correo de la misma. Para hacerse una idea del cambio producido, de los más de 18 millones de borradores y datos fiscales que se imprimieron y enviaron al domicilio de los contribuyentes en 2010, este año se espera enviar únicamente 5 millones. En 2013 se presentaron por internet más de 12 millones de declaraciones de renta (el 63% del total, lo que da una idea de las dimensiones de la campaña). Este cambio ha permitido

reducir en un 50% el coste de la campaña, al tiempo que se mejoran los parámetros de eficiencia de la misma.

**ENCUESTAS DEL BARÓMETRO FISCAL**

**TABLA 3.4**  
**VALORACIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS OFRECIDOS POR LA AGENCIA TRIBUTARIA**

	(%) Muy malo + Malo	(%) Muy bueno + Bueno	(%) No conoce/ No usa	(%) Ns/ Nc
Borrador del IRPF	10,9	70,4	12,3	6,4
Comunicación de datos fiscales	7,7	75,3	11,1	5,9
Núm. de teléfono atención al contribuyente	14,7	50,7	26,4	8,2
Atención presencial en oficinas AEAT	12	62	19,6	6,4
Página web de la AEAT	4,2	39,2	48,4	10,2
Firma electrónica	3,8	30,1	54,8	11,4

**Comunicación de datos fiscales y envío del borrador**

Las posibilidades de las TIC bien aplicadas: un mejor servicio a los contribuyentes y un sensible ahorro para la administración.

## 7. DE LO CUALITATIVO A LO CUANTITATIVO. LAS POLÍTICAS DE INCREMENTO DEL USO

El esfuerzo dedicado por la Agencia Tributaria para cumplir el mandato de la Ley 11/2007 (todo debía de estar en internet, no sólo lo más importante) y la llegada de la crisis económica (que trae consigo la necesaria austeridad de las Administraciones Públicas con reducciones presupuestarias y baja tasa de reposición de efectivos) hace que sea necesario acelerar el proceso de digitalización de la sociedad y el desplazamiento de la tramitación presencial a la tramitación telefónica o telemática.

Si antes de la crisis primaba lo cualitativo (la Ley 11/2007 “de derechos” es un ejemplo), ahora la prioridad prima lo cuantitativo (el “hacer más con menos”). Los ahorros no se obtienen por la mera disponibilidad de servicios electrónicos, sino por su uso efectivo y masivo por ciudadanos y empresas. España históricamente había sido un país avanzado en la UE en el desarrollo de la administración electrónica, pero por debajo de la media en el uso de los servicios.

En 2010 se percibe un cierto estancamiento en el uso de internet en los últimos años, al menos no se crece a la velocidad que se espera y se necesita para mantener la calidad de los servicios públicos en el nuevo escenario de austeridad. Para ello la Agencia pone en marcha o intensifica una estrategia que ya venía utilizando anteriormente, que persigue la priorización del canal de internet.

Esta estrategia integra una serie de opciones distintas con el mismo objetivo común:

- Revisión y simplificación de los sistemas de autenticación en el uso de las opciones de internet, aplicando el principio de proporcionalidad de la Ley 11/2007: no todos los servicios necesitan un nivel máximo de seguridad con firma electrónica avanzada y puede haber otros sistemas de firma más simples que no supongan barreras para los contribuyentes
- Impulso a la colaboración social, colectivo profesionales que pueden presentar las declaraciones tributarias por sus contribuyentes en un régimen especial de presunción, basado en la mutua confianza (más de un 60% de total de declaraciones son enviadas por terceros autorizados)
- Impulso de las opciones específicas del registro de apoderamientos entre ciudadanos y empresas, que permite que, por ejemplo, los padres autoricen a sus hijos, de forma que con la firma del apoderado puedan realizarse las declaraciones del poderdante.
- El impulso de la ayuda y la relación telefónica frente a la presencial
- Su inclusión dentro de los Planes de objetivos anuales de la organización que se miden mensualmente y de cuyos resultados anuales depende una parte de los incentivos económicos territoriales.
- La colaboración con otros organismos públicos para realizar intercambios electrónicos de información para evitar la tramitación presencial, al tiempo que se reducen cargas administrativas a los contribuyentes (ejemplo los certificados tributarios)
- Impulso decidido a la política de obligación para determinados colectivos a la relación electrónica, incluida la notificación.

Uno de los problemas detectados para el avance en el uso por los ciudadanos de los servicios electrónicos es la dificultad que encuentran algunos contribuyentes en la utilización de la firma electrónica avanzada. Para superar esta barrera ya se venían utilizando diferentes sistemas de claves, pero ahora se decide unificar todos al amparo de una medida específica del plan de reforma del gobierno: la "Unificación y simplificación de los sistemas de identificación y autenticación no avanzada", con el establecimiento de un sistema denominado "PIN

24 horas”, que es desarrollado y puesto en práctica por la Agencia Tributaria, pero que habrá de extenderse al resto de administraciones una vez validada su utilidad.



La Agencia implanta este sistema, junto con la obligatoriedad de utilizar internet, para la declaración de IVA anual de 2013 presentada en enero de 2014. Se han presentado 3,4 millones de declaraciones de IVA, de las que 180.000 aproximadamente se han realizado con el nuevo sistema, que ya será válido para la campaña de renta.

La experiencia del IVA anual nos pueda servir para realizar algunas reflexiones sobre la política de obligación en la relación electrónica: la administración ha de empujar acudiendo a la obligación normativa, para aquellos colectivos que tienen capacidades suficientes, aunque siempre surgirán algunos rechazos o quejas menores, es necesario asumirlo (así ha sido desde la experiencia del año 1998 con las grandes empresas), se debe ser sensible con los colectivos que tengan algún problema (no caer en brechas digitales) ofreciendo ayuda y asistencia alternativa, si fuera necesario (en general sólo ocurre en el primer año).

La experiencia en este sentido de la Agencia Tributaria es especialmente significativa, a lo largo de los años muchos de los avances, especialmente para las empresas, han venido de la mano de las obligaciones a determinados colectivos hasta llegar, a lo largo de una década, a una obligación prácticamente completa para todo tipo de declaraciones, salvo en el caso del impuesto de la renta de

las personas físicas. El contribuyente agradece siempre la opción electrónica y, el cierre final de canales minoritarios permite disponer de recursos informáticos para desarrollar otras herramientas de ayuda mayoritarias.

Este equilibrio entre ayuda y obligación ha sido permanente a lo largo de los años y ha permitido dar el salto en el nivel de uso, con un efecto secundario importante para el país que reflejan todos los informes internacionales: empujar a modernizarse a las empresas, sobre todo a la PYME, mejorar su cultura y habilidades digitales supone incrementar su productividad y competitividad y posicionarla para que pueda asumir en muchos casos la necesaria internacionalización de sus actividades. Este papel de la Agencia Tributaria de empuje a la modernización y capacitación de la sociedad en su conjunto no es retórico, sino real, y se refleja en la extraordinaria correlación que existe entre las decisiones que va tomando y las estadísticas de uso de los servicios electrónicos y la firma electrónica que periódicamente publica Eurostat, donde, por primera vez, España ha superado a la media europea en el uso global de la administración electrónica.

## **8. LOS CERTIFICADOS Y LOS SUMINISTROS DE INFORMACIÓN A OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

En España es muy común, cada vez más, solicitar al ciudadano un certificado de nivel de renta para optar a ayudas, subvenciones, acceso a servicios públicos o incluso clasificación en tramos de pago por la prestación de servicios públicos o la compra de medicamentos.

A pesar de que la Ley (varias normas distintas) permitía a los ciudadanos no aportar documentos que ya obraran en poder de otras administraciones públicas, la realidad es que masivamente se seguían solicitando. Este sistema no sólo ocasionaba problemas y cargas administrativas a los ciudadanos, sino que recargaba considerablemente el trabajo de las administraciones al tener que atender millones de visitas para solicitar certificados.

Aunque se desarrolló la posibilidad de solicitar y recoger los certificados por internet desde el año 2002, no era utilizado por el conjunto de la población, por lo que era una de las mayores cargas de trabajo en las oficinas de la Agencia y, por lo tanto, obligaba a disponer de un personal para dar el servicio en una actividad que no aportaba ningún valor añadido a la organización.

En 2002 se lanza el proyecto de suministrar información directamente a las administraciones que necesitan la información tributaria. Tibiamente al principio y con fuerza después el resto de administraciones van cambiando sus procedimientos y formularios para pedir autorización al ciudadano para la transmisión de datos (protegidos por la legislación de datos de carácter personal y por la propia Ley General Tributaria).



En la actualidad un complejo sistema de intercambio que utiliza varios canales (correo electrónico seguro, acceso individual con formulario, ficheros en internet, servicios web) evita en el 95% de los casos que los ciudadanos vengan a las administraciones de la Agencia a solicitar los certificados, habiendo calculado la liberación de 450 personas a nivel nacional que se dedicaban a este servicio (de asistencia a los contribuyentes) y puede ser utilizado en otros de mayor valor añadido para la organización (por ejemplo el área de control). Las ventajas del sistema son evidentes, incluyendo algunas situaciones detectadas de fraude con los certificados en papel.

Este proyecto fue merecedor del primer premio de la Comisión Europea al mejor servicio electrónico de cooperación entre administraciones en 2003.

## 9. LAS SUBASTAS ELECTRÓNICAS

La administración tributaria española puede enajenar los bienes de los deudores y subastarlos para cobrar las deudas pendientes.

Este proceso clásico realizado en un salón de subastas adolecía de una serie de inconvenientes que penalizaban finalmente la propia recaudación del proceso. El hecho de que la subasta fuera en un lugar concreto disminuía el conocimiento y la concurrencia de interesados. Al mismo tiempo favorecía una distorsión evidente del sistema con la presencia de unos profesionales de las subastas que en muchas ocasiones mantenían acuerdos entre ellos bordeando, si no sobrepasando, la legalidad y que, en cualquier caso, perjudicaban los objetivos recaudatorios de la administración.

El desarrollo de un nuevo procedimiento de subastas donde se puede participar simultáneamente de forma presencial y por internet ha incrementado sustancialmente la publicidad, concurrencia y transparencia del proceso y, por lo tanto, la recaudación, reduciendo sensiblemente la distorsión generada por los subasteros.

Por supuesto que este procedimiento ha sido posible por la implementación de opciones telemáticas para el depósito de las garantías, la participación y puja en las pujas, el remate del precio final, etc.



## 10. LA FLEXIBILIDAD EN LA GESTIÓN DE DETERMINADOS PROCEDIMIENTOS COMPLEJOS: LOS APLAZAMIENTOS

La crisis económica en España ha tenido, como es bien sabido, unos efectos muy negativos sobre el empleo y la supervivencia de las empresas, sobre todo de la PYME.

Las dificultades para cumplir con las obligaciones de pago han sido muy elevadas y por lo tanto, las solicitudes de aplazamiento se han multiplicado por 5 durante la crisis. En muchas ocasiones eran las propias administraciones públicas quienes contraían deudas con las empresas que ponían en peligro su supervivencia. El Gobierno, en una de las medidas más valientes del comienzo de la legislatura creó un fondo para el pago a proveedores, específico y directo, de todas las deudas pendientes de administraciones autonómicas y locales con las empresas, desarrollando un mecanismo de pago directo a las empresas sin pasar por las administraciones deudoras. El mecanismo de pago fue encargado por el Gobierno directamente a la Agencia Tributaria entendiendo que su desarrollo tecnológico le permitiría abordar con éxito el proyecto.



Volviendo a los aplazamientos, el año 2007 se solicitaron unos 470.000, mientras que en el año 2013 se solicitaron más de dos millones. La resolución de los aplazamientos es un procedimiento especial de recaudación con una gestión específica que no hacía fácil dar una respuesta suficientemente rápida a este incremento (sobre todo contando con los mismos o menores recursos humanos). La Agencia tenía el reto de reducir drásticamente los tiempos de resolución en beneficio de las empresas en dificultades y una parte importante de la solución vino de nuevo de la mano de la tecnología y la innovación en la gestión:

- Altísimo nivel de presentación electrónica
- Mecanismos automatizados de determinación del riesgo de la solicitud
- Actuaciones administrativas automatizadas que permiten realizar actos administrativos (toma de decisiones al fin y al cabo) basados en la aplicación de algoritmos del sistema de información sin la necesidad de intervención directa de ningún responsable de la administración.

El cumplimiento estricto de la normativa afectada, aplicando criterios de flexibilidad y la facilidad de tramitación han permitido facilitar a las empresas todo lo posible la salida de la situación coyuntural de dificultades de tesorería.

## **11. LA NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA. INNOVACIÓN EN LA COMUNICACIÓN ADMINISTRACIÓN-CONTRIBUYENTE**

La notificación electrónica está suponiendo un nuevo impulso al desarrollo de la administración electrónica al cerrar el círculo de una relación sin papel entre los ciudadanos y empresas y las distintas administraciones públicas. Hasta ese momento, la relación era totalmente electrónica hasta el momento en la Administración debía ponerse en comunicación formal con el contribuyente, donde se pasaba de nuevo al mundo clásico del papel, la notificación certificada y el envío de una persona al domicilio fiscal para conseguir la firma manuscrita de la notificación.

Además de las ventajas que su uso puede suponer: mejora de la tasa de acierto en la notificación, disminución de tiempos de tramitación, modernización de nuestras empresas, mejora medioambiental, incremento en la recaudación de deudas, disminución del fraude inherente a aquellos contribuyentes cuyo objetivo era no dejar ser notificados, etc. supone un importantísimo ahorro directo que se estima actualmente en unos 25 millones de euros para la AEAT.

La administración española ha desarrollado un sistema común de notificación electrónica denominado Dirección electrónica habilitada (DEH). La ventaja de este sistema (no es un simple correo electrónico, sino un sistema centralizado al que se accede con certificado y firma electrónica y que deja constancia de accesos, rechazos y aceptaciones de las notificaciones con total garantía jurídica), es que puede ser utilizado por todas las administraciones del país y, de este modo, la empresa puede acceder a todas ellas un único punto.



Una vez alcanzada la madurez tecnológica de las empresas (todas ellas tienen ya multitud de obligaciones para declarar exclusivamente por internet, la Agencia ha dado un nuevo salto imponiendo la notificación electrónica, en un proceso progresivo de más de dos años a dos millones de empresas actualmente (se ha alcanzado esta cifra a finales de abril de 2014) habiendo enviado ya por este sistema más de 20 millones de notificaciones y comunicaciones en los dos últimos años.

El proceso tecnológico ha permitido también innovar en la prestación de este procedimiento en beneficio de los contribuyentes. En la notificación clásica en papel, al domicilio de contribuyente, existía un mes inhábil para la notificación. La justificación era las vacaciones del contribuyente, la falta de medios de la administración, etc. Este problema no existe con la notificación electrónica.



Las sugerencias de los propios contribuyentes y colectivos afectados en la mejora del servicio posibilitaron analizar y aprobar una legislación que permite al contribuyente seleccionar los 30 días en que no le van a contar los plazos. El cómputo de los plazos es el objetivo final, puesto que la notificación se transmite en tiempo real en su buzón y puede ser recogida en cualquier momento. Nuevas formas de hacer las cosas: con participación, innovación y tecnología (y también algo de imaginación y valentía, por qué no decirlo).

## 12. UNA ORGANIZACIÓN EN PERMANENTE INNOVACIÓN

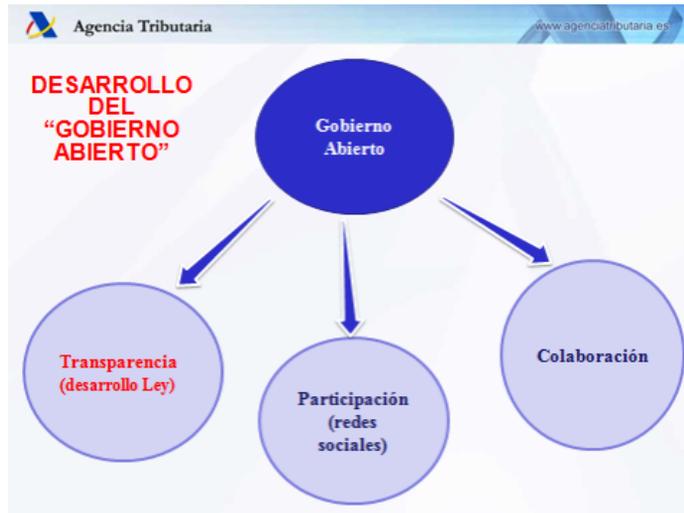
Hasta aquí se han presentado tanto una serie de líneas estratégicas que han permitido a la Agencia Tributaria desarrollar un completo sistema de asistencia a los contribuyentes con la utilización de las TIC e internet.

Sin embargo, cuando pudiera parecer que se ha llegado a la línea de meta, la realidad es que la tecnología tensa permanentemente a las organizaciones porque siempre existen elementos de mejora de la eficacia y eficiencia interna, adaptación a las necesidades de los contribuyentes o mejora en la política de comunicación y participación. O nuevas forma de relación en donde la comunicación será más entre máquinas y sistemas de información que entre personas, sobre todo cuando hablamos de grandes organizaciones, un poco el “internet de las cosas” aplicado a los servicios públicos. Entre los múltiples proyecto que se abordan en la actualidad se encuentran:

- La utilización de los móviles inteligentes (“smartphones”) como canal preferido den los jóvenes, con el desarrollo de opciones y Apps específicas, como la lectura automática de códigos QR que conectan automáticamente con las aplicaciones corporativas que dan servicio. Es importante porque la administración debe adaptarse a la sociedad y la utilización de estos dispositivos entre los jóvenes (los futuros contribuyentes) es masiva.
- La utilización intensiva de servicios web para comunicación entre instituciones. Y lo que ocurrirá en el futuro, que muy posiblemente nos lo exigirán las grandes empresas que realizan cientos, quizás miles de declaraciones por internet a nivel nacional: una comunicación entre sistema de información y no persona-sistema.
- El desarrollo de nuevas herramientas basadas en la minería de datos y el tratamiento de Big Data en la lucha contra el fraude fiscal, ya que se intensifica la generación de bolsas de fraude en el mundo de internet y el comercio electrónico, fraude que combate el nuevo Plan de Control Tributario.
- La inclusión, cada vez más necesaria, de elementos de gobierno abierto en todas las sedes electrónicas de la Administración

Pública, opciones que implementan una mayor transparencia (a finales de año entra en vigor una nueva Ley de Transparencia, acceso a información pública y buen gobierno), participación (incluyendo la integración de los elementos que puedan resultar interesantes de las redes sociales) y cooperación.

- El avance en las actuales posibilidades de firma electrónica, con la incorporación de nuevas técnicas, como las biométricas, en las administraciones para cerrar el círculo del abandono total del papel en las relaciones presenciales.



Y por supuesto la alineación a políticas de gobierno que nos traerán el próximo año cambios legislativos importantes en materia tributaria como un nuevo IRPF, o la implementación de medidas del plan de reformas aprobado por la Comisión para la reforma de las Administraciones Públicas (CORA) en donde la Agencia ha tomado un papel protagonista, ofreciendo servicios comunes para el resto de administraciones con el objetivo de incrementar la eficiencia conjunta de la administración.

### 13. CONCLUSIONES

El proceso de la telematización de los impuestos en la Agencia Tributaria ha sido el resultado de un trabajo continuado en equipo de toda la organización, con una dirección y estrategia decididas, con unos objetivos concretos y medibles y soportado sobre un sistema de información integral y robusto.

Cuando se pregunta a los contribuyentes, tanto empresas como personas físicas, por los servicios de asistencia que les son más útiles se posicionan sobre aquellas herramientas que les permiten interacción más simple, desde cualquier lugar, a cualquier hora: los servicios a través de internet. Por otra parte las empresas consideran las cargas administrativas no con respecto a una administración aislada, sino con respecto al conjunto de administraciones públicas que le requieren información. Por estos motivos, en un país tan descentralizado como España cobra mayor importancia el desarrollo de la administración electrónica y la cooperación entre distintos niveles de las administraciones públicas en beneficio de los contribuyentes. Esto es precisamente la línea de trabajo de la Agencia Tributaria en los últimos años.

En un reciente informe de la OCDE, donde se analiza el proceso de reformas de la administración pública española (“España: de la reforma administrativa a la mejora continua”) se destaca el papel de líder que tiene la Agencia Tributaria por su estrategia en el desarrollo de servicios electrónicos y lo selecciona como ejemplo a seguir para otras administraciones públicas, lo que llena de orgullo a la organización y a todos los que forman parte de ella.

En el servicio a los contribuyentes que proporciona la administración electrónica, el éxito pasado no garantiza el éxito futuro, por lo que es necesario mantener este esfuerzo permanente, imaginativo e innovador en el desarrollo de toda clase de mejoras para facilitar la vida a los contribuyentes, ya sean personas físicas o jurídicas, y reducir sus cargas administrativas.



## **INNOVACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA UTILIZANDO PLATAFORMAS MÓVILES**

**Pablo Ferreri**

Director

Dirección General Impositiva

(Uruguay)

***Contenido:** Resumen ejecutivo. 1. Introducción. 2. Estrategia de Servicios. 3. Las TICs en Uruguay. 4. Soluciones móviles. 5. Conclusiones.*

### **RESUMEN EJECUTIVO**

Desde hace varias décadas, las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) son una herramienta clave en el accionar de las Administraciones Tributarias.

Ante los cambios vertiginosos en las tecnologías disponibles, se hace necesario que las Administraciones Tributarias revisen de forma permanente las características y condiciones de los servicios que se prestan, establezcan nuevos lineamientos estratégicos para el diseño e implementación de un modelo de servicios multicanal que permitan crear, rediseñar e innovar, facilitando la interacción con los contribuyentes y la ciudadanía en general manteniendo un equilibrio entre la aplicación de la normas, la eficiencia operativa y la seguridad física y lógica de la tecnología que soporte el modelo.

En este contexto, los teléfonos móviles se han convertido en la tecnología más rápidamente adoptada en la historia así como en la tecnología de uso personal más popular y extendido en el mundo. Las funcionalidades nativas de los dispositivos inteligentes así como los altos niveles de interoperabilidad de las aplicaciones móviles permiten un rápido acceso a la información disponible y la prestación de una nueva generación de servicios potenciando la capacidad de las Administraciones Tributarias para atender las necesidades específicas de la ciudadanía.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El entorno social y tecnológico está generando una dinámica de cambios a mayor velocidad que en años anteriores; por ende, se hace necesario potenciar la capacidad para predecirlos en forma temprana y precisa, para dar respuesta a los requerimientos del medio con la celeridad que exige el nuevo contexto que enfrentan las Administraciones Tributarias.

Las organizaciones públicas lo mismo que las privadas, deben adecuarse a este entorno cambiante y experimentar procesos de ajustes para llevar a cabo sus funciones de un modo eficiente y eficaz. La Dirección General Impositiva (DGI), al igual que las administraciones tributarias del mundo, está inmersa en esta constante necesidad de readecuación de sus servicios para cumplir con éxito sus objetivos.

La aparición de las tecnologías móviles requiere un reenfoque en la forma como se ha venido trabajando, porque el país, las personas y los negocios han cambiado, todo es mucho más sofisticado, complejo, interconectado y lleno de particularidades, y los contribuyentes tienen demandas y necesidades especiales; también hay nuevas áreas de riesgos que se deben detectar y enfrentar oportunamente para minimizar la evasión y los delitos tributarios.

Para dar una respuesta idónea a este entorno tan diferente al de hace una década atrás, el mismo no debe ser visto como una amenaza sino como una oportunidad para organizarse de una manera distinta, repensar la forma en que se brindan los servicios y para cambiar la forma como los funcionarios de la Administración se relacionan con los ciudadanos y contribuyentes.

## **2. ESTRATEGIA DE SERVICIOS**

Desde el año 2003, la Dirección General Impositiva (DGI) está en un proceso de transformación, para el cual se desarrollan acciones orientadas a mejorar sus procesos internos y a ofrecer servicios que atiendan las permanentes y cambiantes necesidades de los contribuyentes y de la ciudadanía en general.

Ante los cambios vertiginosos en las tecnologías disponibles, se hace necesario revisar las características y condiciones de los servicios que se prestan y establecer los lineamientos estratégicos para el diseño e implementación de un modelo de atención multicanal que permita crear, rediseñar, reutilizar e innovar, facilitando la interacción con los

distintos destinatarios en condiciones de equilibrio entre la aplicación de la normas, la eficiencia operativa y la seguridad física y lógica de la tecnología que soporte el modelo.

Uno de los pilares fundamentales de la actual administración, es hacer una administración tributaria que contribuya al desarrollo económico y del gobierno electrónico del país. El foco de la DGI en la innovación tecnológica aporta al desarrollo económico y social del país optimizando la recaudación y proveyendo herramientas tecnológicas para que las personas y empresas cumplan sus objetivos profesionales y de negocios.

Desde el punto de vista de la modernización del país, la existencia de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información (AGESIC), organismo dependiente de la Presidencia de la Republica, cuyo rol es el de regulación en materia de utilización de las TICs para la prestación de servicios públicos, es una oportunidad para el impulso de proyectos que las promueven.

En este contexto, la Dirección General Impositiva ha alineado sus objetivos estratégicos y tecnológicos a los proyectos de gobierno electrónico incluidos en la “Agenda Digital 2011-2015” desarrollada por la AGESIC organismo dependiente de la Presidencia de la República.

La Agenda Digital es un mapa de ruta dinámico que permite coordinar y priorizar programas que promueven el uso más eficiente de las tecnologías de información y comunicación (TIC) respecto a las actividades desarrolladas por la ciudadanía, las empresas y el Gobierno. Busca poner a las tecnologías de información y comunicaciones al servicio de los objetivos nacionales, principios que son observados y aplicados en todos los servicios tecnológicos que la DGI pone a disposición de los contribuyentes.

Dentro de los objetivos estratégicos de la Agenda se encuentran:

- Universalización del acceso a banda ancha
- Desarrollo de TICs para la educación – Plan Ceibal
- Desarrollo de habilidades para una ciudadanía digital
- Acceso electrónico a la Administración Pública como derecho ciudadano
- Estado Integrado
- Desarrollo del e-Commerce y la inclusión financiera

Dentro de este último, el proyecto eFactura implementado por la DGI es un caso de éxito que ha posibilitado el cambio de los procesos de negocios en las empresas adheridas, reduciendo los costos operativos,

umentando la productividad, mejorando la gestión y eficiencia de los negocios.

En este contexto, el elemento crítico de la estrategia es cómo lograr satisfacer las necesidades de los destinatarios utilizando los canales que se identifiquen como los más eficientes para la DGI. Las pautas, necesariamente deben incluir:

- Conocer las preferencias de los usuarios en cuanto a la relación servicios/canales para la satisfacción de sus necesidades.
- Gestionar en forma integral y centralizada todos los canales disponibles, para evitar inconsistencias en la prestación del servicio y que los intereses particulares de los distintos grupos que intervienen en cada canal se impongan a los de la organización.
- Utilizar indicadores de eficiencia y eficacia globales del servicio y particulares de cada canal, como base del proceso de mejora continua.

Ya en el año 2011 la OECD en conjunto con la Unión Internacional de Comunicaciones (UIT) destacaban la importancia estratégica de las tecnologías móviles y como la explosión de la tecnología inalámbrica y móvil podrían afectar cada vez más el funcionamiento de las instituciones públicas y la prestación de servicios tanto en países en desarrollo como desarrollados.

Si en su momento, la decisión de embarcarse en proyectos de gobierno electrónico (e-gobierno) fue muy importante, actualmente la adopción del gobierno móvil (m-gobierno) para apoyar y mejorar el desempeño del gobierno y una sociedad más conectada es inevitable.

Las principales razones para el desarrollo de soluciones m-gobierno son:

- una mayor aceptación de estas tecnologías por parte del sector público;
- La penetración de dispositivos móviles;
- facilidad de uso para los ciudadanos;
- interoperabilidad más fácil;
- el hecho de que puede acercar el gobierno a los ciudadanos, y
- el hecho de que los servicios de m-gobierno son más baratos que basado en computadora servicios.

En el caso particular de Uruguay y de la Dirección General Impositiva, el hecho de disponer de una sólida estrategia país de Gobierno Electrónico supone una gran ventaja que permite sentar las bases para el próximo salto cualitativo que implica la transición del e-Gobierno al m-Gobierno.

### 3. LAS TICS EN URUGUAY

La revolución en las tecnologías de comunicación móvil y el crecimiento de la banda ancha de alta velocidad y acceso inalámbrico han comenzado a tener un impacto considerable en el desarrollo económico y social en todo el mundo. A esto, se suma la creciente capacidad del sector público en general y de las Administraciones Tributarias en particular, para aprovechar el uso de las TICs a efectos de mejorar su funcionamiento interno, así como su interacción con ciudadanos y empresas.

En su informe 2013 sobre “Medición de la Sociedad de la Información” la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU), destaca a Uruguay como el país con el mejor Índice de Desarrollo de las TIC (IDT) y menor brecha digital en América Latina.

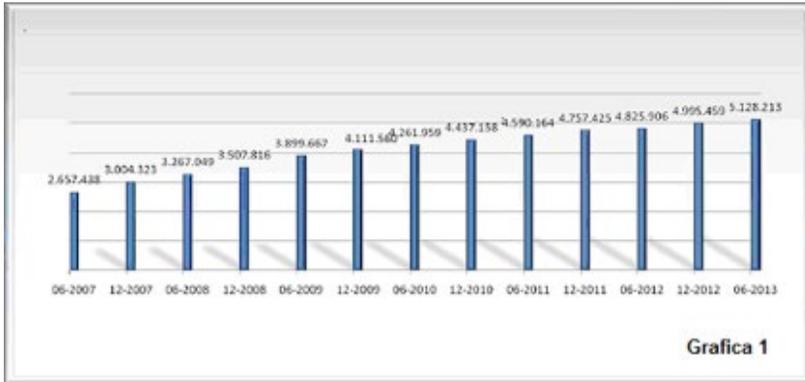
Para esta medición la ITU toma en consideración 3 categorías y 11 indicadores:

- Categoría Acceso a las TICs
  1. Servicios de telefonía fija cada 100 habitantes
  2. Servicios de telefonía móvil cada 100 habitantes
  3. Ancho de banda internacional por usuario de Internet
  4. Porcentaje de hogares que disponen de una computadora
  5. Porcentaje de hogares con acceso a Internet
- Categoría Uso de las TICs
  6. Porcentaje de personas con acceso a Internet
  7. Servicios fijos de banda ancha cada 100 habitantes
  8. Servicios móviles de banda ancha cada 100 habitantes
- Categoría Habilidades en uso de TICs (Brecha Digital)
  9. Tasa de alfabetización en adultos
  10. Tasa de escolarización a nivel secundario
  11. Tasa de escolarización a nivel terciario

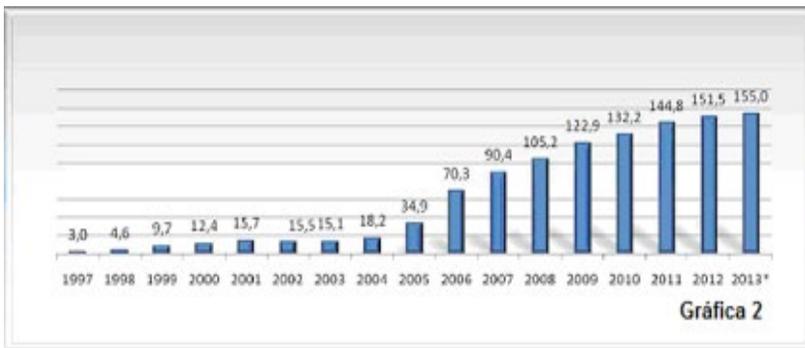
De acuerdo al informe Uruguay está posicionado en el puesto 47 dentro de la lista de 157 países. A junio de 2013 los servicios de telefonía móvil crecieron en Uruguay hasta totalizar 5.128.213, casi el doble que seis años atrás y un 6,3% más que en enero-junio del año pasado (Gráfica 1). Esto significa que en un año se sumaron más de 300.000 servicios.

## TEMA 2.1 (Uruguay)

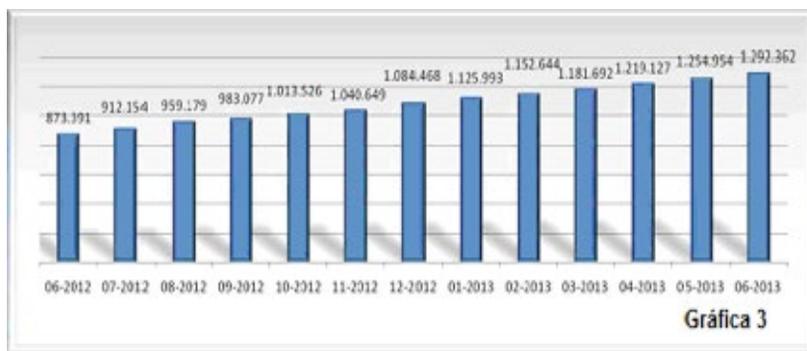
Del total de servicios, se estima que entre el 10% y 12% (aproximadamente 600.000) corresponden a teléfonos inteligentes, mientras que el 70% de los nuevos servicios incorporados en 2013 se asocian a esa categoría.



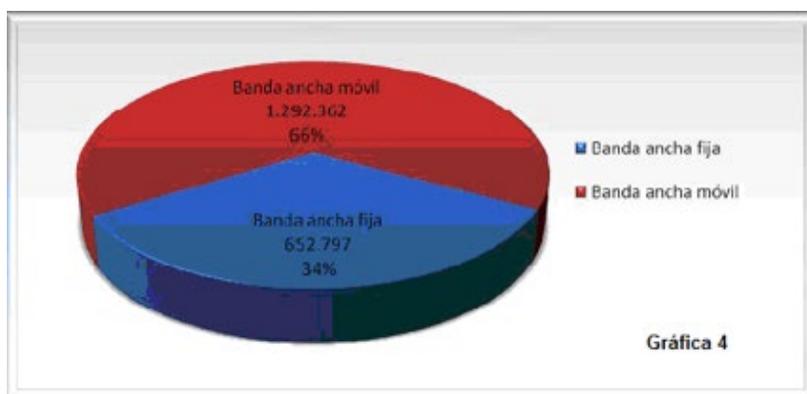
Como consecuencia, de este crecimiento la teledensidad móvil aumentó a 155 servicios por cada 100 habitantes o un celular y medio por persona (Gráfica 2).



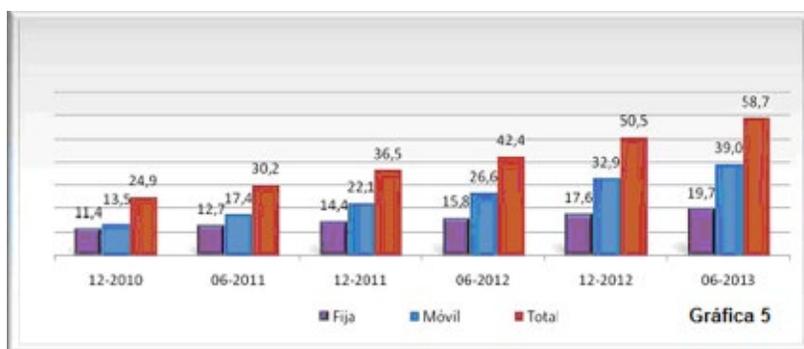
Asimismo los servicios móviles con acceso a banda ancha crecieron en 2013 hasta sumar un total de 1.292.362 al cierre del primer semestre, un 6% más que un año atrás (Gráfica 3).



En el mismo período los servicios totales de banda ancha de acceso a Internet (fija y móvil) alcanzaron un total de 1.945.200, un 39,7% más que en 2012. Esto implica que se sumaron cerca de 555.300 servicios en 12 meses (Gráfica 4).



En base a estas cifras suministradas por la Unidad Reguladora de servicios de Comunicaciones (URSEC), se desprende que 58.7 de cada 100 habitantes tienen servicios de banda ancha (Gráfica 5).



#### 4. SOLUCIONES MÓVILES

Un adecuado alineamiento de la planificación tecnológica con la estrategia organizacional tiende a garantizar el uso de las TICs apropiadas para cada servicios o situación contribuyendo a que las acciones y los resultados sean congruentes con la estrategia de negocio, sus metas y necesidades.

Las tecnologías móviles están alterando profundamente el comportamiento de la ciudadanía, brindándole una mayor movilidad y conectividad cambiando su forma de vida, de hacer negocios y de acceder a noticias e información.

Esta tendencia, se está extendiendo a las prácticas comerciales y de servicios, sean esto públicos o privados obligando a que empresas y organismos estatales brinden nuevas aplicaciones y modalidades de acceso a la información

Las funcionalidades provistas por los dispositivos móviles con sus diversas aplicaciones y software hacen más fácil a los prestadores de servicios atender las necesidades existentes.

##### 4.1 Opciones tecnológicas

Las soluciones móviles se pueden construir de distintas formas, utilizando diversas opciones en materia de redes, canales, sistemas de back-end, dispositivos y aplicaciones.

Con el fin de identificar y desplegar accesible, eficaz y sostenible de manera efectiva soluciones móviles, es fundamental contar con una estrategia, con objetivos claros orientada a la entrega de servicios,

realizar una evaluación racional de las opciones tecnológicas disponibles y de los resultados obtenidos.

Diversos aspectos técnicos, temas relacionados con la seguridad, la gestión de la identidad, la conectividad de banda ancha, integración e interoperabilidad de sistemas y aplicaciones, son aspectos que deben ser analizados.

Entre las opciones de implementación disponibles se encuentran al menos SMS, USSD, WAP, MMS, Aplicaciones móviles y Websites móviles. Cada una de estas opciones tecnológicas tiene ventajas y desventajas que es necesario conocer y comprender a efectos de poder montar una solución móvil accesible, exitosa y sostenible en el tiempo.

Teniendo en cuenta la creciente cantidad y potencia de los dispositivos inteligentes (smartphones y tablets) así como la disponibilidad y velocidad disponibilidad de redes 3G y 4G, la DGI centró su evaluación para la solución en dos alternativas, website móvil y aplicación móvil.

Un sitio web optimizado para móviles es un sitio web que está destinado a ser visto usando un navegador móvil en los distintos tamaños de pantalla de los teléfonos, tabletas y otros dispositivos móviles. La solución más típica de los sitios web para móviles simplifica la presentación de una página web estándar proporcionando una mejor experiencia al usuario móvil a través de la mejora de la usabilidad, la velocidad de carga de la página y la reorganización de los contenidos aprovechando las características específicas de los móviles .

Por el contrario una aplicación móvil es una aplicación de software que funciona en el sistema operativo de un dispositivo móvil específico y se descarga en el mismo para ejecutar un conjunto específico de funciones.

En el siguiente cuadro se detalla una evaluación muy somera de ambas opciones:

	<b>Aplicación Móvil (app)</b>	<b>Website Móvil</b>
<b>Alcance</b>	Dispositivos inteligentes (celulares o tabletas)	Todo dispositivo que disponga de un navegador móvil
<b>Experiencia de usuario</b>	Muy robusta, baja dependencia del ancho de banda	Limitada por ancho de banda, tecnología y performance del site

	<b>Aplicación Móvil (app)</b>	<b>Website Móvil</b>
<b>Gráficos y efectos</b>	Superior, los gráficos se pueden almacenar en el dispositivo, animaciones y efectos sólo limitados por la CPU y memoria del dispositivo	Limitada por ancho de banda, tecnología
<b>Uso de capacidades del hardware</b>	Acceso ilimitado a funcionalidades del dispositivo (Cámara, Video, GPS, Agenda, etc.)	Acceso limitado a capacidad de geo-localización
<b>Facilidad de desarrollo</b>	Se deben realizar desarrollos especiales para cada dispositivo o sistema operativo. Existen herramientas del tipo multiplataforma	Se utilizan herramientas y tecnologías estándar de desarrollo
<b>Recursos de desarrollo</b>	Se requieren conocimientos específicos para cada dispositivo o sistema operativo salvo que se usen herramientas multiplataforma	Se desarrolla de una vez para todos los dispositivos
<b>Costo de desarrollo</b>	Típicos de una implementación tradicional se encarece al hacerla multiplataforma	Típicos de una implementación tradicional, menor al de una APP
<b>Facilidad y rapidez de implementación</b>	Puede requerir un proceso de envío y aprobación. Los usuarios deben descargarla de un Marketplace	No requiere instalación disponibilidad instantánea
<b>Distribución</b>	Debe ser descargada e instalada de un marketplace o website	Utilizable con cualquier navegador móvil no requiere distribución
<b>Instalación</b>	Debe ser descargada e instalada de un marketplace o website	No requiere instalación disponibilidad instantánea
<b>Actualizaciones y mantenimiento</b>	Depende de los Marketplace, en caso de ser multiplataforma puede requerir recursos importantes de desarrollo	Actualización sencilla, los cambios se impactan mediante una recargada desde el navegador
<b>Optimización de búsquedas</b>	Se encuentra por búsqueda en un Marketplace o a través de links del sitio primario del Organismo.	Puede ser encontrado a través de buscadores o redirigido desde el portal principal un portal móvil al detectarse un dispositivo móvil

	Aplicación Móvil (app)	Website Móvil
<b>Conectividad (Internet o datos)</b>	Puede ser usada fuera de línea	Requerida
<b>Seguridad</b>		Típica de una implementación tradicional

Al momento de implementar su solución, la Dirección General Impositiva realizó una evaluación de estas opciones, considerando ventajas y desventajas de cada una ellas así como las capacidades técnicas disponibles en el Organismo, optando por adoptar el modelo basado en aplicaciones móviles que se entiende tiene una mayor proyección de futuro en materia de transacciones on-line pero que además permite hacer uso de todas las funcionalidades nativas de los dispositivos inteligentes (ecosistema móvil).

## 4.2 Servicios móviles DGI

El Estado y la sociedad le imponen a las administraciones tributarias un reto con características enfrentadas. Por un lado, se les exige acciones que garanticen el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias con el consecuente aumento de la recaudación para facilitarle al Estado los recursos necesarios para el desarrollo. Por el otro, la sociedad demanda menos impuestos, más transparencia y una menor intervención. En resumen, simplificar y facilitar, pero al mismo tiempo, incrementar el control.

Por esa característica dual de tener que facilitar y controlar el cumplimiento las Administraciones Tributarias debe hacer uso intensivo de las tecnologías de información y las comunicaciones, bajo esta premisa la aplicación móvil desarrollada por la Dirección General Impositiva (DGI), ofrece a la ciudadanía y a los contribuyentes la posibilidad de acceder de forma segura a distintas herramientas, servicios online y a la información tributaria más actualizada pero a su vez habilita la realización de controles de cumplimiento.

Las funcionalidades disponibles en esta aplicación incluyen:

- **Noticias:** En esta opción de la aplicación el usuario recibe automáticamente información y recordatorios relevantes vinculados a sus obligaciones tributarias.
- **Prensa:** Permite al usuario recibir información sobre reportes de prensa vinculados a las actividades públicas de la DGI.

- **Vencimientos:** Este punto de la aplicación permite al usuario recibir información sobre los vencimientos de presentación de declaraciones juradas y pagos. La aplicación interoperará con la agenda propia de dispositivo a efectos de generar alarmas al usuario.
- **Controles QR:** Habilita a los ciudadanos a realizar controles a través de códigos QR de las empresas con las que interactúa.
- **Dependencias:** Esta opción permite acceder a un mapa georeferenciado del Uruguay donde se encuentran localizadas todas las oficinas de la DGI en el país, con sus direcciones, horarios de atención y teléfonos de contacto. Este mapa interoperará con el GPS del dispositivo.
- **Servicios:** A través de este punto se accede a un submenú que permite realizar distintas transacciones on-line.



Dentro del área de servicios y controles QE se proveen las siguientes posibilidades de control y transacciones por parte de los ciudadanos y contribuyentes:

- **Lectura de CFE:** Esta consulta habilita a que cualquier persona pueda verificar si las representaciones impresas de los Comprobantes Fiscales Electrónicos (CFE) emitida por un contribuyente ha sido autorizada por la DGI. Adicionalmente permite verificar los CFE hayan sido enviados a la DGI y que los datos en los mismos sean coincidentes con los que dispone la Administración.
- **Situación Empresa QR:** A través de esta opción, cualquier persona puede verificar mediante la lectura del código QR que obligatoriamente las empresas deben exhibir en la puerta de ingreso de sus locales y en las cajas de los mismos si la misma se encuentra al día con sus obligaciones frente a la Dirección General Impositiva y al Banco de Previsión Social (contribución social). Asimismo permite verificar los datos registrales básicos de la empresa.

- **Consulta de Constancias QR:** Esta consulta habilita a que cualquier persona pueda verificar si la documentación tradicional en papel emitida por un contribuyente ha sido autorizada por la DGI.
- **Consulta de borradores IRPF/IASS:** permite a los contribuyentes del Impuesto a la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del Impuesto de Asistencia a la Seguridad Social (IASS) consultar si tienen disponible el borrador de su declaración jurada anual. Adicionalmente, luego de autenticarse pueden ver el detalle de dicho borrador.

En la versión 2014 de la aplicación podrán confirmar estos borradores sin tener que hacer ningún otro trámite frente a la administración.

- **Consulta de Devoluciones IRPF/IASS/IRNR:** Los contribuyentes Impuesto a la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y del Impuesto de Asistencia a la Seguridad Social (IASS) y del Impuesto a la Renta de No Residentes pueden consultar la disponibilidad de sus devoluciones de los referidos impuestos.
- Luego de autenticarse podrán ver el detalle de las mismas incluyendo los montos de los que son beneficiarios.
- **Boleto de Pago:** Permite a los contribuyentes que hayan adherido a la nueva plataforma de pago móvil electrónico, realizar débitos on-line mediante la solución de homebanking elegida de una forma muy sencilla.



### 4.3 Plataforma para pago móvil electrónico

A efectos de montar su plataforma de pago móvil la Dirección General Impositiva ha adoptado un modelo de interoperabilidad comúnmente denominado como “Colaborativo”. Este modelo implica la colaboración entre los bancos, operadores de telefonía móvil y un tercero de confianza prestador del servicio (en este caso DGI) donde todas las partes agregan valor.

La utilización de este modelo permite que cada una de las partes desarrolle un único esquema de intercambio de información que le servirá para relacionarse con cualquiera de las otras partes.

El uso de un modelo “Colaborativo” implica la necesidad de aplicar un conjunto de estándares de representación de la información, procesos y mecanismos comunes de intercambio de la misma, diseños de seguridad implementados por todas las partes, entre otros factores necesarios para lograr el flujo de información de manera óptima y segura.

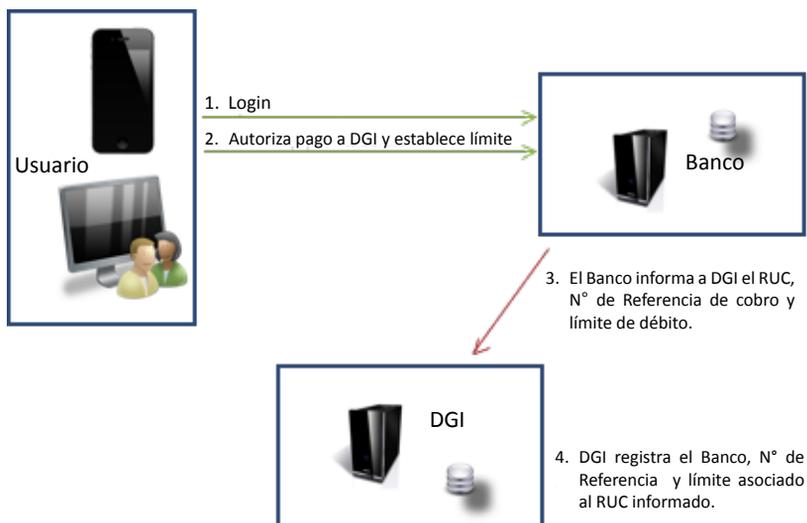
En el modelo adoptado interoperan 3 gateways de servicios distintos:

- Gateway de servicios de DGI. Es el front-end que interopera con la aplicación móvil desarrollada y en función del servicio solicitado intercambia información con el Gateway de Pagos de ANTEL/PEU (proveedor estatal de servicios de telecomunicaciones).
- Gateway de pagos Antel/PEU. Recibe y registra los requerimientos de pago provenientes de DGI y solicita los débitos al Gateway Financiero. Realizado el mismo, confirma las transacciones a DGI y permite la conciliación posterior de los movimientos bancarios.
- Gateway Financiero. Permite el enrolamiento de clientes y contribuyentes. Recibe los requerimientos de débitos de parte del Gateway de pagos y realiza los débitos correspondientes en las cuentas de los clientes/contribuyentes.

Esquema del modelo colaborativo



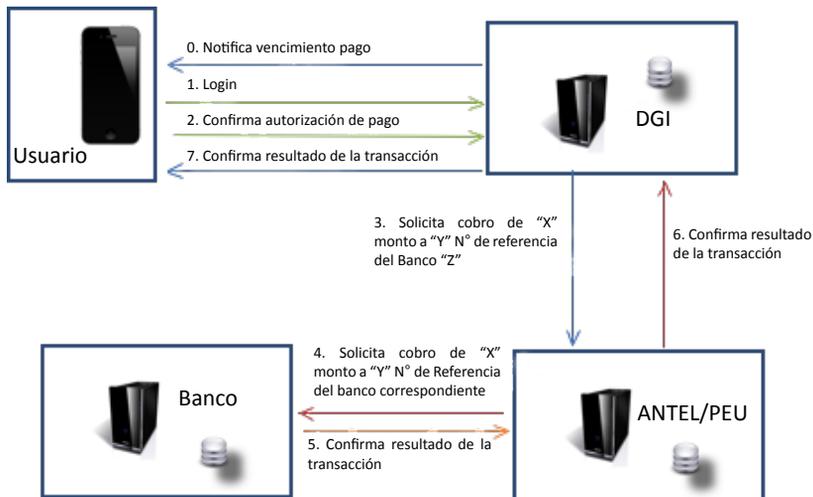
El funcionamiento de este modelo de pago implica que el usuario se enrole en el mismo a través de las soluciones de home banking provistas por las entidades financieras y pre autoricen débitos provenientes de la DGI.



Las etapas de este proceso de enrolamiento son:

1. El usuario se autentica en su banco
2. El usuario autoriza el débito de pagos a DGI desde su número de cuenta y para su N° de RUT pudiendo establecer límites para dichos montos.
3. El banco informa a DGI el N° de referencia de cobro, el N° de RUT del usuario y el monto máximo autorizados para las transacciones.
4. DGI registra para el N° de RUT el Banco, N° de referencia y límite autorizado.

Cuando un contribuyente desea realizar un pago desde su aplicación móvil debe realizar el siguiente proceso:



0. La aplicación móvil o servicio de DGI notifican el vencimiento del pago, generando el usuario un boleto de pago electrónico por un monto "X" en la aplicación móvil.
1. El usuario se autentica de forma segura frente a DGI desde el aplicativo.
2. El usuario confirma el pago
3. Los servicios de backend de DGI solicitan a través del Gateway de Pago el cobro del monto "X" del N° de referencia "Y" correspondiente al Banco "Z".
4. El Gateway de Pago solicita al Banco "Z" del Gateway Financiero el débito del monto "X" de N° de referencia "Y".
5. El Banco "Z" realiza el débito de la cuenta y confirma el resultado de la transacción al Gateway de Pagos.
6. El Gateway de pagos confirma a DGI el resultado del débito.
7. DGI confirma al dispositivo móvil del contribuyente el resultado de la transacción.

Todo este proceso se realiza en modalidad segura y toda la información se envía encriptada.

## **5. CONCLUSIONES**

En los próximos años, el uso de la tecnología móvil seguirá creciendo. Cifras provistas por la consultora IDC indican que en el año 2013 se comercializaron más de 1.556 millones de equipos (PC, notebooks, tabletas y teléfonos) en el mundo de los cuales más de 1.240 millones correspondieron a teléfonos inteligentes y tabletas (79,7%). La misma firma prevé para 2017 la venta de 2.460 millones de equipos dispositivos de los cuales más de 2.140 millones serán dispositivos móviles (87%).

De acuerdo a esto, la aplicación de tecnologías de la información deberá ser cada vez más necesaria, integral y sofisticada, el desafío para la Administraciones Tributarias será poder reconocer a tiempo las oportunidades que el uso de las nuevas TICs tienen para la mejora de los servicios generando mejores resultados con menores costos para la sociedad y la Administración.

Este cambio hacia las tecnologías móviles brindará a las Administraciones Tributarias la posibilidad de propiciar la inclusión digital de la ciudadanía y los contribuyentes a través del cumplimiento tributario electrónico, permitiendo no sólo aprovechar las ventajas del uso de Internet y de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en el ámbito tributario disminuyendo la brecha digital existente.

Finalmente, con los avances logrados, estamos muy cerca de consolidar el modelo de servicios que se ha venido impulsando mediante el cumplimiento tributario electrónico, potenciándolo a través de los servicios móviles podremos instaurar una Administración Tributaria "Móvil".

**REFERENCIAS.**

DGI (2010): Plan es tratégico 2010-2014. [www.dgi.gub.uy](http://www.dgi.gub.uy)

AGESIC (2011): Agenda a Digital Uruguay 2011-2015. [www.agesic.gub.uy](http://www.agesic.gub.uy)

UIT/OECD (2011): Mobile Technologies for responsive Governments and connected Societies. [www.itu.int](http://www.itu.int)

UIT (2013): Medición de la Sociedad de la Información 2013. [www.itu.int](http://www.itu.int)

URSEC (2013): Evolución del Sector Telecomunicaciones. [www.ursec.gub.uy](http://www.ursec.gub.uy)

ICTC (2013): Canada's Mobile Imperative. [www.ictc-ctic.ca](http://www.ictc-ctic.ca)

NIELSEN (2013): Mobile consumer report. [www.nielsen.com](http://www.nielsen.com)

## **EL USO DE LA TECNOLOGÍA PARA LOS SERVICIOS EXENTOS PARA DIPLOMÁTICOS**

**Carlos Muñoz**

Superintendente

Superintendencia de Administración Tributaria  
(Guatemala)

**Contenido:** 1. Estrategia general de la administración tributaria. 2. Modalidad de servicio para entes exentos del IVA. 3. Modalidad de servicio para entes exentos ISCV y del iprima. 4. Modalidad de servicio para entes exentos del ISCV. 5. Creación de la unidad de entes exentos.

### **Servicios exentos**

#### **A. Ley del Impuesto al Valor Agregado**

De las exenciones específicas que norma la Ley del Impuesto al Valor Agregado –IVA- Decreto 27-92 del Congreso de la República de Guatemala y sus reformas, Artículo 8, quienes gozan del beneficio de exención del IVA son:

- Centros educativos, públicos y privados.
- Universidades autorizadas en el país.
- Confederación Deportiva Autónoma de Guatemala y el Comité Olímpico Guatemalteco.
- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.
- Misiones diplomáticas y consulares acreditadas ante el Gobierno de la República, así como los agentes diplomáticos, los funcionarios y empleados diplomáticos y consulares, incluidos en la Convención de Viena sobre Relaciones Diplomáticas y Consulares, con la condición de que los países a que pertenezcan dichas misiones y personas otorguen igual tratamiento como reciprocidad.
- Organismos Internacionales a los que de acuerdo con los respectivos convenios suscritos entre el Gobierno de la República de Guatemala y dichos organismos se les haya otorgado la exención de impuestos.

## **B. Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos**

Según lo normado en el artículo 21 del Decreto 70-94 de Congreso de la República de Guatemala “Ley del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos” y el artículo 112 del Libro II Impuesto Específico a la Primera Matrícula de Vehículos Automotores Terrestres del Decreto 10-2012 “Ley de Actualización Tributaria”. Los que Gozan del beneficio de exención son:

- Los Organismos del Estado y el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
- Las universidades autorizadas para funcionar en el país
- Las Misiones Diplomáticas y sus funcionarios extranjeros, las Misiones Consulares y sus funcionarios
- Los Cuerpos de Bomberos Voluntarios y Municipales
- Las personas que como consecuencia de lesiones de guerra se encuentran minusválidas -ISCV-
- Los proyectos y programas de cooperación y asistencia prestada por otros Estados, Organismos Internacionales y Organizaciones no Gubernamentales extranjeras

## **1. ESTRATEGIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

### **A. Reducir la evasión tributaria, la defraudación y el contrabando aduanero**

La SAT ha dirigido sus acciones en la mejora de la verificación que los contribuyentes cumplan de forma correcta con sus obligaciones tributarias, aplicando de forma imparcial e íntegra la legislación tributaria y aduanera.

Para promover el cumplimiento tributario conforme lo establecido en la legislación, se han implementado acciones que permiten que los contribuyentes que no cumplen de forma correcta con sus obligaciones y los contribuyentes que no quieren cumplir o aquellos que no se han registrado y afiliado a los impuestos correspondientes, perciban mayor riesgo mediante la efectiva y oportuna aplicación de las sanciones establecidas en la legislación. También se han implementado acciones de sensibilización y de establecimiento de alianzas estratégicas con otras entidades del Estado y de localización de contribuyentes que permita aumentar la base de contribuyentes efectivos; así como acciones de control del despacho aduanero y, de apoyo y participación activa en la Comisión Nacional de Combate al Contrabando.

Dentro del tema estratégico “Reducir la Evasión Tributaria, la Defraudación y el Contrabando Aduanero”, se encuentran los siguientes objetivos:

- Impulsar la Recaudación , mediante la mejora de los Procesos de Verificación y Control del Cumplimiento Tributario
- Mejorar la Gestión en Aduanas, mediante el fortalecimiento y simplificación de los procesos aduaneros
- Mejorar la atención al contribuyente mediante la simplificación y mejora de los servicios

Las acciones para lograr los objetivos son las siguientes:

- Poner a disposición de los contribuyentes y responsables servicios no presenciales
- Fortalecer la administración, el desarrollo y retención del recurso humano
- Mejorar la capacidad de almacenamiento y procesamiento de los sistemas de información y comunicación
- Mejorar los procesos sustantivos y los administrativos críticos de apoyo
- Mejorar la Infraestructura física de las oficinas, agencias y aduanas

### **Modelo de Gestión de la Superintendencia de Administración Tributaria de Acuerdo a actitudes de cumplimiento.**

Los factores que influyen en el comportamiento de los contribuyentes son de orden cultural, legal, social, psicológico y personal, por lo que la SAT ha definido estrategias de acción de acuerdo a la actitud de cumplimiento que presenten. En el primer segmento se encuentran los contribuyentes que están dispuestos a hacer lo correcto, para quienes la SAT ha definido acciones que les facilite el cumplimiento de sus obligaciones tributarias; en el segundo segmento se encuentran los contribuyentes que desean o tratan de cumplir pero no siempre cumplen por desconocimiento, para quienes la SAT ha definido acciones de asistencia y orientación sobre legislación, trámites, herramientas y procesos; en el tercer segmento, se encuentran los contribuyentes que no desean cumplir pero que si son identificados por la SAT están dispuestos a cumplir, para quienes la SAT ha definido acciones que permitan su detección y disuadirlos para que puedan cumplir, y en el cuarto segmento, se encuentran los que han decidido no cumplir, para quienes la SAT debe usar el máximo rigor de la legislación.

**ESTRATEGIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**



**B. Servicios no presenciales puestos a disposición de los contribuyentes ExenIVA**

En el año 2006, fue creado el sistema denominado ExenIVA, es un sistema que permite generar electrónicamente las constancias de exención, y ha sido diseñado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las personas, individuales o jurídicas y entidades que gozan de la exención del Impuesto al Valor Agregado – IVA-. Objetivos del sistema ExenIVA:



- Mejorar el servicio, asistencia y relación con los contribuyentes
- Reducir colas en los comercios a causa de la emisión de las constancias de exención en papel
- Facilitar, descentralizar y automatizar el proceso de emisión de las constancias de exención y los reportes correspondientes
- Aumentar la efectividad institucional
- Ejercer el control automatizado de los reportes y facilitar la emisión.
- Reducir las colas en los comercios por las exenciones del Impuesto al Valor Agregado
- Reducir la corrupción y el mal uso de las exenciones del Impuesto al Valor Agregado.

## Declaraguat

A partir del año 2011 se puso a disposición de los contribuyentes el sistema denominado Declaraguat, mediante el cual los contribuyentes y responsables completan los formularios de forma electrónica, los remiten para validación de la SAT y posteriormente realizan su pago a través de los distintos medios del sistema bancario.



## Premio a la innovación.

En su participación dentro del Congreso Internacional de Ciencias, Tecnología e Innovación 2013, organizado por el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONCYT) y la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), la SAT obtuvo el primer lugar en el certamen denominado “Premio a la Innovación” dentro de la categoría “Innovación Institucional” gracias a que Declaraguat ha demostrado ser una herramienta de apoyo que permite el llenado y presentación de diferentes formularios tributarios, de forma fácil y rápida.



## “Guatemala: 1er. Puesto en Centro América en facilidad de pago de impuestos”.

El Banco Mundial a través del proyecto Doing Business evalúa los impuestos y contribuciones obligatorias que una mediana empresa debe abonar o retener en un ejercicio determinado, y mide también la carga administrativa que supone el pago de impuestos. El proyecto analiza y compara las regulaciones pertinentes que atañen el ciclo de actividad en pequeñas y medianas empresas nacionales de 189 economías.

Gracias a los avances que la SAT ha impulsado en la presentación y pago de

**IFC** International Finance Corporation **THE WORLD BANK**

**DOING BUSINESS**  
MEDIDANDO REGULACIONES PARA HACER NEGOCIOS

**SAT** "Guatemala: 1º Puesto en Centro América en Facilidad de Pago de Impuestos"

Destacan los avances que la SAT impulsa en la presentación y pago de Impuestos a través de la herramienta **declaraguat.gt**.

1º PUESTO EN CENTRO AMÉRICA		PUESTOS A NIVEL MUNDIAL	
1º PUESTO	CENTROAMÉRICA	• 35 Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 Perú</li> <li>• 46 Guatemala</li> <li>• 11 Ecuador</li> <li>• 24 Colombia</li> <li>• 118 México</li> <li>• 102 Paraguay</li> <li>• 136 Costa Rica</li> <li>• 144 Honduras</li> <li>• 146 Uruguay</li> <li>• 152 Argentina</li> <li>• 157 Brasil</li> <li>• 163 Nicaragua</li> <li>• 167 El Salvador</li> <li>• 175 Panamá</li> <li>• 186 Bolivia</li> <li>• 187 Venezuela</li> </ul>
3º PUESTO	LATINOAMÉRICA		
85º PUESTO	EN EL MUNDO		

Al dar un **CLIC** en la presente imagen podrá ver el resumen de los datos, regístrate en el DoingBusiness.

[www.sat.gov.gt](http://www.sat.gov.gt) **EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA**

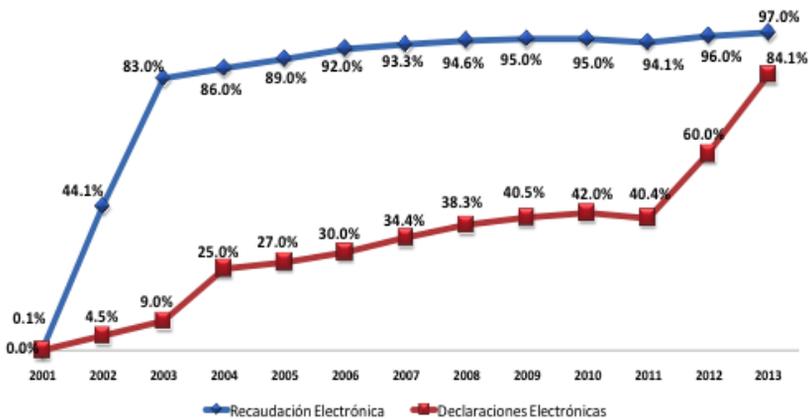
impuestos a través del sistema Declaraguat, en la más reciente publicación de resultados del Doing Business, Guatemala ocupó el **primer puesto** de Centroamérica, **tercer puesto** de Latinoamérica y el puesto 85 a nivel mundial, pasando de la posición 129 en el año 2012 a la posición 85 en la medición del 2013.

**C. Uso de medios despersonalizados para presentación y pago de impuesto**

Derivado del éxito en el uso del sistema Declaraguat, el registro de declaraciones presentadas ante la SAT por medio electrónico se incrementó del **40.4%** en el 2011 al **84.1%** al cierre del año 2013, situación que evidencia la funcionalidad y gran aceptación de la herramienta. En cuanto a los resultados por tipo de impuesto. Al mes de febrero 2014 se logró que el **100%** de las declaraciones del Impuesto Sobre la Renta y del Impuesto al Valor Agregado fueran presentadas por este medio, así como el **85%** de los formularios de pequeños contribuyentes. Gráfico II.1

**Gráfico II.1**

Recaudación y declaraciones presentadas por medios electrónicos - Años 2002-2013



Fuente: Sistema bancario de recaudación SAT

## 2. MODALIDAD DE SERVICIO PARA ENTES EXENTOS DEL IVA

### A. Proceso anterior

Exención  
Fiscal en  
PAPEL



Las entidades Exentas o Diplomáticos que gozan de la exención del Impuesto al Valor Agregado – IVA-; en los comercios pagaban en efectivo, cheque o tarjeta de crédito o débito, y por el valor del Impuesto del IVA, los exentos utilizaban constancias de exención fiscal en papel.

#### Desventajas

- Falta de controles por parte de la AT
- Trámite de autorización y liquidación de exenciones y de su uso presencial
- Autorización de exenciones en papel que eran utilizadas por personas distintas a las autorizadas
- Trámite de liquidación de exenciones ante la AT para autorización de nuevas exenciones en papel

### B. Proceso actual

Las entidades exentas o Diplomáticos que gozan de la exención del Impuesto al Valor Agregado; pagan con tarjeta de crédito con exención de IVA o cualquier otra forma de pago (efectivo, cheque, tarjeta de crédito o débito) más tarjeta



Exención  
Fiscal  
Electrónica

de exención de IVA; los exentos consume, y el comercio solicita autorización a la operadora de tarjeta y si el pago es realizado con tarjeta de crédito o débito, solicita autorización al banco emisor, por el valor de la compra menos el IVA y a su vez autorización a la SAT, por el valor del IVA; al tener la autorización del Banco y de la SAT, la operadora autoriza al comercio por el monto total de la compra; los exentos firman el voucher el cual contiene el valor de la compra menos el IVA y la exención del IVA.

## Ventajas

- La SAT dispone de un sistema de control adecuado
- Simplifica el proceso de emisión de constancias de exención y los reportes correspondientes,
- Reducción significativa de tiempos de gestión en establecimientos.
- Gestión de uso de exenciones “On line”
- Se verifica que el usuario de las exenciones sea la persona autorizada

### **C. Sistema electrónico para constancias de la exención del IVA –ExenIVA**

ExenIVA, es un sistema que permite generar electrónicamente las constancias de exención, y ha sido diseñado para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, sistema que funciona con una tarjeta electrónica de identificación personal; permite contar con un registro electrónico y control de las transacciones realizadas que están exentas del pago del Impuesto al Valor Agregado –IVA-. Asimismo simplifica la generación y entrega del reporte trimestral que se debe presentar ante al AT.

Los medios para emitir constancias de Exención del IVA son:

#### **Tarjeta:**

Para realizar compras en establecimientos afiliados a través de terminal de punto de venta, P.O.S.

La tarjeta para realizar compras en establecimientos puede ser:

#### **a. Tarjeta de exención sin Crédito:**

##### **Características:**

- Logotipo únicamente del banco emisor,
- Banda roja en la parte superior,
- Utilizada únicamente para generar la constancia de exención de IVA
- Realiza el pago de la compra en efectivo, cheque,
- Tarjeta de débito o cualquier otra tarjeta de crédito.



**b. Tarjeta de exención con crédito:****Características:**

- Logotipo del banco emisor y de la operadora de tarjeta
- Simplifica la transacción
- Utilizada para efectuar el pago y generar la constancia de exención de IVA correspondiente en una misma transacción



Las tarjetas ofrecen dos modalidades, que pueden ser:

- Individuales: cuando el contribuyente exento (titular de la tarjeta) es una persona individual. Por ejemplo una persona propietaria de un Centro Educativo privado (considerando que las compras realizadas deben estar relacionadas con el centro educativo.)
- Institucionales: cuando el contribuyente exento (titular de la tarjeta) es una persona jurídica. Por ejemplo una entidad del Estado, una Universidad o un Centro Educativo.

**Sitio Web para usuarios:**

- Generar constancias de exención.
- Ingresar información adicional a las constancias de exención de IVA generadas a través de P.O.S.
- Generar y enviar los reportes trimestrales, sobre constancias de exención utilizadas.
- Realizar consultas.

**3. MODALIDAD DE SERVICIO PARA ENTES EXENTOS ISCV Y DEL IPRIMA**

- El Ministerio de Relaciones Exteriores efectúa la calificación correspondiente, con base en sus registros y a solicitud de la Embajada, Consulado, Organismo o Misión Internacional de que se trate.
- Al obtener la autorización por parte del Ministerio, se acude a la Agencia Tributaria ubicada en el Ministerio de Relaciones Exteriores, para que la SAT realice la grabación en el sistema correspondiente.
- En la Agencia Tributaria le dan la facilidad al Diplomático de imprimirle la calcomanía electrónica, o bien el Diplomático desde donde se encuentre, puede ingresar al portal Web de la SAT para imprimir la calcomanía electrónica.

## 4. MODALIDAD DE SERVICIO PARA ENTES EXENTOS DEL ISCV

### A. Proceso anterior

El pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos –ISCV-, es una obligación fiscal que debe de pagarse cada año. Dicho Impuesto se ha venido cancelando a través de las ventanillas de los bancos autorizados, obteniendo a cambio la calcomanía que evidenciaba el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos -ISCV-, la misma es la que aparecía pegada en el vidrio delantero de todos los vehículos que circulan por las calles y avenidas de nuestro país.



Desventajas para los Diplomáticos

- La gestión del distintivo del ISCV -calcomanía- se hacía de forma presencial ante la AT ubicada en el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- El distintivo debía adherirse en el vidrio frontal del vehículo
- Nueva gestión por reposición de distintivo
- El distintivo incluía únicamente el año fiscal y el código de inventario

### B. Proceso Actual

Para el año 2014 la emisión de la calcomanía por el pago del Impuesto Sobre Circulación de Vehículos se hace a través del sistema electrónico denominado Declaragate, esto implica que la misma sea electrónica.

### Características de la Calcomanía Electrónica

Anteriormente la calcomanía se obtenía en los bancos autorizados cuando se cancelaba el impuesto y en el caso de pérdida o robo debía tramitarse la reposición lo que ocasionaba un gasto adicional, tanto para la Administración Tributaria como para el propietario.

La nueva calcomanía tiene la ventaja de que por ser electrónica, el contribuyente puede imprimirla las veces que quiera, sin incurrir en gastos adicionales, únicamente la tinta y papel en la impresora.

<b>IMPUESTO SOBRE CIRCULACIÓN DE VEHÍCULOS</b> Calcomanía Electrónica (Web)		Código del Vehículo 1997-473874-5	<b>SAT</b> <small>Guatemala Centro América</small>
Año <b>2014</b>	Placa <b>TRC888WWW</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portar esta calcomanía al circular con el vehículo. Las autoridades competentes podrán solicitarla.</li> <li>• No necesita adherirse al vidrio ni a la placa.</li> <li>• Verificable en Declaraguat (SAT-4091) y/o Portal SAT (Vehículos Consulta)</li> </ul>	

Ahora la misma no deberá pegarse visiblemente en el vehículo, el contribuyente deberá portarla como si se tratase de la licencia de conducir, en caso de que le sea requerido, debe de presentarla.

#### **Las características físicas de la calcomanía electrónica son:**

- Año fiscal
- Número de placa del vehículo
- Código del vehículo
- Código QR (detalle de los datos del vehículo) que sustituye el código de barras

#### **En la nueva calcomanía electrónica no aparecerán:**

- Datos personales, dirección del contribuyente
- Cualquier otro dato personal del propietario del vehículo (por seguridad de los guatemaltecos)

### **5. CREACIÓN DE LA UNIDAD DE ENTES EXENTOS**

El Decreto número 13-2013 del Congreso de la República de Guatemala; mediante el cual se realizan las reformas a la Ley Orgánica de la Superintendencia de Administración Tributaria –SAT– Número 1-98 del Congreso de la República. Dentro de lo establecido en el Decreto, se establece en el Artículo 71, que SAT contará con una unidad específica para el control de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo. Así mismo, que el Superintendente deberá presentar anualmente al Directorio de la SAT, un informe en el que conste haber practicado apropiadamente el seguimiento, control y la fiscalización de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo y haber realizado las acciones necesarias para regularizar los casos de incumplimiento tributario. En febrero del 2014, se creó la Unidad de Control de Entes Exentos Resolución Número SAT-DSI-217-2014.

## Funciones

- Definir las normas y procedimientos que apliquen a los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Administrar las acciones, mecanismos y herramientas de gestión que permitan mantener el control adecuado de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Identificar los casos de contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo, que han omitido el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras o registren un uso inadecuado de sus beneficios.
- Proporcionar a las dependencias competentes, cuando corresponda, información o insumos que permitan diseñar e iniciar acciones correctivas, de fiscalización o legales, cuando se identifiquen o detecten contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo que han omitido el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y aduaneras o registren un uso inadecuado de sus beneficios.
- Analizar, dar seguimiento y verificar el cumplimiento de las obligaciones formales de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Administrar el sistema de control de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Realizar, en el ámbito de su competencia, análisis, estudios e informes relacionados con el control de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Elaborar estadísticas y reportes de gestión de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo.
- Analizar la legislación y la normativa aplicada a los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo, para identificar debilidades que faciliten prácticas contrarias al beneficio otorgado y proponer las medidas correctivas que corresponda.
- Elaborar informes relacionados con el seguimiento y control de los contribuyentes que gocen de exenciones tributarias de cualquier tipo y de las acciones llevadas a cabo para regularizar los casos de incumplimiento de sus obligaciones tributarias o el uso inadecuado de los beneficios otorgados.

## **CONTAC CENTER SUNAT: MEJORANDO EL RELACIONAMIENTO CON LOS CIUDADANOS Y/O CONTRIBUYENTES**

**Tania Quispe**

Superintendente Nacional

Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria  
(Perú)

***Contenido:** 1. La gestión inductiva. 2. Contact Center, La evolución del servicio. 3. El modelo y su aplicación en la SUNAT. 4. Centro de Control Virtual (CCV) y notificación electrónica.*

En la misión de la SUNAT se puede leer lo siguiente: Promover el cumplimiento tributario y aduanero mediante su facilitación, el fortalecimiento de la conciencia tributaria y la generación de riesgo; a través de la gestión de procesos integrados, el uso intensivo de tecnología y con un equipo humano comprometido, unificado y competente que brinde servicios de excelencia.

En ese orden de ideas, es muy importante establecer estrategias que procuren el cumplimiento voluntario, haciendo un uso adecuado de la tecnología de punta, que esté al alcance del contribuyente.

### **1. LA GESTIÓN INDUCTIVA**

Una de las premisas de las que se debe partir para brindar un servicio efectivo a la ciudadanía, que promueva un cumplimiento voluntario, fomentando la conciencia tributaria, debe pasar por entender que no se puede aplicar la misma estrategia a todos los contribuyentes por igual. Es así que, segmentándolos, se podrá ejercer una acción adecuada a cada perfil de contribuyente, permitiendo de esta manera, no sólo asignar de manera más eficiente los recursos de la Administración, sino que permitirá mejorar los procesos de relacionamiento de la ciudadanía con su Administración Tributaria.

De esta manera, el modelo de segmentación de los contribuyentes que la SUNAT ha decidido seguir es el de la OCDE que divide a

los contribuyentes en grupos, de acuerdo con su actitud frente al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

Así, se tiene que hay un primer grupo de contribuyentes que están dispuestos a cumplir, a quienes hay que facilitarles el cumplimiento. Un segundo grupo, es el de aquellos que a pesar que tratan de cumplir, no siempre lo logran, y a quienes la Administración debe ayudarles a cumplir. El tercer grupo es el referido a los contribuyentes que sólo cumplirán en la medida en que haya sido requerido por la Administración; para este grupo es necesario reforzar la sensación de que va a ser detectado en su incumplimiento. Por último, el cuarto grupo está constituido por los contribuyentes que han decidido no cumplir con su obligación, para quienes es necesario tener acciones de control y seguimiento que pueden llegar, inclusive, al uso de acciones penales para reprimir la actitud evasiva al cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Una vez segmentado el padrón de contribuyentes, se puede diseñar diferentes estrategias de aproximación al contribuyente. En este sentido, se puede entender que para los tres primeros grupos, es necesario tener canales de comunicación fluida con el contribuyente para que, en tonos diferentes, sea advertido de su posible incumplimiento con acercamientos diferenciados en función a su perfil. También queda en evidencia que el cuarto grupo, de los evasores voluntarios, antes que comunicación, necesitan un control muy estrecho y severas acciones de enfrentamiento para atacar de manera decidida las conductas evasoras.

De esta manera, queda claro que hay que fortalecer la comunicación con el contribuyente para inducirlo a cumplir. Las estrategias diferenciadas de comunicación tienen un eje común, que es la mayor vinculación con los contribuyentes, utilizando para ello los diferentes canales existentes.

En ese contexto, la SUNAT ha establecido como uno de sus objetivos estratégicos el brindar servicios de calidad para incrementar el cumplimiento tributario. Por ello, SUNAT viene trabajando en la transformación de sus servicios, privilegiando una solución multicanal que facilite una comunicación integrada, “a través de un Contact Center”.

## **2. CONTACT CENTER, LA EVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

Una de las herramientas más representativas del servicio al contribuyente en los últimos años de la década del '90 y los primeros

años del nuevo milenio fue el establecimiento de una plataforma de atención telefónica, con alcance nacional, al cual se le denominó Call Center.

Este servicio telefónico evolucionó rápidamente desde unas líneas internas de las sedes operativas hasta llegar a infraestructuras ad-hoc exclusivas para atender la demanda de información de los contribuyentes, las cuales se complementan con un software que brinda información de la llamada, del contribuyente que llama y, además, permite grabar información relativa a la llamada misma.

Sin embargo, en una sociedad donde los consumidores constantemente reciben cada vez más servicios de parte de los proveedores del sector privado, la Administración Tributaria también debe ampliar el rango de las prestaciones que ofrece a sus contribuyentes. Ya no es suficiente tener un servicio de recepción de llamadas de parte de los contribuyentes que necesitan apoyo y orientación para cumplir con sus obligaciones tributarias. El desarrollo de las redes sociales, el uso masivo de la telefonía móvil y el creciente mercado de los smartphones que permiten la recepción de información a través no sólo de los SMS (Short Message Service), sino del correo electrónico, tanto de servicio libre (como el gmail o Outlook, por ejemplo), como del propio servicio de correo empresarial, abren nuevos canales de comunicación con el contribuyente que la Administración Tributaria no puede dejar de atender.

En ese sentido, un Contact Center es el punto central de contacto para múltiples interacciones entre una empresa y sus clientes internos / externos. Esto incluye no sólo interacciones de teléfono y voz, sino también correo electrónico, consultas vía web, chat, fax e incluso video. El Contact Center ofrece a los ciudadanos un medio para comunicarse con la Administración y deberá diseñarse para aumentar al máximo su satisfacción, así como lograr una mayor eficiencia para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Por eso, hoy en día, los contribuyentes, más que un centro de llamadas, lo que requieren es un centro de administración que les permita relacionarse de una manera más efectiva con la Administración Tributaria. Es decir, un centro de contacto interactivo, que permita integrar las diferentes áreas de la Administración para recibir y entregar información a los contribuyentes, destinada a ubicarlos, orientarlos, convencerlos, inducirlos a cumplir, cobrarles, investigarlos y fidelizarlos.

### **3. EL MODELO Y SU APLICACIÓN EN LA SUNAT**

En la actualidad SUNAT cuenta con una solución de call center que alcanza las 140 posiciones, atendiendo alrededor de 3 millones de llamadas en el 2013. Por otro lado, desde el 2004 se efectúa un contacto telefónico inductivo para la recuperación de la deuda a través de la denominada “Tele cobranza” con porcentajes importantes de recuperación, servicio brindado por un proveedor externo, en tanto se implemente el contac center institucional.

En este punto, debemos señalar que el Plan Estratégico Institucional 2012-2016 incluye, además de los programas operativos permanentes y los programas de cambio, a los programas de mejora, los cuales buscan la optimización de los procesos tributarios y aduaneros, a la par de los procesos de soporte y apoyo. Uno de estos programas es el Programa de Mejora del Cumplimiento Tributario y Aduanero (PMC), el cual busca incrementar la eficiencia de las acciones de control de cumplimiento y de facilitación.

El PMC es un programa ambicioso que cuenta con todo el respaldo institucional y que comprende a su vez, cinco proyectos: Control de Cumplimiento, Cobranza Coactiva, Sistema de Fiscalización, Gestión Integral del Riesgo y Libros y Comprobantes de Pago Electrónicos.

En el marco del Programa de Mejora del Cumplimiento (PMC), específicamente dentro del Proyecto de Control del Cumplimiento (PCC) se viene trabajando un Sistema de Relaciones con el Contribuyente, en el que se desarrollan acciones de gestión inductiva que buscan, entre otros: reducir la Brecha de Presentación, mejorar la Tasa de Recuperación de la Deuda, mejorar el índice de satisfacción del cliente (contribuyentes y usuarios); así como reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes.

Ahora bien, las acciones inductivas pueden ser de carácter general o personalizado. En el primer grupo, SUNAT viene desarrollando tareas de modernización y ampliación de cobertura de los canales de atención, simplificación de normas, procesos y servicios, así como la mejora de la difusión hacia el contribuyente.

Dentro de las acciones de Gestión Inductiva personalizadas, durante el año 2013 se trabajó un proyecto piloto cuyo objetivo fue mejorar el relacionamiento con el ciudadano y/o contribuyente para fomentar un cambio en su conducta, induciéndolo al cumplimiento de sus

obligaciones tributarias a través de llamadas, correos electrónicos y mensajes de texto de una manera articulada.

Así, utilizando la plataforma de la Central de Consultas, se realizaron llamadas outbound dirigidas a los contribuyentes morosos para que cambien su comportamiento y declaren y paguen en su fecha de vencimiento. Paralelamente, se enviaron mensajes vía mailing, a los correos electrónicos de los contribuyentes identificados dentro de los grupos de riesgo, a ellos se les indujo al cumplimiento de sus obligaciones: presentación de declaraciones, pago de impuestos y pago de fraccionamiento. El servicio de mailing, se desarrolló a través de un proveedor externo, contratado para tal fin.

En ese mismo sentido, este año entrará en producción el contacto a través de los SMS, de modo que se pueda reforzar el canal virtual para la comunicación directa con el contribuyente.

Los procesos que se propone gestionar son:

- Control de omisos a la declaración – “Brecha de Presentación”
- Control de omisos al pago – “Brecha de Pago”
- Control de fraccionamientos
- Acciones Inductivas de “Brecha de Veracidad”
- Mantenimiento del padrón
- Otras acciones inductivas

Los grupos de riesgo que se han identificado son: 1) Nuevos inscritos (que pueden no saber que deben presentar su declaración o pueden haber consignado una fecha de inicio de actividades que no es real y como consecuencia, resultar omisos a la presentación); 2) Omisos a la presentación de la declaración (omisos recurrentes respecto de los cuales se busca conocer por qué no presentan su declaración); 3) Omisos al pago (presentan su declaración con impuesto a pagar, pero no pagan, teniendo Saldos Deudores u Órdenes de Pago); 4) Omisos al pago de las cuotas de fraccionamiento (Contribuyentes con nuevos fraccionamientos y aquellos con cuotas pendientes y por lo tanto con riesgo de perder el beneficio); 5) Con inconsistencias en las declaraciones (producto de cruces de información) y 6) No habidos y no hallados.

Atendiendo a los segmentos identificados y procesos objetivos, las acciones que se realizan van desde llamadas para validar datos como la fecha de inicio de actividades, recordatorios de fecha de vencimiento vía correo electrónico, mensajes informativos al correo electrónico y/o llamadas sobre la condición de omiso a la

presentación de la declaración jurada mensual o anual, induciendo a la regularización; así como llamadas para conocer los motivos por los cuales el contribuyente no está declarando, esto para el grupo de omisos a la declaración, por ejemplo. En el caso de omisos al pago, se contempla el envío de SMS informando de esta situación y de ser el caso, el envío de una alerta en caso la notificación de una Orden de Pago (OP) vaya a ser transferida a Cobranza Coactiva.

#### **4. CENTRO DE CONTROL VIRTUAL (CCV) Y NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA**

Un contacto virtual robusto permite el desarrollo de productos in-house que apoyen el cumplimiento de las obligaciones tributarias. De esta manera, un esquema de notificación electrónica que reduzca plazos y que sea transparente, minimizando las posibilidades de error, es de suma utilidad para mejorar los procesos de cara a los contribuyentes.

En este sentido, la SUNAT viene perfeccionando su contacto con los contribuyentes, previo al proceso de fiscalización, a través del Sistema de Gestión de Masivos (GEMA), el cual fue creado para la administración y el seguimiento de las acciones inductivas emitidas y que permite a los contribuyentes seleccionados, sustentar las inconsistencias encontradas en las declaraciones juradas del Impuesto General a las Ventas y que estos puedan realizar sus descargos o subsanarlas, evitando llegar a engorrosos procesos de determinación que impliquen deudas por sanciones.

Las acciones inductivas pueden ser presenciales o virtuales; las primeras, gestionadas a través de los Centros de Servicios al Contribuyente y Centros de Control y Fiscalización, en tanto las segundas, a través del Centro del CCV.

Desde el 2010 se viene trabajando en el CCV, cuyo objetivo es facilitar al contribuyente la interacción con la Administración a través de la Internet. El sistema busca que los contribuyentes previamente seleccionados (ya sea por un programa de fiscalización o tamaño) puedan subsanar o presentar sus descargos a las notificaciones recibidas ya sea por omisos a la declaración o brecha de veracidad (información declarada por el contribuyente versus la informada por terceros).

Actualmente este sistema de control es aplicable para los contribuyentes (personas naturales) afectos al Impuesto a la Renta;

sin embargo, se tiene previsto que abarque el control del IGV, una vez que se cuente con la información obtenida de Factura y Libros Electrónicos, proyecto próximo a implementarse de manera masiva.

La gestión del GEMA a Personas Naturales afectas al Impuesto a la Renta, tiene como resultado que del universo de contribuyentes intervenidos, el 40% logra ser notificado y de este total, el 80% realiza las acciones de subsanación a través del CCV. Esto demuestra la efectividad del GEMA.

Sin embargo, se aprecia que un 60% de contribuyentes no logra ser notificado oportunamente, evidenciándose un problema con el sistema de notificación física, lo que llevaría a considerar formas alternativas de notificación que aseguren una mayor eficiencia, como la opción de notificación electrónica.

En este punto el Contact Center tiene un efecto positivo adicional, ya que una comunicación fluida, a través de los medios que proporciona esta herramienta, permitirá asegurar que el contribuyente que sea notificado administrativamente a través de su casilla electrónica pueda enterarse oportunamente de que se ha depositado una notificación. Este hecho es fundamental para otorgarle solidez al proceso de notificación electrónica ya que es importante asegurar que los contribuyentes efectivamente se hayan enterado de que han sido notificados y que los plazos legales establecidos por las diversas normas se cumplan adecuadamente.

Garantizar una adecuada notificación se convierte, de esta manera, en un servicio muy importante porque asegura que el contribuyente se entere oportunamente que ha recibido un acto administrativo, notificado de acuerdo a las normas vigentes y se evita que, tal como sucede ahora, el ciudadano sólo se entere de que tiene alguna citación o requerimiento cuando ya han vencido los plazos haciéndose, de esta manera, sujeto de sanciones o quedando impedido de ejercer acciones impugnatorias por el vencimiento de los plazos.

El modelo propuesto de Notificación Electrónica incorpora, como parte del proceso, que cuando se haya depositado un documento en la casilla electrónica personal de contribuyente se dispare una alerta al buzón de correo electrónico que el mismo haya declarado en el padrón y direcciones electrónicas que el propio contribuyente haya informado para ser comunicado. Asimismo, se enviará también un SMS al teléfono celular declarado por el contribuyente. Como se puede apreciar, el papel que juega el Contact Center en este esquema es

de suma importancia, toda vez que con esta herramienta se asegura que el contribuyente se entere oportunamente de la notificación que la Administración Tributaria le ha efectuado, permitiéndole ejercer su derecho a impugnar o evitando generar infracciones, dependiendo del tipo de documento que se le notifique.

De esta manera, a modo de conclusión, con la implementación de un Contact Center, se llegaría a perfeccionar el funcionamiento del GEMA y la notificación electrónica, porque cada vez que se notifique un requerimiento a los contribuyentes en su buzón electrónico, se enviarán alertas ya sea a sus correos particulares o teléfonos móviles (según su perfil) comunicando dicha notificación, y en caso no exista una respuesta por parte del contribuyente, en un plazo previamente definido, se efectuarán llamadas informativas a fin de evitar sanciones producto de un desconocimiento de esta notificación.

## **PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EXPERIENCIA DE PORTUGAL**

**José Antonio de Azevedo Pereira**  
Director General  
Dirección General de Impuestos  
(Portugal)

***Contenido:** 1. Reforma del sistema de facturación portugués: 1.1. Promoción del cumplimiento y lucha contra la evasión y elusión tributarias. 1.2. Los elementos del nuevo sistema. 1.3. Antecedentes de la reforma. 1.4. Procedimientos para la transmisión de datos de facturas y documentos de embarque a la administración tributaria. 1.5. Beneficio tributario del consumidor final. 1.6. Desafíos del nuevo sistema. 1.7. Costos de implementación del sistema para las compañías. 1.8. Beneficios del sistema. 1.9. Reducción de costo para los negocios. 1.10. Resultados.*

### **1. REFORMA DEL SISTEMA DE FACTURACIÓN PORTUGUÉS**

#### **1.1. Promoción del cumplimiento y lucha contra la evasión y elusión tributarias**

La Directriz del Consejo 2010/45/UE del 13 de Julio de 2010 ha sido insertada en la ley portuguesa dentro del contexto de una importante reforma del sistema de facturación para fines tributarios.

En Agosto de 2012 se publicó un nuevo paquete de reglas que incluyen las disposiciones sobre facturación conjuntamente con el reglamento sobre la transmisión electrónica a las autoridades tributarias de los datos de las facturas y los documentos que respaldan el movimiento de bienes.

#### **1.2. Los elementos del nuevo sistema**

El conjunto de leyes previamente mencionado está integrado a un sistema que se le denominó “e-factura”, el cual comprende los siguientes elementos:

- El deber universal de emitir una factura, el cual es aplicable a todos los agentes económicos, aun cuando el comprador sea el consumidor final y no solicite la factura;
- La obligación de todas las compañías de enviar electrónicamente los datos esenciales de las facturas emitidas el mes anterior a la administración tributaria (AT) portuguesa;
- La creación de un sitio en Internet en el que la AT proporcione a los compradores, tanto compañías como personas naturales, así como emisores, los datos transmitidos de las facturas reportadas, según se establece en el párrafo anterior;
- La posibilidad para los consumidores finales de insertar en el sitio referido, las facturas en las que se les menciona como compradores, que según sus verificaciones, no fueron reportadas a la AT por los emisores. Esta consulta solamente es posible si es autenticada con la contraseña individual de cada comprador;
- La atribución a los consumidores finales de un beneficio tributario correspondiente al 15% del IVA incurrido en las facturas de sus compras, siempre y cuando hayan solicitado la inserción de su Número de Identificación Tributaria (NIT) en la factura;
- La obligación de las compañías que despachan bienes de comunicar electrónicamente a la administración tributaria la información concerniente al transporte, antes de que se inicie el mismo;
- La creación de un beneficio de un doble beneficio tributario mediante la adquisición de sistemas computarizados. Así, en el 2013, los gastos incurridos en la adquisición de nuevos sistemas pueden ser contabilizados como costos completos. También es posible considerar como costos completos el reemplazo de los antiguos sistemas computarizados de facturación previamente usados por las compañías.

### **1.3. Antecedentes de la Reforma**

La implementación de un nuevo sistema de facturación en Portugal es el resultado de dos importantes instrumentos legislativos previamente adoptados relacionados con los sistemas de facturación electrónica:

- La obligación de compañías con un volumen de negocios superior a € 100.000 de tener sistemas electrónicos de facturación previamente certificados por la administración tributaria portuguesa. En el 2010, esta obligación fue incluida en la ley portuguesa.;
- La obligación de las compañías mencionadas anteriormente, de producir, de acuerdo con sus sistemas electrónicos de facturación y contabilidad, un archivo de auditoría standard según el mismo modelo de archivo SAF-T aprobado por la OCDE. Esta obligación está vigente en la ley portuguesa desde el 2007.

#### **1.4. Procedimientos para la transmisión de datos de facturas y documentos de embarque a la administración tributaria**

La reforma del sistema de facturación portugués entró en vigencia el 1° de enero de 2013. La transmisión electrónica de los datos de documentos de transporte entró en vigencia el 1° de mayo de ese mismo año.

Las compañías pueden presentar a la administración tributaria las facturas emitidas por cualquiera de los medios siguientes:

- A través del servicio de red, mediante los sistemas de facturación electrónica de las compañías y el sistema electrónico de la administración tributaria, comunicando en tiempo real los datos de las facturas al momento de la emisión. Esta vía es opcional y solamente puede ser usada por las compañías que tengan un sistema de facturación electrónica;
- Mediante la entrega de un archivo SAF-T a través del sitio en Internet de la administración tributaria, siempre y cuando las compañías tengan un sistema de facturación certificado por la administración tributaria portuguesa;
- Mediante la inserción directa de los datos de las facturas en el sitio en Internet de la administración tributaria;
- Mediante la presentación de una declaración que contenga el monto global de facturas emitidas cada mes y su valor correspondiente.

La transmisión de los datos de las facturas a través de uno de los medios previamente mencionados se hace mensualmente, hasta el día 25 del mes siguiente a su emisión. Hasta finales de ese mes la administración tributaria portuguesa procesa la información recibida y proporciona a los consumidores los datos relativos a las compras que hayan realizado después del 1er día del segundo mes siguiente. Los consumidores pueden insertar las facturas relacionadas con sus compras, que no hayan sido incluidas en el sitio de la administración tributaria.

#### **1.5. Beneficio tributario del consumidor final**

En el año siguiente a la emisión de las facturas, la administración tributaria automáticamente asigna a los compradores el beneficio tributario antes mencionado, respecto a las facturas que corresponden a sus adquisiciones en los siguientes sectores de la actividad económica:

- Servicios de alimentos y bebidas;
- Hotel y alojamiento;
- Servicios de Peluquería;
- Servicios de reparación de automóviles y motocicletas.

## 1.6. Desafíos del nuevo sistema

La implementación del proyecto “e-factura” y la reforma del sistema de facturación han planteado tres importantes desafíos a la AT:

- El nivel de aceptación de los consumidores de un proyecto innovador sin precedentes en lo que respecta a la participación de los ciudadanos. La clave del éxito del proyecto radica en convertir la emisión de una factura en todas las transacciones en regla general en la sociedad portuguesa;
- La capacidad de las compañías portuguesas de comunicar electrónicamente los datos tributarios pertinentes de las facturas que han emitido;
- La capacidad de los recursos técnicos de la administración tributaria para recibir y procesar todas las facturas enviadas por los operadores económicos, así como los datos introducidos por los consumidores.

Los datos disponibles demuestran una respuesta positiva a los desafíos. De hecho, la aceptación por los consumidores superó nuestras mejores expectativas.

En los 4 sectores antes mencionados, el número de consumidores portugueses que requirió la inserción de su NIT en las facturas sobrepasaron los 2.7 millones, que en consecuencia disfrutaron del incentivo tributario correspondiente.

La capacidad de las compañías para cumplir con la obligación de comunicación, también alcanzó un buen nivel; más de 700,000 compañías lograron efectuar la comunicación dentro del plazo legal.

La capacidad del sistema electrónico de la AT para recibir los datos transmitidos, resultó ser muy efectiva; hasta enero de 2014 había procesado 4.649.006.039 facturas que representaban un monto total de IVA de € 52.967.808125,03.

Los resultados disponibles demuestran que el diseño del sistema, la estrategia seguida y los esfuerzos de la AT en su implementación resultaron ser los adecuados.

Es importante destacar la estrategia de comunicación y diálogo de la AT para informar y aclarar a los ciudadanos y a los operadores económicos.

Este esfuerzo de diálogo, aclaración e información se tradujo en las siguientes iniciativas:

- 10 talleres dirigidos a los agentes económicos;
- Reuniones personalizadas con 200 agentes económicos y organizaciones representativas;
- 107 mil horas de capacitación proporcionada a los agentes económicos;
- 44 millones de correos electrónicos enviados a los consumidores finales y agentes económicos;
- Más de 20,000 respuestas a solicitudes de aclaraciones que fueron recibidas por correo electrónico

Durante el procedimiento no se suscitaron incidentes. Tampoco hubo interrupciones y no existe registro de lentitud en la transmisión de datos, debido a problemas de sobrecarga en el tráfico de la información

Se han recibido facturas de más de 700,000 compañías que enviaron sus archivos a través de:

- Conexión de servicio de red en tiempo real – 18,877 compañías.
- Presentación de archivo SAF-T - 444,739 compañías.
- Ingreso directo de datos a través del Portal de Finanzas en Internet – 245,633.

Durante todo el período de presentación de facturas la capacidad de desempeño del sitio siempre estuvo por encima del volumen de tráfico. De hecho, aun cuando en el momento de mayor tráfico se enviaron más de 50 mil archivos diariamente, la carga de la red siempre fue inferior al 50%.

La velocidad del sistema de procesamiento de datos era de más de 500 facturas por segundo.

El hecho más relevante en el estado actual de la implementación del proyecto es el nivel de aceptación del sistema demostrado por los consumidores portugueses en el primer mes. De hecho, más de 6 millones de personas comprendieron la importancia de su papel en la prevención de la evasión tributaria.

El sistema de “e-factura” respondió debidamente a los primeros desafíos confrontados en el momento de su lanzamiento; funcionó técnicamente sin interrupciones o sobrecarga, no se reportaron incidentes que involucraran a compañías mientras comunicaban sus datos.

### **1.7. Costos de implementación del sistema para las compañías**

El sistema ha sido diseñado de manera que no cause cargas adicionales a los negocios. De hecho, el sistema operativo se basa en la rentabilidad de los otros dos sistemas que previamente se le requería a los negocios – la generación de un archivo de auditoría SAF-T (PT) y mantener sistemas certificados para la emisión de facturas. La primera de estas obligaciones ha estado vigente desde el 2008 y la segunda desde el 2010.

La comunicación de la factura trata meramente de la extracción de la misma del archivo correspondiente al archivo de facturas SAF-T (PT) y su traspaso al sitio Web de la AT en Internet. La integridad de las facturas está garantizada por el archivo SAF-T (PT) y mediante la certificación de la AT de los sistemas de facturación usados por los negocios.

Por lo tanto, mediante el uso de los mecanismos de los que ya disponían los negocios, este sistema de transmisión de facturas fue diseñado de modo que los mismos no tuviesen que incurrir en costos adicionales.

La AT también estaba resuelta a crear las condiciones necesarias de modo que los negocios no tuviesen que realizar ningún otro procedimiento al presentar los archivos de facturas. A tal fin, se proporcionó un sistema de comunicación en tiempo real a través de un servicio de red que conectaba electrónicamente los sistemas de facturación de los negocios con el sistema de la AT.

Para los pequeños negocios, se puso a disposición en el sitio Web de la AT en Internet, una herramienta para el ingreso de las facturas con acceso autenticado y sin cargo alguno.

Para las personas independientes se puso a disposición en el Internet, un sistema de emisión de facturas también sin cargo alguno.

Los consumidores pueden verificar en el sitio Web de la AT en Internet si las compañías emisoras han reportado todas las facturas relacionadas con sus compras, así como reportar directamente los datos a los sistemas de AT, en caso de que las compañías emisoras no hubiesen hecho la transmisión.

El sistema también contribuirá a reducir los costos de cumplimiento tributario de los negocios. Con la consolidación del sistema, la AT podrá y llevará a cabo una revisión de las obligaciones tributarias de presentación de declaraciones de los negocios y exonerará aquéllos que ya no se requieran, proponiendo su eliminación.

Igualmente, con la implementación del sistema, la AT podrá analizar y más rápidamente procesar las solicitudes de devolución del IVA de los negocios.

### **1.8. Beneficios del sistema**

La Administración Tributaria Portuguesa ahora ofrecerá un importante servicio de información, monitoreando así como apoyando a los negocios, a fin de evitar situaciones de incumplimiento voluntario que muchas veces no es intencional, previniendo así los altos costos asociados con dichas situaciones; a saber: sanciones e intereses compensatorios o intereses por incumplimiento y costos de procedimientos. Esta es una de las metas más importantes del sistema de “e-factura” (facturación electrónica).

La AT ahora tiene acceso a la información relacionada con los hechos sujetos a tributación, aun antes del inicio de los períodos para cumplir con las obligaciones tributarias, lo que le permite asistir a los negocios para evitar situaciones de incumplimiento, así como resolver situaciones de discrepancia entre los montos reales y los declarados, a tiempo para prevenir los costos asociados al ejercicio de la autoridad del Estado (auditoría, imposición de sanciones y actos coercitivos).

El nuevo sistema dará inicio a una nueva dimensión en lo que se refiere al papel de la AT de prevenir y disuadir la evasión tributaria, dejando en un plano secundario sus funciones de autoridad que siempre resultan onerosas tanto para el Estado como para los negocios.

Con la implementación del sistema la AT también ha dado inicio al establecimiento de una nueva característica, un servicio de apoyo a los negocios, brindando una amplia gama de información que permite la detección del incumplimiento así como situaciones de riesgo de evasión tributaria.

Hasta el momento, tan pronto como la AT ha detectado estas situaciones, se ha dado inicio a procedimientos para evitarlas, al igual que procedimientos de inspección, punitivos y coercitivos, mediante el ejercicio de su autoridad. De ahora en adelante, la AT pondrá esta información inmediatamente a disposición de las compañías, invitándolas a rectificar las situaciones detectadas o a brindar información adicional aclaratoria.

En esta situación la AT no hace uso de sus funciones autoritarias las cuales siempre resultan costosas tanto para los contribuyentes como

para el Estado. La misma sólo utiliza la información como el instrumento esencial para el cumplimiento normal y voluntario de las obligaciones tributarias.

Por lo tanto, la información reemplaza a la autoridad como instrumento clave para promover el cumplimiento voluntario con las obligaciones tributarias.

Por otro lado, esta función coloca a la administración tributaria y a los negocios al mismo nivel, como socios interesados en la misma meta de aumentar el cumplimiento voluntario y disminuir y hasta tender a eliminar los costos asociados con el incumplimiento.

Con las nuevas herramientas tecnológicas y el uso de la información, la AT ha comenzado a trabajar dentro de una red y a interactuar con los negocios, promoviendo con estos últimos la máxima eficiencia en el funcionamiento del sistema tributario.

En resumen, el nuevo sistema de “e-factura” permite tres importantes transformaciones en la administración tributaria portuguesa:

- El uso de información y comunicación como herramienta de acción estratégica clave de la administración tributaria, dejando a un segundo nivel de acción complementaria la autoridad tradicional;
- El conocimiento, casi en tiempo real, del funcionamiento económico y de las transacciones gravables realizadas por los negocios;
- El establecimiento de redes y la interacción con los negocios en igualdad de condiciones y no de superioridad, a fin de promover el cumplimiento voluntario y la operación eficiente del sistema a un costo mínimo.

### **1.9. Reducción de costo para los negocios**

La disponibilidad de información completa y actualizada sobre los sistemas de la AT respecto a la facturación de los negocios, eximirá a estos últimos de tener que presentar una amplia gama de documentación para el monitoreo del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como de terceras personas.

También permite a la AT evaluar más rápidamente las solicitudes de devoluciones de los negocios, particularmente cuando se dedican a actividades de exportación o inversiones.

Finalmente, la AT estará en capacidad de asistir a las compañías con la preparación periódica de las declaraciones del IVA y otras declaraciones

relacionadas con el ejercicio de sus actividades de negocios; enviar alertas cuando se llegue el período de presentación de declaraciones y haciendo posible su auto-preparación.

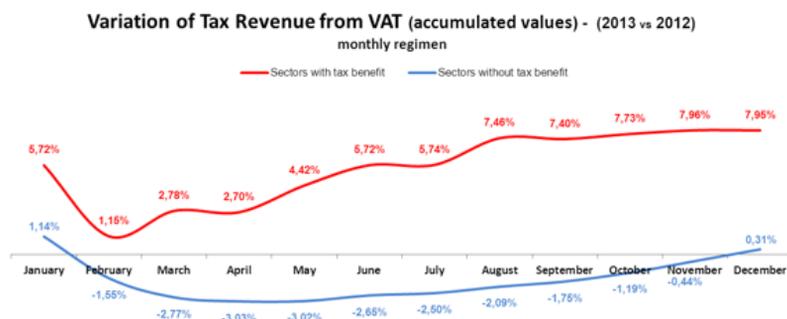
La implementación de la “e-factura” y de los sistemas de comunicación electrónica de los documentos de transporte ofrece las condiciones para un mayor incremento en el uso de la facturación electrónica por las compañías, lo que también constituye un factor de eficiencia.

### 1.10. Resultados

Aunque el sistema recién se empezó a desarrollar a comienzos del 2013, los resultados de los ingresos del IVA ya son visibles.

El siguiente gráfico compara la variación de los ingresos del IVA en el 2013 con los del 2012, en relación con los cuatro sectores que permiten un beneficio tributario PIT:

**Gráfico 1**  
Variación de Ingresos Tributarios del IVA – régimen mensual  
(2013 vs 2012)

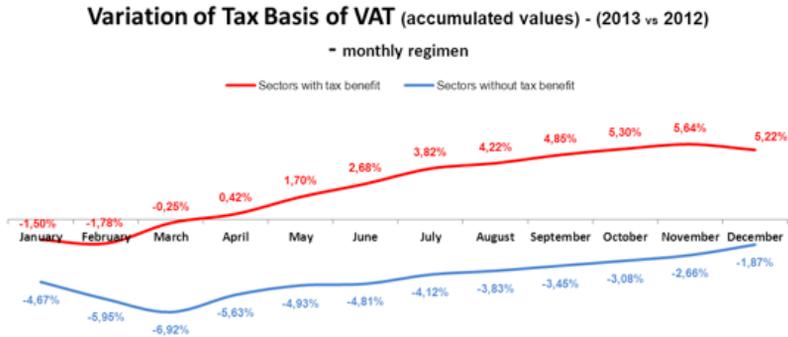


Con excepción del mes de febrero, el ingreso del IVA pagado por compañías que pertenecen a los cuatro sectores ha aumentado de manera consistente y constante.

En lo que respecta al comportamiento de las bases tributarias, éstas han mostrado el mismo buen desempeño, en los sectores con beneficio tributario o en los otros sectores, ya que en el primer grupo hay un incremento en la base, aun en época de recesión económica. En el segundo grupo, la disminución de ingresos del IVA es menor que el descenso en las bases tributarias:

### Gráfico 2

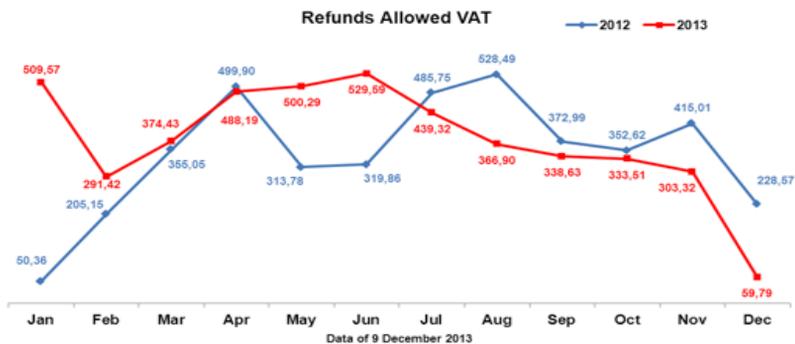
Variación de Base Tributaria del IVA (valores acumulados) – régimen mensual (2013 vs 2012)



En relación con las responsabilidades del Estado, particularmente en las solicitudes de devolución del IVA y el crédito tributario declarado por las personas gravables, se verifica que en el 2013 hubo una tendencia descendente. En particular, en lo que respecta a los montos de devolución de IVA autorizados, el gráfico siguiente muestra que en el segundo semestre del año, las devoluciones autorizadas han sido de manera consistente inferiores a los niveles del año anterior:

### Gráfico 3

Devoluciones de IVA permitidas (2013 vs 2012)



## PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EXPERIENCIA DE SUDÁFRICA

**Hope Tau Mashigo**  
Jefe de Información  
Servicio de Impuestos  
(Sudáfrica)

**Contenido:** 1. Base tributaria del SARS. 2. Ingresos del SARS –nuestro progreso en 8 años. 3. Arquitectura corporativa. 4. Conclusiones.

### 1. BASE TRIBUTARIA DEL SARS



The image shows a presentation slide titled "SARS Revenue Base" with a light blue background. It lists various statistics and revenue streams. At the bottom right, there is a banner for "REVENUE BUZZ 2014" with the slogan "LET'S GET BUZZING" and the SARS logo.

**SARS Revenue Base**

- 55 mil citizens
- Revenue Streams
  - Capital Gains Tax
  - Corporate Income Tax
  - Customs Duties
  - Excise Duties and Levies
  - Pay As You Earn
  - Personal Income Tax
  - Value Added Tax
  - Others
- 20 year old democracy
- 16mil individual taxpayers
- 2.7mil companies
- 40k importers
- 245k exporters
- 3k clearing agents
- 15k employees

**REVENUE BUZZ 2014** LET'S GET BUZZING

**SARS** South African Revenue Service

El Servicio Sudafricano de Ingresos (SARS) es la autoridad de administración tributaria y aduanera del gobierno sudafricano según la ley del SARS (No.34 de 1997). El SARS tiene las misiones siguientes:

- Recaudar todos los debidos ingresos
- Asegurar el cumplimiento óptimo de la legislación tributaria y aduanera

- Proporcionar un servicio aduanero que optimiza la recaudación de ingresos, proteger las fronteras de Sudáfrica y facilitar el comercio legítimo

El SARS es fundamental para el funcionamiento y la soberanía de la joven democracia que celebró su 20<sup>th</sup> aniversario la semana pasada. Esta joven democracia cuenta con una población de alrededor de 55 millones.

Desde una perspectiva tributaria y aduanera, el SARS cuenta con 15,000 empleados y sirve actualmente las siguientes partes interesadas:

- 16 millones de contribuyentes individuales
- 2.3 millones de empresas
- 400,000 importadores
- 245,000 exportadores
- 3 000 agentes aduaneros

Con el tiempo, SARS va recaudando más ingresos para aliviar la deuda del gobierno. R 899, 7.billones fueron recaudados en el ejercicio 2013/14 y esta tendencia va aumentando.

## 2. INGRESOS DEL SARS –NUESTRO PROGRESO EN 8 AÑOS

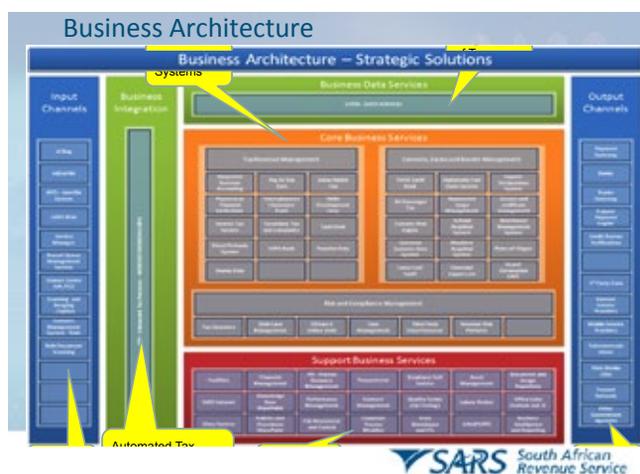


La democratización de Sudáfrica presentó una oportunidad para el SARS, que buscó lograr altas metas. Se hicieron importantes progresos durante el período. Durante 20 años se ha construido un sistema tributario basado en los principios de equidad, eficiencia, simplicidad, transparencia y confiabilidad. Desde 1994/95 han aumentado los ingresos tributarios a través de una base fiscal ampliada y se han reducido las tasas impositivas. La tabla de arriba indica el movimiento:

## Instituciones flexibles y resilientes

- La autonomía administrativa fue otorgada al Comisionado de Ingreso Interno y el Comisionado de Aduanas e impuestos especiales en 1997 y por lo tanto la formación del SARS ocurrió durante el mismo año.
- Establecimiento de la SSMO en octubre de 2002.
- Oficina del Ombudsman fiscal recién establecido en 2013 y formalmente lanzado en abril de 2014.

## 3. ARQUITECTURA CORPORATIVA



### 3.1. CANALES DE ENTRADA

Estos son los canales de servicio que proporciona el SARS para operar y comunicarse con sus contribuyentes y comerciantes. Basado en la naturaleza y el entorno en el cual operan los contribuyentes y comerciantes, estos canales podrían adoptar la forma de canales por internet (como el servicio de trámites electrónicos, e@syfile) o entorno de red por sector habilitado (por Gestión de Servicio, o sistema de gestión de sucursales) por o el centro de contacto (habilitado por la grabadora de voz interactiva).

Por ejemplo: Un contribuyente o agente puede iniciar una comunicación con el SARS a través de una red de sucursales, Centro de contacto, unidad tributaria móvil o presentación electrónica o correo E@yfile dependiendo de la naturaleza de las transacciones y los canales que están disponibles para el usuario. Esta comunicación será enviada al núcleo corporativo apropiado a través de la capa de integración

corporativa / capa de sincronización (ATP), después de ser verificado por el sistema User Data Master (U3TM).

### **Integración corporativa**

Mientras que el SARS ofrece a sus contribuyentes y proveedores varios canales de comunicación, es indispensable que al final, los canales estén alineados con los procesos corporativos back-end. Es decir, si un contribuyente o comerciante se comunica a través del centro de contacto o la red de sucursales, la información solicitada debe ser transformada.

Esto es posible por el procesador tributario automatizado (ATP). Esto puede considerarse como la columna vertebral o el sincronizador de toda la operación de SARS porque es en esta fase que se almacenan las reglas. Por ejemplo, en un caso donde se envía una declaración de impuestos, el motor de reglas dentro de ATP determinará si la declaración es un duplicado o no y si es así, lo marca para acciones futuras si necesario.

Por ejemplo: Si un usuario entra en contacto con SARS utilizando el centro de contacto, después de que han sido identificados positivamente, el ATP proporcionará la información necesaria para este usuario específico desde la capa de servicios corporativos a la interfaz gráfica del agente, para ayudar al agente a proporcionar un mejor servicio al cliente.

Dicha información podría darse cuando se pagará su reembolso o para una ayuda con su contraseña de trámites electrónicos. Lo que es importante en tener en cuenta aquí es que el ATP comunica con el núcleo del sistema para la información apropiada sobre la transacción.

### **Servicios de datos corporativos**

Mientras que el SARS tiene varios productos y servicios que ofrece a sus contribuyentes y comerciantes, es imperativo que se mantenga la identidad de cada contribuyente y comerciante a través de la oferta de servicios y la interacción. Esto permite al SARS proporcionar a sus clientes un servicio confiable, eficaz y eficiente. Sin uniformidad en la identificación, el SARS no sería capaz de obtener una visión integral de sus contribuyentes y agentes.

La capa Contribuyente Unificado, comerciante y Agente viajero (U3TM), es la capa principal que ofrece esa identificación y autenticación. Cada contribuyente, comerciante y viajero es únicamente identificado

y autenticado a través de U3TM. Esto resuelve el problema donde un contribuyente individual o comerciante recibe un reembolso cuando por otra parte; este mismo contribuyente debe al SARS debido a que su identidad esta almacenada de forma distinta en los diferentes sistemas. Sin embargo, el U3TM ofrece la oportunidad de identificar a los contribuyentes de manera unificada. Una otra ventaja importante de U3TM es la gestión del riesgo, dado que los contribuyentes y comerciantes están identificados y autenticados de inmediato.

Así que en resumen, el U3TM puede considerarse como una plataforma única para el registro de usuario de todos los clientes y productos y servicios del SARS. Si el usuario no es conocido en U3TM, este usuario no existe. Así que antes de poder prestar un servicio a cualquier contribuyente o comerciante, ellos deben ser primeramente identificados a través de U3TM.

### **Servicios corporativos esenciales**

Esta capa indica el núcleo de las operaciones del SARS. Incluye los distintos productos y servicios del SARS. Tales servicios incluyen los diferentes impuestos y tasas aduaneras que el SARS administra, tales como el impuesto sobre la renta, Pay –as-you-earn (PAYE) y el impuesto valor agregado (IVA) en el flujo de ingresos, el sistema de perfil de pasajero (PPS), Sistema de Gestión de Almacenaje y Reglas de Origen (ROO) en el ámbito aduanero. Aquí es donde los datos específicos del producto /oferta de servicios se almacenan. Dichos datos se comunicarán al solicitante del servicio a través de la capa de sincronización (ATP) después de haber sido autenticado a través de U3TM.

Con el uso de las capas de ATP y U3TM, es fácil identificar y asignar las transacciones con precisión, para el contribuyente correcto y con la correcta oferta de servicio o producto. El uso de ATP y U3TM ha aliviado la carga donde comerciantes y contribuyentes tenían que pagar varios productos o servicios en un pago en bulto y el otro problema donde comerciantes y contribuyentes pagaban con información incorrecta y dichos pagos podrían no ser repartidos correctamente lo que resultaba en una pesadilla de contabilidad para el SARS.

El ATP es capaz de marcar este pago inmediatamente y enviarlo para atención inmediata. El beneficio de este control en la fuente ha significado que el SARS es ahora fácilmente capaz de dar cuenta de sus ingresos.

Es importante señalar que, la capa de servicios de base de esta arquitectura conserva los datos de transacciones específicas de ese

sistema nuclear particular. Es decir, los datos de transacciones de IVA residirán en el sistema del IVA, mientras que los datos IT residirán en el sistema IT. Es a través de la capa de sincronización (ATP) que esa información será retransmitida al solicitante después de haber sido autenticada por U3TM y perfilada en consecuencia por el motor de riesgo

### **Gestión de riesgos y cumplimiento**

Mientras que las capacidades de la tecnología han traído muchos beneficios a la organización, el enfoque en la gestión del riesgo ha aumentado. El SARS tiene un motor de riesgo corporativo que administra el riesgo tanto en los ingresos como en el ámbito aduanero. El motor de riesgo se centra más en lo siguiente:

#### **La naturaleza de las transacciones**

- El motor de riesgo, basado en los límites de riesgo establecidos, determina si una transacción es riesgosa o no y lo marca apropiadamente. Por ejemplo, si un comerciante particular utiliza ciertos puertos de entrada (PoE) para su carga y de repente cambia las rutas, una tal transacción puede estar marcada como arriesgada y podría ser detenida para su inspección como acción de manejo de riesgo. Si el examen resulta en una búsqueda positiva, es decir, se encuentra que había hecho algo irregular con la carga, el perfil del comerciante se modificará en consecuencia y en caso necesario, las reglas del riesgo también se modifican para incluir las nuevas pruebas del caso.
- En el entorno de ingresos, una evaluación de un determinado contribuyente podría causar acciones adicionales, basada en el perfil del contribuyente. Podría ser una combinación de evaluación de la misma transacción y del perfil de la persona que inició la transacción.

#### **Naturaleza del contribuyente y del comerciante**

- Las ventajas de U3TM se proyectan en el motor de riesgo mediante la identificación de los contribuyentes y comerciantes morosos. Así que sus transacciones están marcadas para acciones ulteriores.
- El motor de riesgo también ayuda en los perfiles de los usuarios de los productos y servicios del SARS. Como interactúan con el SARS ocasionalmente, se construye un perfil indicando su valor. Este perfil se usará en el manejo de transacciones de ese usuario particular.
- El uso del motor de riesgo empresarial ha eliminado el uso del instinto en la gestión de riesgos. También que ha extraído la naturaleza subjetiva de los seres humanos en la gestión de riesgo. Lo más importante es la actualización continua de los umbrales y

otras reglas de riesgo corporativo como lo dictan las demandas operacionales.

### **Uso de datos de terceros**

- La importancia de los datos de terceros en administración aduanera y tributaria no puede ser minimizada. Los datos de terceros han contribuido significativamente en el desarrollo y validación de datos del contribuyente y comerciante que no estaban disponible o estaban inexactos en el pasado. El uso de terceros ha jugado un papel importante en la identificación del usuario y la autenticación y el perfil de estos usuarios.
- La disponibilidad de datos de terceros también ha ayudado a ampliar la base tributaria, dado que los ciudadanos que no estaban en la base imponible se identifican y posteriormente son incluidos. Dentro del entorno del SARS, las fuentes de datos de terceros incluyen bancos, compañías de seguros y las organizaciones de empleadores, entre otros.

### **Servicios corporativos de apoyo**

Esta capa puede dividirse en dos categorías principales, a saber, servicios de asistencia de empleados, así como servicios de apoyo empresarial. Los empleados del SARS brindan un servicio a sus contribuyentes y comerciantes, y por lo tanto, es importante ofrecerles el apoyo necesario para proporcionar un servicio óptimo a sus clientes. Ese apoyo puede ser en la forma de un Intranet, donde sus procedimientos operativos estándar (SOPs) se almacenan en las distintas bases de data.

Desde punto de vista de operaciones, el SARS debe tomar en cuenta tanto los ingresos recogidos así como los gastos incurridos durante la recaudación de estos ingresos. Así que el sistema financiero, en este caso el SAP, es importante para proporcionar esa capacidad de gestión financiera. La implementación del SAP ha aliviado la carga de la contabilidad de ingresos dentro del SARS. En el pasado, el SARS tenía dificultad en contabilizar correctamente los ingresos recaudados en una base por producto por porque no tenía ningún sistema disponible, con la consecuencia que los cuentas de contribuyentes no se actualizaban correctamente. Cuando los ingresos eran recaudados, no se podían correctamente contabilizar desde un punto de vista de producto.

En conclusión, la implementación de SAP ha ayudado mucho para solucionar este desafío.

### 3.2. Canales de salida

Esta capa puede considerarse como lo opuesto a la capa de entrada, en que esta es la capa a través de la cual el SARS responde a las transacciones que se iniciaron en el canal de entrada. Tal respuesta podría ser el reconocimiento del usuario de un servicio o producto, la confirmación de una declaración de impuestos presentada, el pago de un reembolso a un contribuyente, una confirmación de datos recibidos de un tercero, confirmación de un pago realizado por un contribuyente o agente de un banco.

#### Canales del contribuyente

**Taxpayer Channels**

**Primary Modernized Channels:**

- Online (Internet)
- Phone – Contact Centers
- EDI (Electronic Data Interchange) – Customs
- Mail (Snail) – Scanning / OCR – Workflow/Case
- Branch (Walk in) – Service Manager / BQMS (Branch Queue Management System)
- Facsimile (Fax)
- Email

**Supporting Channels:**

- Mobile Offices – 12 Vehicles
- Direct Engagement - Large Business Office – LBO
- Media Advertising – Website, TV, Billboards, Radio

**Supporting 3<sup>rd</sup> Parties:**

- Bulk file interfaces
- Integrated Case Management
- Banking Integration – all major and most mid tier banks – online payments

**SARS South African Revenue Service**

La simplificación de los procesos contribuye a ganar tiempo y a generar un mejor servicio. Como se describió anteriormente, el SARS cree que un mejor servicio alienta el cumplimiento voluntario. El SARS pretende reducir las barreras de cumplimiento para los contribuyentes y comerciantes, garantizar una mayor accesibilidad a los canales y puntos de servicio y proporcionar una gama de formas más simples de comunicarse con la organización y cumplir con los requisitos de impuestos y aduanas. Además, el SARS desarrollará, en colaboración con el Departamento de comercio e industria, el tesoro nacional, la Agencia de estadísticas de Sudáfrica y otros departamentos gubernamentales, un proceso de registro único empresarial para reducir los costos de cumplimiento para los nuevos negocios.

A través de la continua modernización de procesos y sistemas, SARS va reduciendo los costos unitarios asociados con el procesamiento de

grandes volúmenes. La modernización continuará para liberar recursos, reasignar funciones adicionales, tales como los servicios modificados para requisitos particulares de varios segmentos de contribuyentes y sectores de negocios y más extensas intervenciones de divulgación y educación.

La facilidad y confiabilidad del contribuyente/comerciante para tratar con el SARS están basadas en:

- Segmentar los requisitos de determinadas categorías de contribuyentes y comerciantes con el fin de proporcionar un servicio adecuado a sus necesidades
- La aplicación de procesos basados en riesgo que evita la necesidad de examinar cada contribuyente/comerciante o cada transacción a favor de aquellas donde existe un alto riesgo de incumplimiento. Esto acelera la prestación de servicios para los 90 % o más contribuyentes y comerciantes identificados como de bajo riesgo.
- Reducción de procesos manuales basados en papel hacia más servicios electrónicos digitales resultando en procesamiento más rápido con menos errores
- Reducir los formularios largos y complejos en formularios dinámicos y flexibles adecuado a los requerimientos específicos del contribuyente individual/comerciante
- Reducción de formularios/aplicaciones múltiples en formularios y aplicaciones simples (por ejemplo registro) y
- Reducir los errores y la carga administrativa de los contribuyentes y comerciantes por el pre-relleno de formularios de datos de terceros, resultando en el procesamiento más rápido con menos errores

### Canales de internet

#### Web - enabled channels

Registration

eFiling – PIT, CIT & VAT

Mobile Filing – PIT

E@syfile - PAYE

EDI – Customs

#### Enabling Technology Platform

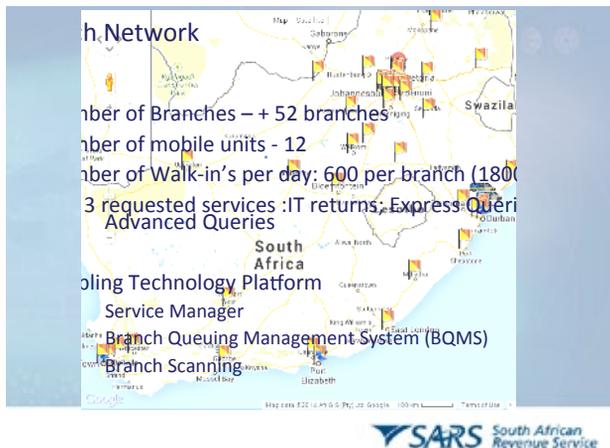
- AS2 – AS3
- Electronic Dynamic Forms
- Mobile devices for inspections
- Automated Tax Processor (Business Integration Layer)



Es a través de la adopción y uso de la tecnología en sus operaciones comerciales que el SARS ha obtenido tanto éxito. La adopción de la tecnología ha permitido al SARS ampliar y profundizar su base tributaria, mientras que al mismo tiempo mejoro su oferta de servicios. La adopción de canales de servicios habilitados en la red ha permitido al SARS proporcionar un servicio no limitado por los límites geográficos y de tiempo.

Mientras los canales de servicios habilitados en internet han generado un gran alivio a la red de agencias, hay lugares donde el canal de servicios por internet no está disponible o existen desafíos enfrentados por el contribuyente o comerciante, la red de agencias o los centros de contacto pueden utilizarse para resolver esos problemas

### Red de Agencias



El SARS tiene una red de sucursales físicas que consta con cincuenta agencias. Se estima que este número va a crecer ya que la organización se decide en minimizar la carga de cumplimiento para todos los contribuyentes y agentes de aduanas.

Mientras que la red de agencias ha sido predominante en las zonas urbanas debido a la historia pasada del país, esa tendencia va cambiando y se construyen agencias para dar servicio a las comunidades rurales.

Con las iniciativas tecnológicas mayores que el SARS ha emprendido en los últimos años, hay menos dependencia de las agencias físicas en la mayoría de las áreas urbanas. Sin embargo, cuando aún hay

actividad en oficinas físicas, los principales servicios requeridos por los contribuyentes y comerciantes son los siguientes:

- Declaraciones de impuesto sobre la renta (IT)
- Consultas rápidas
- Consulta avanzada.

No es sorprendente que el número promedio de visitas por día es de 22. Esto demuestra la adopción de otro tipo de tecnología – los canales de servicio habilitados.

La red de oficinas está habilitada por las siguientes tecnologías:

Gestión de Servicio: Un sistema diseñado para gestionar servicios corporativos

- Branch Queuing Management System (BQMS): Para administrar las filas en las agencias
- Branch Scanning: Una capacidad para digitalizar la información del contribuyente y comerciante. Esto ha permitido al SARS minimizar errores de usuario y documentación perdida.

En el transcurso de este ciclo de planificación estratégica, el SARS tratará de asegurar que la ciudadanía fiscal sea gradualmente realizada a través de las siguientes iniciativas:

- Mejorar el acceso y disponibilidad de los servicios de SARS a toda la ciudadanía en toda ubicación por medio de:
- Intensificar la implementación de equipos móviles de registro en las áreas de actividad económica para registrar las empresas y los individuos elegibles
- Aumentar el uso de dispositivos móviles como una forma de mejorar la accesibilidad del SARS a los contribuyentes y comerciantes y actuales y potenciales
- Creciente presencia de oficinas móviles del SARS para llevar servicios a zonas geográficamente distantes de las actuales oficinas del SARS
- Llevar toda la actividad económica en el ámbito del SARS incluso si no hay ningún ingreso derivado de ella
- Llevar todos los negocios informales, incluyendo negocios de inmigrantes, en el ámbito formal, en colaboración con el Departamento de Asuntos Internos, los municipios y el CIPC, a través de un proceso simplificado de registro y una plataforma de registro empresarial único.
- Aumentar el compromiso con todos los ciudadanos incluso si no hay ningún ingreso derivado de ella

- Aumentar la colaboración con otros departamentos públicos, incluyendo Asuntos Internos, Servicios de Seguridad Social y la Comisión de propiedad intelectual
- Mejorar el contacto reduciendo al mínimo la distancia entre el SARS y el destinatario de los servicios SARS a través de:
  - Revisión de la red de agencias SARS e identificación de áreas del país que requieren de nuevos puntos de presencia ( agencias tradicionales, agencias móviles y posibles ubicaciones compartidas) para aumentar el alcance y permitir al SARS un mejor servicio; educar a los contribuyentes y comerciantes actuales y potenciales. Esto se realizará con el fin de avanzar hacia la meta de tener una sucursal SARS no más de 80 km de cualquier contribuyente/comerciante.
  - Entrar en colaboraciones estratégicas y acuerdos de colaboración con otros departamentos públicos para asegurar que la presencia SARS en el país se incrementara.

### Llamadas entrante – Centros de Contacto

Phone in: Contact Centres

4 Contact Centers

Service hours: 08h00-17h00 daily 653 Agents, 50 inbound calls per agent per day

Top 3 requested services : Request for tax numbers, Login password reset, Refund date

Enabling Technology Platform

- Service Manager
- Voice
- Help – You - eFile
- Fail-over capability

**SARS** South African Revenue Service

La creación de centros de contacto ha mejorado las presiones experimentadas previamente en las redes de agencias. El SARS dispone de centros de contacto tanto para llamadas entrante y para llamadas salientes. Los centros de contacto han contribuido significativamente en mejorar la oferta de servicio a los contribuyentes y comerciantes y así contribuyen en lograr las metas de la organización.

El SARS cuenta con cuatro centros de contacto. Desde el punto de vista de la organización, los centros de contacto se utilizan para recordar a los contribuyentes y comerciantes sus obligaciones pendientes y dar

seguimiento a los morosos.

Desde la perspectiva del contribuyente y comerciante, los centros de contacto se han utilizado para complementar los servicios prestados por las otras plataformas tales como la presentación electrónica. Las horas de servicio de contacto están alineadas con las redes de sucursales. Operan de 08h 00 a 17h 00 todos los días excepto los miércoles, de 09h 00 hasta las 17h 00 para coincidir con las horas de servicio de la red de agencias.

Los cuatro centros de contacto son ocupados por 653 agentes que trabajan en turnos rotativos. En promedio, cada agente atiende a 50 llamadas al día. La mayoría de los servicios solicitados en los centros de contacto son:

- Solicitud de números tributarios
- Restablecimiento de contraseña de inicio de sesión
- Consulta sobre la fecha para recibir un reembolso

Las tecnologías subyacentes de los centros de contacto son las siguientes:

- Gerente de servicio
- Tecnologías de voz
- eFile de autoayuda

También cabe destacar que los cuatro centros de contacto están configurados para apoyarse mutuamente, y si un centro de contacto es indisponible, los servicios se desvían a los otros centros de contacto operacionales. Esto se hace sin inconveniente para el contribuyente y el comerciante.

El centro de contacto también está destinado a complementar otros canales del contribuyente y comerciante.

## 4. CONCLUSIÓN



**Conclusion**

- 8 X Revenue Growth in 10 years
- Paperless, quick turnaround time
- High availability, continuously updated security, proven reliability, high integration
- Optimised effort. Focus on compliance
- 24/7 365

**African Proverbs**  
"If you want to go fast; go alone. If you want to go far; go together."  
"Speak softly and carry a big stick; you will go far."

- Nuestro progreso hacia la tramitación electrónica ha sido muy beneficioso –en 10 años, los ingresos han sido multiplicado por 8X
- Nuestro canal primario está ahora la presentación electrónica – 98%
- Procesamiento automatizado – PIT dentro de 3 segundos
- Deshacerse del papel - no es necesario
- Nuestros sistemas ya están altamente integrados y como tal la confiabilidad y disponibilidad de los sistemas es esencial.
- La clave de nuestro éxito ha estado hacerlo «fácil» - tener respuesta y servicio inmediato.
- La adopción del servicio por el contribuyente ha sido esencial– el servicio que ofrecemos es apreciado y reconocido
- Ahora somos capaces de concentrar nuestros esfuerzos en el cumplimiento y en donde se requiere seguimiento.
- Ahora somos más similar a un banco – 24/7 365 y esto ha cambiado significativamente nuestros paisajes y requisitos operacionales

## **PLATAFORMAS Y CANALES DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE EXPERIENCIA DE REPÚBLICA POPULAR DE CHINA**

**Lan Song**

Comisionada Adjunta  
Administración Estatal de Impuestos  
(República Popular China)

***Contenido:** Resumen. 1. Introducción. 2. Canales y plataformas de prestación de servicios a los contribuyentes. 3. La campaña “brisa primaveral” de facilitación de servicios a los contribuyentes (“SBCFT”). 4. Conclusión.*

### **RESUMEN**

En los últimos años, las autoridades tributarias chinas continúan mejorando el sistema de servicios tributarios mediante la actualización de diferentes canales y plataformas, incluyendo las oficinas de servicios al contribuyente, la declaración de impuestos en línea, línea directa tributaria, máquinas de autoservicio, etc., con el objetivo de prestar un servicio más conveniente y eficiente a los contribuyentes.

Con el propósito de prestar un servicio más conveniente al contribuyente, en los últimos años las autoridades tributarias chinas comenzaron a llevar a cabo un plan nacional llamado Campaña Brisa Primaveral de facilitación de servicios a los Contribuyentes (“SBCFT” por sus siglas en inglés). Las actividades de la campaña incluyen mejorar la eficiencia en los servicios tributarios, aliviar la carga de los contribuyentes, etc.

### **1. INTRODUCCIÓN**

Durante los últimos años, con el fin de satisfacer las necesidades de los contribuyentes y mejorar el nivel de cumplimiento, las Autoridades Tributarias Chinas se han centrado en establecer “Plataformas Integrales” a través de las nuevas tecnologías de la información. La Plataforma incluye principalmente la estandarización de oficinas para la prestación de servicios a los contribuyentes, líneas telefónicas

profesionales de ayuda, la terminal tributaria de autoservicio, servicios tributarios móviles, la plataforma SMS, la academia de los contribuyentes y la aplicación de nuevos medios de comunicación, etc.

El objetivo de las autoridades tributarias chinas es ofrecer la mejor opción a los contribuyentes para que puedan cumplir con sus propios requisitos, aumentar su conciencia sobre el pago de impuestos, aumentar su atención sobre el servicio tributario y su participación en las actividades fiscales.

## **2. CANALES Y PLATAFORMAS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES**

- **La oficina de servicios tributarios**

Desde los 90 a mediados del siglo pasado, las autoridades tributarias chinas comenzaron a ofrecer servicios de forma presencial a través del establecimiento de oficinas tributarias. Después de años de esfuerzos, las autoridades tributarias chinas han construido 10,643 instalaciones de servicios tributarios. Estas instalaciones son multifuncionales e incluyen 80 mil funcionarios fiscales que proporcionan diversos servicios, como el registro tributario, las facturas fiscales y su verificación, la presentación de declaración de impuestos, liquidación de pago de impuestos, etc.

- **Servicios tributarios en línea**

Las autoridades tributarias chinas también han establecido un sistema tributario en línea a nivel provincial, que proporciona funciones tributarias básicas, tales como publicar las políticas tributarias, prestar servicio de cumplimiento, la protección de los derechos del contribuyente, el manejo de la calificación crediticia tributaria, etc. Los sistemas de servicios tributarios en línea también mejoraron las funciones interactivas, como el de preguntas y respuestas, la recaudación de evaluaciones y sugerencias de los contribuyentes, la aceptación de quejas etc.

Además, los sistemas también ofrecen la posibilidad de presentar la declaración de impuestos en línea, el pago de impuestos y la emisión de facturas en línea, esto ayudo a los contribuyentes de muchas maneras y les permite completar estas tareas sin tener que visitar las oficinas tributarias. En 2013, casi el 80% de las empresas en China optó por utilizar el sistema en línea para presentar su de-

claración de impuestos. Se estima que a finales de 2014, esta cifra se eleve a 90%.

- **Líneas telefónicas de ayuda “12366”**

70 autoridades tributarias provinciales en China han establecido su centro de llamadas “12366” según los requisitos de la SAT.

En abril 2014, se lanzó oficialmente en Beijing el centro nacional de llamadas “12366” cuyo objetivo es prestar un mismo servicio a los contribuyentes de todo el país. El centro nacional también es responsable de brindar el apoyo técnico a los centros de llamadas provinciales, así como supervisar y gestionar las operaciones de los centros provinciales.

Actualmente hay cerca de 3.500 empleados trabajando en todos los centros de llamada, incluyendo 2.400 empleados que trabajan como operadores de primera línea (representando casi el 70% del total). En 2013, los 12366 centros de llamadas han recibido 30, 880,000 llamadas de contribuyentes. 16.34 millones de llamadas fueron atendidas por los operadores de la primera línea.

- **Máquinas de auto-servicio**

Las autoridades tributarias chinas han colocado 5,601 máquinas fiscales de autoservicio en las oficinas de servicio del contribuyente, en algunas sucursales de bancos y otros negocios, estas ofrecen la posibilidad de presentar la declaración de impuestos, comprar facturas fiscales, realizar consultas y otros servicios de soporte.

- **Servicios tributarios móviles**

Las estadísticas del Ministerio de Industria y Tecnología de la Información (“MIIT”) muestran que hay más de 1,1 millones de abonados móviles en China. Cómo aprovechar al máximo la tecnología en las comunicaciones móviles para servir a los contribuyentes es un problema clave en China. En 2012, el equipo para la atención al contribuyente de la OCDE también ha incluido la promoción del sistema de comunicación móvil para los servicios tributarios como su prioridad principal.

Desde el año de 2013, algunas autoridades fiscales locales en China han comenzado a utilizar los teléfonos inteligentes para prestar servicios electrónicos a los contribuyentes, tales como el

asesoramiento sobre políticas, comprobación de facturas fiscales, guías, anuncios, responder a temas relevantes, etc.

En diciembre de 2013, el MIIT emitió oficialmente las Licencias de telefonía móvil 4G a los 3 principales operadores de telefonía móvil en China (es decir, de China Mobile, China Unicom y China Telecom), lo que marca la entrada formal de China en la era 4G. Se prevé que por el amplio uso de la tecnología 4G y sistemas de comunicaciones móviles (por ejemplo, teléfonos inteligentes), China experimentaría un rápido desarrollo en los servicios tributarios móviles en el futuro.

- **Plataforma de SMS**

Las autoridades tributarias chinas utilizan plenamente el servicio de SMS enviando a los contribuyentes más de 190 millones de mensajes de alertas tributarias, avisos y actualizaciones de políticas, etc.

- **Academia para el Contribuyente**

Las autoridades tributarias chinas han construido casi 2,600 aulas para los contribuyentes, las mismas están en edificios e instalaciones públicas y capacitan a los contribuyentes en asuntos relacionados con la tributación. Durante el 2013, 2,86 millones de contribuyentes han sido entrenados en la academia de los contribuyentes. Igualmente, las autoridades tributarias chinas también han establecido 2.500 escuelas virtuales las cuales ofrecen capacitación en asuntos tributarios.

- **La aplicación de nuevos medios de comunicación**

Las autoridades tributarias chinas han registrado 1.300 cuentas oficiales Weibo (similar a twitter) y emitido 320 mil mensajes en el año 2013. También se registraron 8,500 comunidades de chat Tencent 's (similar a MSN) los cuales interactúan activamente con los contribuyentes a través de WeChat, Yixin Chat Messenger (similar a WhatsApp) y otras aplicaciones instantáneas emergentes.

- **Establecimiento de una plataforma integral para la supervisión y administración de servicios tributarios (“plataforma integral”)**

Las autoridades tributarias chinas están llevando a cabo con grandes esfuerzos la Fase III del Proyecto Tributario de Oro. Las autoridades tributarias chinas tienen como objetivo construir una plataforma integral para administrar, supervisar y analizar las actividades del servicio al contribuyente.

A través de la plataforma integral, las autoridades fiscales chinas podrán de forma oportuna contestar las consultas de los contribuyentes, recibir retroalimentación de la experiencia sobre el servicio tributario y sobre las preferencias de comportamiento en los departamentos tributarios relevante, lo que ayuda a mejorar la eficiencia y calidad de los servicios tributarios.

### **3. LA CAMPAÑA “BRISA PRIMAVERAL” DE FACILITACIÓN DE SERVICIOS A LOS CONTRIBUYENTES (“SBCFT”)**

Para ayudar los contribuyentes, satisfacer sus solicitudes, así como mejorar el cumplimiento, las autoridades fiscales chinas han puesto en marcha desde febrero de 2014, la Campaña Brisa Primavera de Facilitación de servicios a los Contribuyentes (“SBCFT” en Ingles).

La SBCFT se centra en facilitar servicios a los contribuyentes y representa el principal vector de los “servicios de los contribuyentes”. La SBCFT es una medida clave formulada por las Autoridades Tributarias Chinas para mejorar las funciones de servicio público, y simplificar los procedimientos administrativos. Además, la SBCFT juega un papel importante para construir para construir una relación armoniosa entre las autoridades fiscales y los contribuyentes chinos.

El plan detallado para implementar la SBCFT saldría por etapas para que sea más conveniente a los contribuyentes. Las autoridades tributarias chinas van a monitorear y supervisar detalladamente el estado de los planes en ejecución, y resumirán la experiencia y lecciones aprendidas.

Las autoridades tributarias chinas han seguido detalladamente la implementación de los planes de la SBCFT, incluyendo la divulgación de la lista completa de puntos aprobados por la administración tributaria tales como el mejoramiento de la eficiencia de los servicios tributarios, la implementación de la política: “Quien recibe la solicitud, es quien la sigue hasta el final”, aliviando la tarea del contribuyente, promoviendo el cumplimiento tributario, divulgando la lista completa de las autoridades tributarias con poder de hacer aplicar la ley etc. Se cree que estas acciones ayudarán a mejorar la eficacia y puedan resolver los problemas potenciales cuando las autoridades tributarias prestan servicios de atención al contribuyente.

#### **4. CONCLUSIÓN**

Las autoridades tributarias chinas han hecho notables progresos en la prestación de servicios al contribuyente. Las autoridades fiscales iniciaran medidas más innovadoras y selectivas en el futuro para fortalecer el sistema de atención al contribuyente en para su beneficio, así como traer diversos productos relacionados con el servicio a los contribuyentes.

## **PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE DECLARACIONES DE PAGO A MEDIDA QUE SE PERCIBE LA RENTA (PAYE)**

**Wayne Forde**

Director de Servicios  
Autoridad de Ingresos  
(Barbados)

*Contenido: Introducción. 1. Breve visión de Barbados. 2. Presentación electrónica de declaraciones en Barbados. 3. Recomendaciones y conclusiones.*

### **INTRODUCCIÓN**

#### **Marco General**

El tema en discusión es la Presentación Electrónica de Declaraciones de Pago a medida que se percibe la renta (PAYE). En el análisis de este tema se enfocó de manera especial la experiencia de Barbados y las ventajas y desventajas percibidas que surgieron en el establecimiento de este sistema.

La era de la tecnología ha abrumado nuestras vidas a tal punto que los sistemas de correo basados en papel, una vez alabados y confiables, se han tornado virtualmente redundantes y han sido reemplazados por el correo electrónico o “email”, donde prácticamente cada individuo a nivel mundial posee una dirección de correo electrónico y en algunos casos, hasta más de una.

El Internet se ha convertido en un aliado esencial en nuestra vida diaria, donde ha evolucionado de ser un lujo a ser necesario para la vida. El teléfono inteligente y la “tablet” son parte vital de nuestro arsenal por lo que la gente no sale de casa sin los mismos.

Por lo tanto, no causa sorpresa que la introducción de la presentación electrónica de declaraciones hubiese sido introducida como asunto de opción en todo el mundo contribuyente. La presentación electrónica de declaraciones es un fenómeno bastante reciente a nivel mundial. El

Servicio de Rentas Internas de los Estados Unidos (IRS) introdujo una forma de presentación electrónica de declaraciones en 1986, hace unos veintiocho años, con el principal objetivo entonces de reducir los costos operacionales y el uso de papel.

## **1. BREVE VISIÓN DE BARBADOS**

Barbados es una jurisdicción relativamente pequeña, tanto en términos de tamaño físico como de cantidad de población. La población total del país es aproximadamente 280,000 personas y aproximadamente el 50% de esta población representa el total de la fuerza laboral. Este total incluye los trabajadores independientes y empleados y muchos que no serían considerados como candidatos a pagar según se devenga, lo que constituye el tema de esta discusión. El número de trabajadores que, por lo tanto, remitirían sus impuestos a través del Sistema PAYE es de aproximadamente el 25% de la fuerza laboral total o alrededor de 35,000.

‘El Pago a Medida que se Percibe la Renta, más comúnmente conocido como PAYE es un impuesto de retención, mediante el cual el impuesto es deducido por el empleador del sueldo o salario del empleado y pagado al estado. El PAYE fue introducido en Barbados en 1957 y a través de los años ha experimentado muchos cambios y modificaciones. Actualmente, cada empleado que devenga un salario o sueldo de más de US\$240.50 por semana o US \$1,041.50 por mes está sujeto al PAYE.

El impuesto sobre las ganancias de los empleados se lleva bajo un Sistema no acumulativo de Pago a Medida que se Percibe la Renta. Un empleado, durante su período de empleo tiene derecho a presentar un formulario de declaración ante su empleador reclamando las deducciones personales a las que tiene derecho. Estas deducciones incluyen tanto las personales como de los hijos. El empleador, a su vez, deduce el impuesto de cada período de pago según el tramo de impuesto apropiado y las deducciones reclamadas. Cada período de pago, ya sea semanal, bimensual o mensual es tratado separadamente y, por lo tanto, el pago acumulado y las deducciones de impuestos no son tomados en consideración. Si hay un saldo de impuesto pendiente, este aparecería en la declaración anual de impuestos que debe ser presentada el 30 de abril del año siguiente.

A la inversa, si se paga impuesto de más, el empleado tiene derecho a una devolución de lo pagado según el Crédito Tributario Revertido. En el Año Fiscal 2009, las personas naturales empleadas que

devengaban menos de US \$9,000 por año disfrutaron del beneficio de una subvención de US \$650. Hay que tener presente que a las otras personas se les otorga una deducción personal de US \$12,500 por año, mientras que los pensionados de 60 años de edad o más están exentos de impuesto sobre los primeros US \$20,000 de su renta anual. Se reconocería que aquellas personas que devengan menos de US \$9,000 por año no requerirían pagar impuesto sobre la renta y, por lo tanto, no habrían disfrutado de una devolución. Como se señaló anteriormente, aquellos que se benefician del crédito tributario revertido no habrían sido incluidos en esta categoría.

## **2. PRESENTACIÓN ELECTRÓNICA DE DECLARACIONES EN BARBADOS**

La presentación electrónica de declaraciones en Barbados es una actividad relativamente nueva. Esta característica fue inicialmente introducida en el 2009 y se visualiza que reemplace el sistema de declaración basado en papel que ha existido desde que se estableciera el impuesto sobre la renta. Este Sistema fue reconocido como una mejora del sistema manual de presentación de declaraciones y garantizaría que habría más precisión y transparencia en el mismo. Además, garantizaría que las declaraciones fueran procesadas de manera más oportuna.

Ello constituyó un salto espectacular del sistema antiguo al nuevo.

Existen tres actores principales en la presentación de la declaración de impuesto sobre la renta (PAYE). Estos son:

1. El Empleado
2. El Empleador
3. Los Proveedores Terceras Personas

En el Sistema previo basado en papel se debían seguir los siguientes pasos.

- **La Presentación del Formulario de Declaración del Empleado**

Todos los empleados deben completar este formulario. El mismo le permite al empleador determinar el tramo de impuesto pertinente bajo el cual el empleado será liquidado. Cada persona empleada tiene derecho a una deducción básica inicial de \$12,500. Esta cifra puede aumentar, dependiendo del monto de las deducciones que la persona

haya reclamado. El tramo de impuesto le permite al empleador deducir el monto correcto de impuesto a cada empleado.

- **El Formulario de Remesa de la Dedución Tributaria PAYE por el Empleador**

Luego de que los impuestos hayan sido deducidos a todas las personas sujetas al mismo, el empleador está obligado a pagar todos los montos al estado, en o antes del 15 del mes siguiente a aquél en que se hizo la deducción. Este formulario se utiliza para remitir todos los montos a la Autoridad. Los empleadores deben incluir sus Números de Cuenta de modo que las sumas remitidas sean colocadas en la cuenta correcta.

Se preparó un Folleto de Tablas de Impuestos para uso de todos los empleadores. Este contiene un conjunto de instrucciones para cada empleador. Estas instrucciones fueron diseñadas para asistir a los usuarios a deducir el monto correcto de impuesto. También indicarán al empleador los montos que son gravables, que monto debe deducirse al empleado durante el mes y cómo contabilizar los montos deducidos.

Es importante señalar que las personas que tienen más de un empleador deben completar y presentar solamente un Formulario de Declaración del Empleado al Empleador de su preferencia. El empleado no tendrá derecho a ninguna deducción en el Sistema P.A.Y.E. del segundo empleador. Cualquier ajuste se hará al momento de la declaración anual.

- **Proveedores Terceras Personas**

Al determinar el monto de deducciones a las que un contribuyente tiene derecho, él o ella tendría que haber presentado a la Autoridad al momento de declarar, prueba de que estuvo involucrado en una actividad que le permitió un beneficio. Esto incluye

1. Intereses pagados sobre préstamos hipotecarios residenciales.
2. Ahorros permitidos en ciertas instituciones financieras.
3. Primas de seguro de propiedad
4. Contribuciones y retiros de plan de pensión
5. Adquisiciones y retiros de fondos mutuos
6. Adquisición de acciones en compañías públicas
7. Beneficios de seguridad social
8. Información sobre otras transacciones gravables, tales como retenciones y remesas.
9. Contribuciones a obras de caridad y otros acuerdos.

La introducción de la presentación electrónica ha eliminado la mayoría de los errores que fueron largamente asociados al sistema de declaración basado en papel, al igual que ha visto una mayor eficiencia en el procesamiento de las declaraciones.

El Formulario de Remesa de Deducción Tributaria PAYE al que se hizo referencia previamente, ha sido eliminado y reemplazado por la carga electrónica de la información. Esto ha resultado en una marcada reducción del papel usado y de los recursos requeridos para ingresar esta información al Sistema. Por lo tanto, esto ha significado que los recursos humanos pueden ser desplazados a otras áreas donde son más necesarios.

La carga directa de la información de terceras personas ha sido con mucho el mayor beneficio derivado para los departamentos tributarios. Como se dijo anteriormente, la información de terceras personas era presentada electrónicamente al departamento por el contribuyente.

Al asegurar que la información de terceras personas sea proporcionada directamente a la Autoridad, se han eliminado instancias de sobre-declaraciones y presentaciones creativas que han plagado al sistema a través de los años. Sin embargo, esto no se logró sin sus desafíos. Ha habido instancias en que el Proveedor Tercera Persona no ha presentado la información correcta o no ha proporcionado el Número de Información Tributaria correcto.

El sistema ha eliminado la necesidad de consultar las tablas de cálculo del impuesto, ya que los cálculos se realizan de manera imperceptible y existe la facilidad para calcular si el contribuyente está sujeto a pago o tiene derecho a una devolución.

### **3. RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES**

#### **Recomendaciones**

Con todos los avances tecnológicos que se le están proporcionando al público es esencial que las agencias estatales permanezcan a la vanguardia para mayor eficiencia.

Actualmente, el teléfono inteligente está sobrepasando a los otros instrumentos de transmisión. Por lo tanto, es vital que el tamaño de la pantalla de trabajo sea ajustado para acomodar ese pequeño tamaño.

Las agencias deben asegurarse de que exista suficiente capacidad computarizada durante el período de la presentación de declaraciones. En este período se requiere un mayor ancho de banda para garantizar que los contribuyentes puedan tener acceso al Sistema.

Las agencias deben asegurarse de que el formulario electrónico sea fácil de entender y completar. En el pasado, particularmente en el caso de sistemas basados en papel, los formularios han sido desarrollados con complejidades y minuciosidades que solamente los “expertos” pueden descifrar.

Se debe establecer una mayor asociación con los proveedores terceras personas. Los mismos deben estar registrados y se debe mantener contacto frecuente para asegurar que se cumple con la presentación de la información.

En la mayoría de los casos, las personas que declaran en el Sistema PAYE esperan recibir una devolución. Se pueden ofrecer incentivos para “compensar” a los que presentan sus declaraciones temprano y con rapidez. Sin embargo, se deben ofrecer las facilidades a fin de asegurar que las personas puedan pagar sus impuestos electrónicamente de manera simultánea.

Existe la necesidad de garantizar que el cliente sienta confianza en utilizar el sistema. Por lo tanto, la seguridad debe ser de suma importancia en el mantenimiento del Sistema. Debemos ejercer un mayor grado de vigilancia especialmente en estos tiempos difíciles de violaciones a los sistemas computarizados y robo de identidades. Es vital que los sistemas de declaraciones sean seguros y ofrezcan un mayor sentido de confianza a los usuarios de los programas.

### **Conclusiones**

No cabe duda que se pueden derivar muchos beneficios de la introducción y mantenimiento de un sistema de presentación electrónica de declaraciones en el Sistema PAYE.

Hemos identificado ahorros considerables ambientales en términos monetarios, en gestión del tiempo y en asignaciones de recursos humanos. Hemos observado que al reemplazar los archivos físicos basados en papel con copias electrónicas habría almacenamiento confiable y por ende, una rápida recuperación de la información electrónica. No cabe duda que habría una reducción en errores de captura de datos, que anteriormente resultaba del hecho de que los

funcionarios tenían que digitar físicamente la información luego de que era presentada.

Existe un ahorro obvio como resultado de eliminar la necesidad de papelería y el uso de los servicios postales tradicionales. También existe el beneficio adicional de pasar a una oficina sin papeles.

En los pocos años que tiene el sistema de estar en funcionamiento también hemos observado que los contribuyentes disponen de mayor rapidez en los tiempos de procesamiento. Ello ha llevado a un mejor servicio y relaciones con los clientes, lo que ha sido reforzado mediante la disponibilidad y difusión de la educación del contribuyente en línea.

Desde el punto de vista administrativo, habría una administración tributaria realzada y mejorada. Habrá una mayor vigilancia y ello incluiría la detección del incumplimiento y elusión tributaria que todavía prevalecen en los sistemas actuales. Esto se logrará en colaboración con el incremento de información de terceras personas. Por lo tanto, será más fácil captar aquellos contribuyentes potenciales que actualmente “vuelan por debajo del radar”.

Si esta discusión se hubiese llevado a cabo hace algunos años, nos habríamos referido a la presentación electrónica de las declaraciones como el modo preferido de presentación del futuro. Ahora podemos decir con toda seguridad que el futuro ha llegado y este es actualmente el sistema preferido del presente y en adelante. Solamente cabe continuar mejorando este modo de transmisión.



## **TEMA 3**

### **LA TIC Y EL CONTROL FISCAL**



## EL USO DE “BUSINESS INTELLIGENCE” PARA EL PROPÓSITO DE CONTROL FISCAL

**Brian McCauley**  
Comisionado Asistente  
Agencia de Ingresos  
(Canadá)

*Contenido: 1. Introducción. 2. Fundación corporativa. 3. Integración. 4. Aplicación. 5. Conclusiones.*

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Antecedentes

Al igual que otras administraciones tributarias, la Agencia Canadiense de Ingresos (CRA por su sigla en inglés) recopila, produce y almacena grandes cantidades de datos. En toda nuestra organización, mantenemos aproximadamente 450 bases de datos que contienen cientos de miles de elementos de datos. Además, mantenemos más de mil formularios de impuestos y recibos de información. El desafío central en materia de Inteligencia de Negocios (BI por su sigla en inglés) es en gran parte cómo acceder a, integrar y analizar de la mejor manera los datos que ya existen para crear conocimientos e ideas procesables.

Entre fines de los años 1990 y principios de los 2000, establecimos un programa de Inteligencia de Negocios y de Apoyo a las Decisiones e hicimos inversiones clave en el desarrollo de un nuevo entorno de datos para respaldar la BI, incluyendo un almacén de datos y numerosos depósitos de datos, así como herramientas para usuarios finales y tecnologías de apoyo.

En un principio, utilizamos principalmente la BI para fines de presentación de informes, concentrándonos en la presentación de información sobre el desempeño y en el monitoreo del mismo. Analizamos los informes convencionales para ver que tal estábamos haciendo las cosas en comparación con nuestros objetivos, pero

un nivel más avanzado de análisis era limitado. En ese momento, nuestros esfuerzos y capacidades de BI se centraban internamente en lugar de enfocarse en los contribuyentes: el objetivo era gestionar los procesos internos.

Fue entonces cuando comenzamos a explorar lo que la BI podría decirnos sobre el comportamiento de los contribuyentes y cómo podríamos usar esa información para mejorar el cumplimiento y el servicio. Las iniciativas iniciales, a menudo exitosas y esenciales en el proceso de desarrollo de nuestra historia de BI, se realizaron en forma aislada unas de otras. En lugar de tratar de comprender y analizar el ciclo de vida completo del contribuyente, se llevaron a cabo proyectos sobre hitos específicos del ciclo y el análisis sólo tuvo en cuenta los datos relacionados con ese punto de contacto específico (por ejemplo, contactos de centros de llamadas o auditorías de cumplimiento). Con el tiempo nos dimos cuenta de que este enfoque fragmentado no tenía en cuenta las posibles interdependencias entre todos los puntos de contacto del ciclo de vida del contribuyente y no nos permitía sopesar cuestiones importantes.

Por ejemplo, sin la capacidad de comprender el comportamiento de los contribuyentes a lo largo de todo el proceso, es difícil evaluar la forma de mejorar las interacciones iniciales para reducir la comprobación posterior a los hechos. Nos dimos cuenta de que, a fin de aprovechar nuestros esfuerzos al máximo, necesitábamos tener en cuenta el ciclo de vida completo y diseñar enfoques analíticos horizontales en lugar de tácticos. Con una visión horizontal, podemos hacer deducciones con mayor facilidad a fin de apoyar la creación de estrategias basadas en la evidencia que nos permitan gestionar nuestras relaciones con los contribuyentes de manera integral y mantener el cumplimiento con el transcurso del tiempo. Cada una de nuestras interacciones con un contribuyente es una oportunidad para influir en su comportamiento y, en última instancia, en su cumplimiento, y una BI avanzada nos ayudará a aprovechar al máximo esas intervenciones. Aunque la BI también tiene otras aplicaciones, tales como la personalización de los servicios que se ofrecen de acuerdo con las necesidades de los contribuyentes, esta discusión se centra en su aplicación al cumplimiento.

Habiendo identificado importantes beneficios potenciales de un enfoque y una inversión de amplitud empresarial, realizamos consultas internas para articular el análisis de rentabilidad. Una de las cosas más interesantes que aprendimos fue que los analistas de BI dedicaban del 50% al 80% de su tiempo a buscar datos y entenderlos. Esto puso de manifiesto la necesidad crítica de asegurar que contáramos con la

base adecuada para respaldar una capacidad de BI eficiente y eficaz. Actualmente estamos trabajando en pos de un enfoque integrado y estamos desarrollando una estrategia que permita trazar las metas e iniciativas prioritarias de la CRA en cuanto a la BI.

## **1.2 Propósito y alcance**

El propósito de este documento es compartir la experiencia que nuestra organización tiene sobre la BI, así como algunas de las lecciones que hemos aprendido. A medida que la tecnología avanza y nuestras capacidades maduran, nos aproximamos a un enfoque empresarial cada vez más integrado a la BI. Esperamos que nuestras administraciones pares en el CIAT encuentren este documento útil a medida que implementen y adapten los conceptos de BI al contexto de sus propias administraciones tributarias.

Hemos organizado nuestra cuenta en tres elementos fundamentales: nuestra fundación corporativa, nuestra integración, y la aplicación del programa de BI.

Específicamente, se analiza en primer lugar la forma en que estamos trabajando para crear la base empresarial adecuada que dé respaldo a una capacidad de BI avanzada.

Se sigue con la forma en que estamos trabajando para integrar los componentes de esa infraestructura, junto con dos ejemplos de cómo lo estamos aplicando.

## **1.3 Términos clave**

Algunos de los términos clave que se utilizan en este documento son:

**Analítica:** La analítica generalmente implica el uso de técnicas de modelización estadística y prospección de datos para descubrir correlaciones, patrones y tendencias significativas en los datos. La analítica reúne los datos de muchas fuentes para crear información procesable, como por ejemplo el establecimiento de prioridades, la clasificación de riesgos y las evaluaciones que respaldan la toma de decisiones. Puede ser descriptiva, de diagnóstico, predictiva e incluso de carácter prescriptivo.

**Herramienta de BI:** Un tipo de software de aplicación diseñado para resumir, analizar y visualizar los datos, además de proporcionar la capacidad de aplicar técnicas estadísticas sofisticadas.

**Inteligencia de negocios (BI):** La inteligencia de negocios (BI) se refiere a la información y el conocimiento que se obtienen del análisis y la interpretación de los datos con que cuenta una organización.

**Integración de datos:** Es el proceso de tomar datos de todas las áreas del programa y de las fuentes externas, y asignarlos a una estructura de datos unificada.

**Depósito de datos:** Es una capa de infraestructura de BI que brinda acceso a datos frecuentemente requeridos. Ofrece una muestra limitada de los datos del entorno más amplio, y por lo general se adapta a las necesidades de un programa específico o usuario funcional de BI.

**Infraestructura:** La infraestructura incluye los servidores, el sistema operativo, las bases de datos y el sistema de gestión de las mismas. También cubre las herramientas de BI que utilizamos para llevar a cabo actividades administrativas, como la presentación de informes, la prospección de datos y la analítica.

**Metadatos:** Los metadatos se componen de varias piezas de información, también conocidas como atributos, que ayudan al usuario a entender mejor los datos que está explorando. Estos atributos proporcionan un contexto para los datos, así como información acerca de cuándo y cómo se recogieron éstos.

## **2. FUNDACIÓN CORPORATIVA**

La base de las iniciativas de BI en la CRA consiste en nuestro compromiso organizacional, nuestros datos, nuestra infraestructura y nuestra gente. Nuestra experiencia nos dice que una administración tributaria que busca hacer madurar su capacidad de BI debe reforzar cada uno de estos elementos interdependientes.

### **2.1 Compromiso organizacional**

En el pasado, las prioridades y las inversiones en materia de BI han sido por lo general específicas del programa. Sin embargo, en 2010, la CRA publicó una visión renovada - Vision 2020 - que identificaba a la BI como una prioridad estratégica en toda la empresa. Nuestro plan de empresa destaca los objetivos de BI en muchas partes de la organización, junto con los avances que hemos logrado hasta la fecha.

Se aplican procesos de inversión estratégicos establecidos en forma constante para determinar dónde podemos asignar con mayor eficacia nuestros recursos a fin de alcanzar nuestros objetivos. Para proyectos relacionados con la TI, también tenemos Hojas de Ruta de Arquitectura de TI para asegurar que las nuevas inversiones estén en línea con nuestros planes de transformación de la TI.

A fines de 2014, esperamos contar con una estrategia de BI que establezca los pasos que adoptaremos para desarrollar nuestros datos, nuestra analítica avanzada y nuestra capacidad de investigación.

## **2.2 Datos**

La CRA cuenta con grandes cantidades de datos en sus sistemas. Sin embargo, en todos nuestros sistemas, los datos difieren en forma, propósito, formato, método de almacenamiento y otros atributos importantes. A los efectos de BI, para nosotros es fundamental capturar con precisión el significado y el contexto de cada dato individual que se encuentra en nuestras bases de datos mediante el uso de información descriptiva (es decir, los metadatos). Sin metadatos completos, los usuarios corren el riesgo de una mala interpretación, lo que puede socavar el valor de nuestras actividades de BI y las decisiones que se deriven de ellas.

A medida que evolucionó la tecnología informática, la CRA capturó metadatos en muchos repositorios diferentes, incluyendo nuestro actual Entorno de Metadatos Administrados (MME por su sigla en inglés). Cuando las tecnologías avanzadas de BI no estaban aún en aplicación, nuestros metadatos documentaban gran parte de las especificaciones técnicas de nuestros datos para el uso de expertos en Tecnologías de la Información (TI). Por ejemplo, solía especificarse información tal como códigos de base de datos, de tabla y de identificador de esquema. Esta información era de valor limitado para los usuarios de la empresa a los fines de BI, ya que no proporcionaba el contexto necesario para su uso sin que hubiera que consultar a los expertos. En algunos casos, podía no especificarse de qué formulario de impuestos y de qué número de línea se originaba una variable dada. Esa información no es necesariamente importante desde el punto de vista de la TI, pero puede ser esencial para un usuario administrativo.

Recientemente realizamos una serie de consultas con los usuarios de BI dentro de la CRA para evaluar nuestros metadatos. Ese proceso definió nuestras necesidades administrativas en cuanto a metadatos,

y nos dimos cuenta de que el diseño actual del MME no podía darles cabida. Nuestros especialistas en TI determinaron que los costos asociados a la modificación del MME actual serían mayores que el rediseño de un nuevo entorno. Un nuevo entorno también nos permitiría beneficiarnos de las nuevas oportunidades y técnicas de BI. Por lo tanto, estamos avanzando a la fase de análisis de opciones, que debería estar terminada para mayo de 2015.

La CRA considera que es indispensable contar con una estructura de gobernabilidad que permita mantener los metadatos. Las empresas dueñas de datos, o administradores de datos, deberían tomar la iniciativa en la gestión y el mantenimiento de los metadatos de la CRA. Ellos pueden asegurar que los datos se gestionen como un activo corporativo, y que éstos mantengan la relevancia y la integridad a través de los cambios en el programa y en el sistema. Tradicionalmente, los datos eran propiedad del grupo que los capturaba o creaba, y la calidad de los mismos se manejaba a fin de satisfacer las necesidades del programa para el que se los había creado, sin una visión horizontal de su uso.

La falta de metadatos actualizados y consistentes en un depósito central puede hacer que algunas áreas funcionales (por ejemplo, Apelaciones, Cumplimiento, Gestión de la Deuda, etc.) mantengan sus propios diccionarios de datos de programas. Dado que la mayoría de los usuarios administrativos no tenían autoridad para cambiar las definiciones inexactas que encontraban en el antiguo entorno de metadatos, creaban sus propias definiciones. Este desafío provocado por la organización funcional de la CRA es el que estamos subsanando mediante la creación de una estructura robusta de gestión de metadatos, con responsabilidades claras.

La renovación de nuestro MME es un esfuerzo continuo y un proyecto de alta prioridad para nuestra organización. Esperamos obtener numerosos beneficios una vez que nuestro proceso de rediseño se haya completado, incluyendo en especial:

- La capacidad de validar y mantener la fiabilidad de los metadatos de la CRA;
- Una reducción del tiempo y esfuerzo invertidos en localizar, adquirir y comprender los datos, además de una disminución de los errores atribuidos a la falta de comprensión de éstos;
- Una alineación con las iniciativas y normas más amplias del Gobierno de Canadá;
- Propiedades consistentes de metadatos técnicos y administrativos en toda la CRA; y

- Una interfaz de fácil administración que facilite la accesibilidad de los metadatos para todos los empleados de la CRA.

### 2.3 Infraestructura

Nuestra capacidad de realizar BI depende de la disponibilidad de una infraestructura que permita el análisis entre programas. La misma se compone tanto de la plataforma como de las herramientas que permiten un análisis estadístico avanzado, así como el acceso irrestricto a la información correcta para todos los usuarios administrativos autorizados.

Nuestra infraestructura de BI tradicional ha proporcionado soluciones que han permitido a las áreas programáticas de la CRA cumplir con los mandatos corporativos e impulsar el desarrollo de programas. El resultado ha sido un aumento en la rentabilidad de la inversión en las principales áreas programáticas, obteniéndose millones de dólares en impuestos recuperados y reduciendo notablemente el tiempo necesario para ajustar los archivos e identificar las áreas meta para revisión. Nuestra infraestructura se implementó sobre la base de tecnologías que, en su momento, eran de última generación. La plataforma es compatible actualmente con más de 65.000 elementos de datos y más de 60 depósitos de datos, con una base de usuarios de la CRA de más de 5.000, procedentes de diez oficinas de clientes funcionales.

Estamos avanzando hacia una renovación de nuestra infraestructura de BI para aprovechar su propósito original (es decir, la presentación de informes sobre el desempeño) y fortalecer nuestra capacidad de hacer la analítica más avanzada que esté en demanda.

Al renovar nuestra infraestructura de BI, estamos teniendo en cuenta algunos objetivos importantes. Por ejemplo, la capacidad de:

- acceder a datos más fácilmente;
- procesar diferentes tipos de datos: externos, no estructurados, etc., y
- procesar mayores cantidades de datos con mayor rapidez.

Nuestras herramientas de BI son otro componente esencial de nuestra infraestructura. A corto plazo, estaremos renovando los contratos de las herramientas que usamos actualmente, como Cognos, SAS e IBM Modeller. El uso de herramientas más avanzadas nos permitirá procesar más datos en menos tiempo, crear modelos y pronósticos de

forma más intuitiva y, en general, utilizar los datos de una manera más eficiente. Actualmente estamos articulando el análisis de rentabilidad y obteniendo fondos para estas herramientas. Esto nos permitirá ir más allá de las capacidades de BI existentes, tales como la prospección de datos y la presentación de información sobre el desempeño y el monitoreo del desempeño, hacia herramientas que proporcionen un análisis estadístico más avanzado.

Aplicadas en el contexto de la administración tributaria, estas herramientas ayudan a determinar cuáles son las medidas que se deben tomar en el caso de impuestos no pagados, a quién auditar y qué información enviar a los contribuyentes, incluso antes de que presenten su declaración de impuestos. Dado que las ramas del programa responden a las crecientes presiones para impulsar el cumplimiento en una economía global cambiante, cada vez hay mayor demanda de hacer un trabajo que sea de carácter exploratorio para descubrir y validar aspectos de comportamiento de los contribuyentes en toda la secuencia de cumplimiento que anteriormente no se comprendían bien. La naturaleza de este trabajo requiere más experimentación en las primeras etapas de análisis, y la integración de múltiples conjuntos de datos y formatos más grandes en todas las líneas del programa de la agencia.

Respaldados por la plataforma de BI, los analistas utilizan las herramientas de BI para comprender los datos y actuar en consecuencia. Por ejemplo, nos han ayudado a mejorar nuestras estrategias para abordar el incumplimiento y a perfeccionar los programas de extensión, a crear modelos de clasificación de riesgos que faciliten una mejor definición de los contribuyentes que no cumplen, y a controlar los efectos de estas nuevas estrategias y acciones de evaluación de riesgos con el transcurso del tiempo.

## **2.4 Personal**

El componente humano de nuestra fundación corporativa también es importante. Actualmente tenemos unos 5.000 usuarios finales registrados de BI (es decir, aquellos que reciben / analizan resultados tales como informes y ejecutan consultas ad hoc) y 250 usuarios avanzados de BI (es decir, usuarios de herramientas más sofisticadas para producir análisis e investigación) de 10 sucursales de clientes diferentes dentro de nuestra organización. Estos clientes empresariales están exigiendo más capacidades y tiempos de respuesta más rápidos de manera de hacer deducciones cada vez más horizontales acerca de las relaciones entre los datos.

Para sacar el máximo provecho de los datos disponibles, particularmente para la investigación horizontal, nuestro personal tradicionalmente debía contar con una sólida preparación en programación de computadoras y matemáticas. También necesitaban contar con un amplio conocimiento de los sistemas y datos de la organización, además de tener noción de las necesidades empresariales. Ahora, las nuevas tecnologías están aumentando la usabilidad y el acceso a técnicas y métodos avanzados de BI por parte de un conjunto menos especializado de usuarios. Sin embargo, el reto principal es encontrar y capacitar a los empleados adecuados, de modo que tengamos la capacidad de realizar BI en un entorno donde hay una demanda manifiesta de las habilidades necesarias. Un enfoque de gestión del talento será un componente clave de la estrategia de BI que estamos desarrollando.

Una de nuestras respuestas a este desafío ha sido el establecimiento de un Centro de Conocimientos Especializados (CoE por su sigla en inglés) en BI a nivel institucional, que cuente con expertos con experiencia en negocios, matemática e informática. Entre otras ofertas, el centro ayudará a los clientes a desarrollar métodos estadísticos para el estudio y la interpretación de los resultados, y a proporcionar la formación y la promoción de las mejores prácticas para capacitar a los clientes a fin de que realicen el análisis de BI por su cuenta. El equipo combinado que integra nuestro CoE constituye un lanzamiento relativamente reciente que está llevando a cabo una serie de proyectos con clientes interesados clave en torno a la organización.

También hemos dirigido nuestra atención al nivel gubernamental para explorar en forma conjunta con otros departamentos y organismos del Gobierno de Canadá el desarrollo de entornos y estrategias de BI, fijándonos en particular en el aspecto de los recursos humanos. Necesitamos un conjunto de habilidades que se necesitan tanto dentro como fuera del contexto de la administración tributaria. La CRA, así como otros organismos clave, como Service Canada y la Dirección General de Estadísticas de Canadá, están bien posicionados para compartir con otros las mejores prácticas, las posibles dificultades y, en general, lo que hemos aprendido. A pesar de que las diferentes organizaciones se encuentran en distintas etapas de madurez en cuanto a su capacidad para realizar BI, todas se benefician de la consulta y del establecimiento de relaciones que se produce.

### **3. INTEGRACIÓN**

El grado de integración de nuestros datos e infraestructura influye mucho sobre la capacidad que tenemos para entender e influir

sobre el cumplimiento del contribuyente, y para monitorear el riesgo con el transcurso del tiempo y en varios sectores de actividad. Tradicionalmente, los programas y sistemas que respaldan a las administraciones tributarias y a otras grandes organizaciones fueron diseñados y ejecutados por separado. Hoy necesitamos una visión integrada de los contribuyentes para poder gestionar conjuntamente todas nuestras actividades de servicio y cumplimiento – desde las interacciones vía Web y las cartas, hasta el cumplimiento y el ejercicio de un recurso. Al poder ver el comportamiento de los contribuyentes después de una interacción con la CRA, seremos capaces de actuar de manera más eficiente, concentrándonos en las intervenciones de bajo costo al comienzo del servicio y en la secuencia de cumplimiento (por ejemplo, una llamada telefónica recordatoria), en lugar de hacerlo al final (por ejemplo, una acción de cumplimiento o legal). Esto maximiza el cumplimiento, a la vez que minimiza el costo tanto para la administración como para los contribuyentes.

Sin embargo, hay una serie de desafíos para la integración horizontal debido a cuestiones pertinentes al sistema, a los datos y al usuario. Al igual que en otras administraciones tributarias, la mayoría de los sistemas se crearon de forma independiente en las distintas etapas de madurez de BI de la organización a fin de atender las necesidades de programas específicos y, por lo tanto, no se diseñaron teniendo en cuenta un intercambio de datos. En consecuencia, realizamos un estudio de factibilidad sobre la integración de datos a través de las funciones a fin de respaldar un entorno reforzado de datos de investigación y análisis.

Investigamos diversas técnicas de integración de datos y elementos de datos apropiados. Estas técnicas de integración se aplicaron a una selección de elementos de datos procedentes de múltiples sistemas de la CRA a fin de reflejar una amplia visión de los contribuyentes. El estudio confirmó algunos de los retos que habría que superar para lograr una mejor integración, y nos ayudó a entender lo que necesitaríamos para llegar allí.

Observamos que una víctima de la integración de datos es la pérdida de detalle de información de la fuente, lo que podría ser importante para la BI. Esto es particularmente cierto para los datos transaccionales, que constituyen la mayor parte de los datos de la CRA. Se utilizaron diferentes técnicas para reducir la pérdida de información al mínimo. Otros desafíos para la integración de datos giran en torno al hecho de que nuestros datos son dinámicos – se actualizan continuamente – y los sistemas no funcionan con datos del mismo período, es decir, algunos se basan en impuestos anuales, otros se basan en casos y pueden representar varios años fiscales.

Además, a la hora de integrar los datos se debe tener en cuenta la privacidad y la confidencialidad de los contribuyentes. Los contribuyentes deben tener la seguridad de que sus datos se están utilizando de manera adecuada y con el propósito para el que se tomaron.

#### **4. APLICACIÓN**

En esta sección, destacamos dos ejemplos clave de analíticas recientes realizadas en la CRA. Estas son indicativas de la forma en que estamos aplicando la BI para mejorar los resultados en materia de cumplimiento. Si bien éstos son los primeros éxitos, reconocemos la necesidad de seguir avanzando en las aplicaciones de los programas de analíticas sobre la base de una evaluación del potencial de reducción de costos y/o mejora de los resultados de servicio y cumplimiento. Nuestra estrategia de BI identificará las próximas prioridades de aplicaciones de programas en toda la agencia.

##### **4.1 Estudio de campo y enfoque de construcción de modelo**

Un enfoque para la construcción del modelo en la CRA ha sido realizar estudios de campo para comprender mejor las conductas de cumplimiento de ciertos grupos y determinar las variables de interés, y luego utilizar esos resultados para informar el desarrollo de modelos predictivos. En esta sección discutimos un modelo que permite predecir cuáles de los declarantes que anteriormente se declararon en quiebra tienen más probabilidades de volver a declararse en quiebra, y otro modelo que explora el impacto en el cumplimiento de las reuniones iniciales de extensión con los nuevos inscriptos.

La Iniciativa de Seguimiento Conjunto de Insolvencias fue un proyecto de dos partes destinado a la gestión de contribuyentes insolventes. La primera parte del proyecto fue un experimento de campo concebido para evaluar el impacto de los diversos enfoques de extensión en la conducta relacionada con la declaración de impuestos. La segunda parte fue testigo del desarrollo de un modelo predictivo para determinar por adelantado cuáles son los declarantes insolventes que tienen más probabilidades de declararse en quiebra por segunda vez.

Más de 100.000 contribuyentes previamente insolventes fueron clasificados como insolventes por segunda vez o como no insolventes por segunda vez. Estos registros se combinaron con datos provenientes de las declaraciones de impuestos, de las tablas de identificación y de la información relacionada con la quiebra. Luego se creó un

modelo predictivo empleando un software de modelado. Se utilizaron aproximadamente 570 variables como posibles factores determinantes de cuáles eran los contribuyentes que tenían mayores probabilidades de volver a declararse en quiebra. Como resultado del modelo predictivo, a cada individuo previamente insolvente se le asignó una probabilidad de convertirse en insolvente por segunda vez. Esto nos permitió determinar los grupos de casos prioritarios para su seguimiento.

La Nueva Iniciativa de Divulgación de Inscriptos fue un proyecto plurianual, que también comenzó con un experimento de campo destinado a evaluar el impacto de la extensión cara a cara sobre el cumplimiento tributario en los nuevos inscriptos. Durante 23 meses, todos los nuevos inscriptos fueron asignados al azar al grupo de tratamiento o a un grupo control. Al grupo de tratamiento se le brindó una reunión de extensión de aproximadamente dos horas, normalmente programada dentro de las 3 a 4 semanas posteriores a su inscripción, con el fin de discutir sus responsabilidades en lo que respectaba al impuesto sobre la renta personal y corporativa, el impuesto sobre las ventas, la nómina, la compensación de los trabajadores y otros aspectos cuyo cumplimiento pudiera ser un problema.

Esto produjo numerosos impactos positivos importantes sobre conductas clave de cumplimiento en todos nuestros sectores de actividad para el grupo al que se impartieron las reuniones. Por ejemplo, se observó una incidencia mayor de presentación de declaraciones de impuestos, así como una presentación de informes más frecuente de los impuestos adeudados en comparación con el grupo control. Entre los predictores más interesantes de cumplimiento, encontramos que tanto en los grupos de tratamiento como de control, las empresas con propietarios casados eran mucho más propensas a reportar los impuestos adeudados, y respondían particularmente bien a la intervención.

Una de las lecciones del estudio de campo y de la experiencia de creación de modelos ha sido que la inversión de tiempo y recursos en un proyecto de investigación a largo plazo requiere un cambio cultural liderado por la alta dirección a fin de aceptar estas acciones como parte de nuestra mezcla global de iniciativas. Siempre hay lugar para los estudios científicos, pero éstos no dan resultados inmediatos, por lo que se requiere una cierta tolerancia al riesgo y un beneficio que podría tomar muchos meses, sino años, para materializarse.

Si bien los métodos actualmente en uso son bastante intensivos, a medida que adquiramos un conjunto de herramientas de autoservicio, junto con la posibilidad de obtener y procesar grandes cantidades de datos de manera rápida, los ciclos de desarrollo de estos modelos se

reducirán de manera significativa, haciéndose cada vez más factibles y generalizados.

## 4.2 Recaudaciones de Ingresos Integradas

El proyecto de Recaudaciones de Ingresos Integradas (IRC por su sigla en inglés) se inició para mejorar nuestra capacidad de afrontar los retos que presenta la gestión de deudas. Utilizamos tecnología y BI para modernizar la gestión de deudas y el cumplimiento de la presentación a través de una variedad de innovaciones que permitan analizar el comportamiento, informar sobre los componentes de la deuda, proporcionar datos para investigación y análisis, y permitir una gestión flexible de la carga de trabajo basada en el riesgo en la recaudación de las cuentas por cobrar.

Esta tecnología ayuda en la identificación y aplicación de las estrategias más eficaces a fin de mejorar nuestros programas de gestión de deudas. La misma ofrece:

- Investigación y análisis;
- Prospección de datos y modelos de predicción;
- Gestión de riesgos;
- Gestión de archivos; y
- Medición y comunicación del desempeño.

El proyecto arrojó algunos beneficios operacionales inmediatos, pero también proporcionó los componentes básicos para adiciones y módulos futuros, de manera de no necesitar rediseños completos a medida que aumente nuestra sofisticación. El proyecto es la aplicación más avanzada de análisis predictivo que tenemos en operación, y ahora lo estamos aplicando a otros programas. Nos llevó cerca de dos años desarrollar nuestro primer modelo. Hoy hay seis modelos en producción y nos está llevando cerca de seis meses desarrollar cada nuevo modelo.

Uno de los modelos, el modelo potencial de prospección de datos impositivos llamado DM04, mejoró la selección de la carga de trabajo y la asignación de prioridades mediante la predicción del potencial tributario de las declaraciones pendientes. Se utiliza para puntuar la población entera de casos identificados de no declarantes para un año tributario dado, a fin de evaluar el potencial tributario de cada caso y determinar a qué casos se debería dar seguimiento a través del proceso de imposición a no declarantes.

En diciembre de 2012, el modelo DM04 entró en producción. Más eficiente que el anterior, el modelo DM04 pudo identificar \$69 millones más en evaluaciones que en la referencia del año anterior, a pesar de evaluar 14.953 declaraciones menos. Además de este aumento en el valor evaluado, el modelo DM04 también hizo que algunos contribuyentes presenten declaraciones pendientes de años distintos a 2011, recaudándose \$2,6 millones más. El modelo también se utilizó para calificar archivos de nuestro inventario, de la carga de trabajo regular y de los archivos producidos, usando otras estrategias de cumplimiento (es decir, archivos fuera de la referencia inicial), llevando sus evaluaciones positivas adicionales a un total de \$127 millones.

Otros modelos que siguen el proyecto de IRC pueden ayudarnos a determinar quién hará lo siguiente:

- Presentar expeditamente en respuesta a una carta (DM14);
- Pagar eventualmente lo que debe (DM07); o
- Declararse en quiebra antes de poder pagar (DM06).

Aunque el modelo explicado anteriormente es sólo un elemento de un proyecto de IRC más amplio, es uno que ha demostrado que este tipo de modelos, si bien no está exento de problemas (como la necesidad de una inversión sostenida a largo plazo), puede ayudar a crear información procesable con un valor tangible para incorporar en nuestras estrategias de gestión de deudas.

## **5. CONCLUSIONES**

Desde que la CRA realizó por primera vez algunas inversiones cruciales en BI, hemos podido obtener algunos logros significativos. Hemos pasado de centrarnos en la recopilación de datos a describir esos datos, a entender mejor el comportamiento de los contribuyentes, y, finalmente, a predecir y prescribir las iniciativas de extensión y las respuestas para hacer frente a tal comportamiento, mejorando los resultados del programa.

Hemos aprendido que el compromiso de la organización, tanto directamente de la participación de los altos dirigentes, como integrado en documentos y procesos estratégicos, ofrece resultados. Nuestra estrategia de BI atenderá nuestra necesidad de construir una base sólida de personas y tecnologías, de mejorar la integración y de apoyar la presentación de programas y prestación servicios. Esto ayudará a impulsar el cambio cultural necesario para alejarnos de la evaluación de riesgos tradicional hacia una BI avanzada, y a definir

las inversiones y los proyectos prioritarios que se necesitan para crear la capacidad que necesitamos.

La gestión de datos es importante y ya no es sólo una preocupación de los expertos en TI. Los propietarios de empresas responsables de la gestión y del mantenimiento de los metadatos en torno a los datos de la organización pueden asegurar que los datos se gestionen como un activo corporativo, aunque esos datos hayan sido capturados originalmente con un propósito específico de programa. Esto puede ayudar a mantener la integridad del significado de los datos, y evitar una duplicación de esfuerzos en su traducción hacia el uso profesional por parte de las diferentes áreas de la organización.

La migración a nuevas herramientas y plataformas es un proceso complejo. Es por eso que estamos examinando nuestras necesidades mediante un proceso de inversión estratégica formal. Estamos planificando y priorizando nuestras inversiones en infraestructura de BI como una cartera y no como una serie de decisiones aisladas.

También hemos aprendido que la adquisición de expertos interdisciplinarios con habilidades en matemática, informática y negocios, integrados en un CoE, es un elemento viable de una estrategia de transición, mientras nos encaminamos a un futuro en el que los conjuntos de habilidades especializadas son cada vez menos necesarios para desempeñar y ganar información de BI. Además, la consulta con otros departamentos gubernamentales puede ayudar a aplanar la curva de aprendizaje de maduración de las propias capacidades de BI, ya que las dificultades y los éxitos de los demás suelen ser aplicables también al contexto de la administración tributaria.

Dado que el dominio de la inteligencia de negocios siempre está cambiando, seguirá generando importantes oportunidades para las administraciones tributarias. La CRA espera continuar colaborando con las organizaciones miembros del CIAT y otros foros, a fin de que podamos aprender unos de otros sobre las experiencias que adquirimos en este campo prometedor.



## **MINERÍA DE DATOS Y OTRAS APLICACIONES EN INVESTIGACIONES DE DELITOS FINANCIEROS Y TRIBUTARIOS: EXPERIENCIA DE INDIA**

**R K Tewari**

Presidente de la Junta Central de Impuestos  
Director del Departamento de Ingresos  
(India)

*Contenido: Resumen. 1. Introducción. 2. Fuentes claves de información.  
3. Plataforma integrada de almacén de datos e inteligencia del negocio  
(AD&IN). 4. Conclusión.*

### **RESUMEN**

El Departamento de Impuesto sobre la Renta de India (DII) ha iniciado un ambicioso plan de automatización para mejorar los servicios al contribuyente, promover el cumplimiento voluntario y desalentar la evasión tributaria.

La disponibilidad de información en formato electrónico brindó al DII de India la oportunidad de desarrollar una amplia gama de métodos no invasivos para mejorar el cumplimiento. Esta ponencia presenta la experiencia del DII en el uso de los métodos de minería de datos en las siguientes áreas:

- a. Descubrir a los no declarantes con obligaciones tributarias potenciales
- b. Identificar a potenciales contribuyentes que declaran de menos
- c. Mejorar el cumplimiento de los que deducen impuestos
- d. Identificación de incumplimiento en el sector de servicios
- e. Identificar los vínculos implícitos para una efectiva investigación

Actualmente el ITD se encuentra implementando un Proyecto global de Almacén de Datos e Inteligencia de Negocio (AD&IN) a fin de desarrollar una plataforma integrada para el uso efectivo de información en todas las áreas de la administración tributaria. La fase de diseño del proyecto se inició en enero de 2014 y la implementación está programada para el 2015-17. La plataforma AD & IN integrará el almacén de datos de la empresa, minería de datos, minería

de red, modelos de predicción, intercambio de datos, gestión de datos maestros, procesamiento centralizado, gestión del riesgo de cumplimiento y capacidades para el análisis de casos.

## 1. INTRODUCCIÓN

La minería de datos generalmente se define como el procesamiento y análisis de datos de múltiples fuentes con el propósito de convertirlos en información que pueda ser utilizable para un fin(es) específico(s). Este documento presenta la experiencia del Departamento de Impuesto sobre la Renta de India (DII) en el uso de los métodos de minería de datos.

### 1.1. Antecedentes

La DII se ha embarcado en un ambicioso plan de automatización para mejorar los servicios al contribuyente, promover el cumplimiento voluntario y desalentar la evasión tributaria. Algunas iniciativas importantes adoptadas por el DII para mejorar la calidad de los servicios al contribuyente son:

- Número de Cuenta Permanente (NCP) es un número alfanumérico de diez dígitos que únicamente identifica a un contribuyente. El NCP ha sido emitido a más de 200 millones de personas.
- Sistema de contabilidad tributaria en línea (SCTEL) facilita el suministro de información, monitoreo y reconciliación de la recaudación tributaria casi en tiempo real.
- E-pago de impuestos ha sido posible a través de la Banca en Red y ATMs y más del 80% de los impuestos es recaudado mediante esta modalidad.
- e-presentación de la Declaración de Impuesto sobre la Renta es obligatorio para todos los contribuyentes corporativos, los contribuyentes que requieren auditoría obligatoria de las cuentas, y contribuyentes con ingresos superiores a INR 500,000. El número de declaraciones presentadas electrónicamente ha aumentado a 29.7 millones en el año fiscal 2013-14. El porcentaje de declaraciones presentadas electrónicamente ahora sobrepasa el 75% de todas las declaraciones recibidas en un año.
- En el 2009, se puso en funcionamiento un Centro de Procesamiento Especializado para las declaraciones del Impuesto sobre la renta (CPE DIR), con el fin de procesar las Declaraciones del Impuesto sobre la Renta en un ambiente automatizado a fin de determinar el impuesto a pagar o devolver los impuestos pagados de más, en base a la renta declarada. Todas las declaraciones presentadas electrónicamente son procesadas en el CPE.

- Esquema Bancario de Devoluciones permitió el proceso promovido por el sistema para la determinación, generación, emisión, despacho, rastreo y crédito de las devoluciones de impuestos.
- Bajo el esquema eDIF los que deducen los impuestos presentan electrónicamente estados trimestrales de las deducciones tributarias (retención de impuesto). En el 2013, una Celda de Procesamiento Centralizado DIF (DIF CPC) se puso en funcionamiento para el procesamiento, reconciliación, solución de morosidad para permitir la reconciliación total de los pagos tributarios y los créditos tributarios reclamados contra la retención de impuestos.
- El estado de crédito tributario anual en línea (Formulario 26AS) es generado para cada contribuyente (sobre la base del NCP) en el portal del DII que muestra los detalles del impuesto pagado, impuesto deducido/recaudado y la devolución emitida.
- El DII ha iniciado ahora el Proyecto Aplicaciones de Negocio del Impuesto sobre la Renta (ANIR) a fin de renovar las antiguas aplicaciones y desarrollar nuevas interfases y flujos de procesos para apalancar la más reciente tecnología y satisfacer los requerimientos del nuevo ambiente operacional.

## 2. FUENTES CLAVES DE INFORMACIÓN

La disponibilidad de información en formato electrónico también ofreció la oportunidad al DII de desarrollar una amplia gama de métodos no invasivos para promover el cumplimiento voluntario y desalentar la evasión tributaria. El número aproximado de registros en fuentes claves de información es según se muestra a continuación:

No.S.	Tipo de Información	Números por año (aprox.)
1	Número de Cuenta Permanente (NCP)	28 millones de asignaciones (200 millones de asignaciones acumuladas del NCP)
2	Declaraciones de Impuesto sobre la Renta	35 millones de declaraciones
3	Pago de Impuesto	45 millones de registros
4	Deducción de Impuesto en la Fuente	400 millones de registros de transacciones de deducción en 8 millones de declaraciones
5	Declaración Anual de Información (DAI)	6 millones de registros de transacciones
6	Oficina de Información Centralizada (OIC)	120 millones de registros de transacciones

Las fuentes de información en los números 4 a 6 que se refieren específicamente a India aparecen a continuación.

### **Deducción de impuesto y recaudación en la fuente**

La Deducción de Impuesto en la Fuente (DIF) es una de las formas de recaudación de impuestos, mediante la cual cierto porcentaje de montos son deducidos por una persona al momento de efectuar/acreditar cierto tipo específico de pago a la otra persona y el monto deducido es remitido a la cuenta del Gobierno. El que hace la deducción está obligado a presentar estados trimestrales de DIF, dando detalles de las transacciones y del impuesto deducido. El concepto de DIF prevé el principio de “pagar según se devenga”. La DIF no solamente garantiza el ingreso regular de recursos al Gobierno, sino que también actúa como un poderoso instrumento para promover el cumplimiento voluntario y disuadir la evasión tributaria.

Las disposiciones del DIF se aplican a diversos pagos incluyendo:

- Salarios
- Intereses
- Dividendos
- Pagos a no-residentes
- Pagos a contratistas
- Comisión o corretaje
- Alquiler
- Honorarios por servicios profesionales o técnicos, regalías, etc.

Según las disposiciones de la Recaudación de Impuesto en la Fuente (RIF), el vendedor tiene que cobrar impuesto (además del precio de compra) a la persona que haya adquirido los siguientes artículos/derechos:

- Bebida alcohólica
- Madera
- Chatarra
- Lote de Estacionamiento
- Plaza de peaje
- Minería y trabajo en cantera

### **Esquema de Declaración Anual de Información (DAI)**

Bajo el Esquema de Declaración Anual de Información (DAI), que fue introducido en el 2003-04, las entidades especificadas deben reportar las siguientes transacciones al DII:

No. S.	Clase de Entidad	Naturaleza y Valor de transacción
1.	Entidad Bancaria	Depósitos de efectivo que sumen INR 1,000,000 o más en un año en cualquier cuenta de ahorros de una persona
2.	Entidad Bancaria o cualquier otra compañía o institución que emita tarjeta de crédito	Los pagos hechos por cualquier persona contra tarjetas de crédito que sumen INR 200,000 o más en el año
3.	Síndico de un Fondo Mutuo	Recibir de cualquier persona un monto de INR 200,000 o más por adquirir unidades de fondo mutuo
4.	Compañía o institución que emita bonos u obligaciones	Recibir de cualquier persona un monto de INR 500,000 o más para adquirir bonos u obligaciones
5.	Compañía que emite acciones mediante emisión pública o por derechos	Recibir de cualquier persona un monto de INR 100,000 o más para adquirir acciones
6.	Registrador Sub-Registrador	Compra o venta por cualquier persona de bienes inmuebles valorados en INR 3, 000,000 o más.
7.	Oficial de Banco de Reserva de India	Recibir INR 500,000 o más en un año por bonos de Banco de Reserva de India

La Declaración Anual de Información debe presentarse al 31 de Agosto del año fiscal siguiente a aquél en que se registró la transacción.

### Esquema de Oficina de Información Centralizada (OIC)

Aparte del esquema DAI, el DII recopila información según se requiera sobre transacciones financieras específicas bajo el esquema OIC. Algunas fuentes importantes de información cubiertas bajo este esquema son:

- Venta de bienes inmuebles valorados en INR 500,000 pero menos de INR 3,000,000
- Transferencia de activo de capital a un valor inferior al valor declarado para fines del derecho de timbres.
- Depósito a plazo que sobrepase INR 200,000 en una institución bancaria
- Depósito en efectivo que sume INR 200,000 en una institución bancaria en un día
- Pago en efectivo en relación con un viaje a un país extranjero de un monto que sobrepase INR 100,000 en una ocasión

- Pago a hoteles y restaurantes que sobrepasen INR 100,000 en una ocasión

### **Uso de métodos de minería de datos**

El DII ha podido utilizar métodos de minería de datos para lo siguiente:

- a. Descubrir a los no declarantes con obligaciones tributarias potenciales
- b. Identificar a potenciales contribuyentes que declaran de menos
- c. Mejorar el cumplimiento de los que deducen impuestos
- d. Identificación de incumplimiento en el sector de servicios
- e. Identificar los vínculos implícitos para una efectiva investigación

La experiencia del DII en las áreas anteriores se describe en los párrafos siguientes:

#### **a. Descubrir a los no declarantes con obligaciones tributarias potenciales**

El Sistema de Monitoreo de No Declarantes (SMN) fue implementado para priorizar las acciones con respecto a no declarantes con potenciales obligaciones tributarias. Las características sobresalientes de esta iniciativa son:

- Se realizaron análisis de datos para identificar tenedores de NCP que no hubieran presentado declaraciones de impuesto sobre la renta, a pesar de haber realizado transacciones de gran valor según se reporta en la DAI, datos de la OIC, y las Declaraciones de DIF/RIF.
- Se llevó a cabo un ejercicio de comparación de datos con la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) para incluir a los no declarantes que realizaron transacciones en efectivo de alto valor.
- El primer Ciclo de Procesamiento NMS (Enero 2013) identificó 1.22 millones de no declarantes con obligaciones tributarias potenciales.
- Se aplicaron algoritmos en base a las reglas para clasificar los casos según prioridad como P1, P2, P3, P4 and P5 (siendo P1 el de más alta prioridad) para el monitoreo graduado.
- La Celda de Gestión de Cumplimiento (CGC) fue establecida para enviar cartas y captar las respuestas de los no declarantes.
- Se enviaron cartas por volumen a los tenedores del NCP comunicando el resumen de la información y procurando averiguar los detalles de la presentación de la declaración del impuesto sobre la renta.
- Se implementó un sistema de monitoreo en línea para asegurar que la información relacionada con los no declarantes sea efectivamente usada por el equipo de campo.

- Los Procedimientos de Operación Estandarizados (POE) fueron emitidos para asegurar que los equipos de campo mantengan consistencia en su enfoque.

El Segundo Ciclo de Procesamiento NMS (Enero 2014) identificó 2.21 millones adicionales de no declarantes con obligaciones tributarias potenciales. El Módulo de 'Cumplimiento' fue desarrollado en el portal de declaración electrónica y la información relacionada con los no declarantes se puso a disposición del tenedor específico del NCP. SMS y correos electrónicos fueron enviados al segmento meta solicitándoles que accedieran al portal de presentación electrónica. El tenedor del NCP puede proporcionar datos electrónicamente y guardar una copia impresa de la respuesta remitida para fines de registro. Como resultado de esta iniciativa, un gran número de contribuyentes han presentado sus declaraciones de impuesto sobre la renta y un número significativo de impuestos auto-liquidados e impuestos anticipados han sido obtenidos.

#### **b. Identificación de potenciales contribuyentes que declaran de menos**

El DII ha implementado el sistema de selección para fiscalización asistido por computadora (SFAC) para seleccionar casos para auditoría usando un sistema basado en reglas centralizadas. Las características sobresalientes de este enfoque son las siguientes:

- Las reglas y parámetros de selección son revisadas y ajustadas cada año
- La probabilidad y número de adiciones hechas el año anterior se calculan para sugerir modificaciones en las reglas y parámetros
- Se introducen nuevas reglas para cubrir una amplia gama de escenarios de riesgos. La información de terceras personas está siendo usada de manera creciente para seleccionar los casos para auditoría
- Se usan diferentes límites financieros para diferentes áreas geográficas en algunas reglas para una distribución equitativa del trabajo
- La práctica de selección manual discrecional para fiscalización por los funcionarios asesores se discontinuó en el 2013
- Se lleva a cabo el análisis de datos para determinar el 10% de los casos seleccionados por el SFAC como casos de alta prioridad para mayor seguimiento y monitoreo

Este sistema automatizado ha traído eficiencia y transparencia en el proceso de selección de caso para auditoría.

### **c. Mejorar el cumplimiento de los que deducen impuestos**

El DII ha utilizado el análisis de datos para mejorar el cumplimiento de los que deducen los impuestos de la siguiente manera:

- Los errores en la declaración y el análisis de calidad de datos por los grupos concedores son mostrados al que realiza las deducciones para mejorar el cumplimiento
- Los detalles de las inconsistencias entre el crédito tributario reclamado por el contribuyente y la deducción tributaria reportada por el que realiza las deducciones son analizados para identificar a los que realizan deducciones que constituyen alto riesgo con el propósito de seguimiento y monitoreo

Esta iniciativa ha dado como resultado un incremento en el número de declaraciones DIF presentadas y el monto de impuesto deducido (retenido) en la fuente.

### **d. Identificación de incumplimiento en el sector de servicios**

El DII ha llevado a cabo un ejercicio de análisis de volumen de datos conjuntamente con el departamento de impuesto a los servicios a fin de identificar las siguientes categorías de personas:

- Personas no registradas ante el departamento de impuesto a los servicios aunque declaran ingresos de servicios (que sobrepasan el límite) en la declaración de impuesto sobre la renta.
- Personas registradas ante el departamento de impuesto a los servicios, pero que no pagan el impuesto de servicio aunque declaran ingresos de servicios (que sobrepasan el límite) en la declaración de impuesto sobre la renta
- Personas registradas ante el departamento de impuesto a los servicios, pero que no pagan el impuesto de servicio, aunque reciben montos de servicios específicos (que sobrepasan el límite) en la declaración de DIF
- Personas cuyos ingresos de servicios en la declaración de impuesto sobre la renta representan más del 10% del valor bruto del servicio proporcionado en la declaración de impuesto al servicio
- Personas cuyos ingresos de servicios en la declaración del impuesto sobre la renta son inferiores al 10% del valor bruto del servicio proporcionado en la declaración de impuesto al servicio
- Personas que pagan el impuesto a los servicios pero que no presentan declaración del impuesto sobre la renta

Mientras que las personas en la categoría i) a iv) están siendo monitoreadas por el departamento de impuesto al servicio, el DII se

propone integrar los detalles de las personas en la categoría v) y vi) a los proyectos NMS y SFAC.

**e. Identificación de vínculos implícitos para una efectiva investigación**

El DII ha implementado el Sistema de Gestión de Datos del Impuesto sobre la Renta (SGDIR) el cual es un sistema distribuido de dos etapas que permite vincular los datos no NCP mediante el uso de identificadores comunes alternos. Este Sistema es usado por el área de Investigación en 20 centros. Estos vínculos han resultado ser muy útiles para identificar miembros de familia y otras personas relacionadas con el individuo o entidad que está bajo investigación.

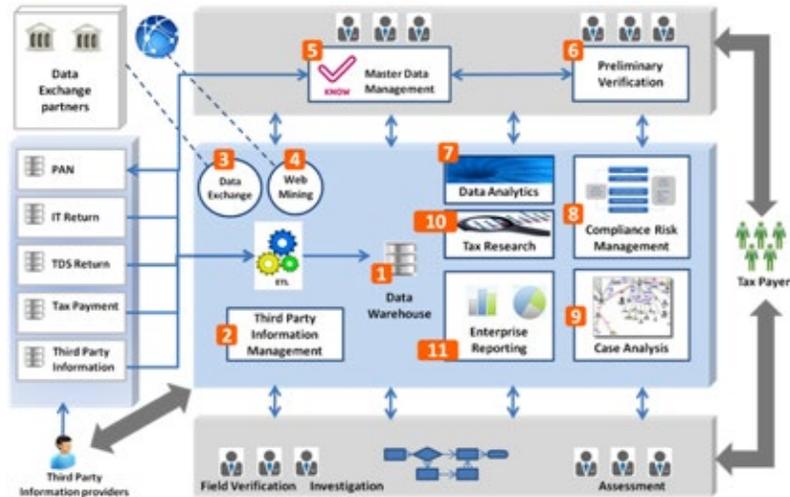
**3. PLATAFORMA INTEGRADA DE ALMACÉN DE DATOS E INTELIGENCIA DEL NEGOCIO (AD&IN)**

Actualmente el DII está implementando un Proyecto general de Almacén de Datos e Inteligencia del Negocio (AD & IN) con el fin de desarrollar una plataforma integrada para una efectiva utilización de información en todas las áreas de la administración tributaria. La plataforma AD & IN integrará el almacén de datos de la empresa, minería de datos, minería de red, modelos de predicción, intercambio de datos, gestión de datos maestros, procesamiento centralizado, gestión del riesgo de cumplimiento y capacidades para el análisis de casos, a fin de lograr los siguientes objetivos:

- Ampliar y profundizar la base tributaria
- Mejorar el cumplimiento con las leyes tributarias
- Detectar el fraude y filtración de ingresos
- Apoyar la Investigación
- Aumentar la efectividad de la recaudación de impuestos
- Generar informes a nivel de toda la empresa
- Monitorear escenarios de alto riesgo
- Contribuir a la formulación de políticas
- Investigación Tributaria
- Presentación de Informes a las Empresas

La visión esquemática de la plataforma AD&IN propuesta es la siguiente

**Figura: Visión Esquemática de la Plataforma Integrada AD & IN**



Las amplias funcionalidades de los diversos módulos son las siguientes:

1. **Almacén de datos:** El almacén de datos facilita la comparación de datos de diferentes fuentes a través de la escala del tiempo de un modo que resulta fácil para la presentación de informes y análisis. Las amplias funcionalidades son:
  - Integrar datos de sistemas de fuentes múltiples, permitiendo una visión central en toda la empresa
  - Mantener copia de la información de los sistemas de la fuente de transacción
  - Mejorar la calidad de los datos, proporcionando códigos y descripciones consistentes
  - Presentar de manera consistente la información de la organización
  - Proporcionar un modelo de datos comunes único, independientemente de la fuente de los datos
  - Reestructurar los datos de modo que el desempeño en las consultas sea excelente, aun en el caso de consultas analíticas complejas, sin impactar los sistemas operacionales
  - Mantener los antecedentes de los datos
  
2. **Gestión de información de terceras personas:** Este módulo garantiza la recopilación efectiva de información de terceras personas. Las amplias funcionalidades son:

- 
- Registro de proveedores de información de terceras personas
  - Identificación de incumplimiento por proveedores de información (omisión de presentación, presentación tardía, datos de pobre calidad, etc.)
  - Evaluación de la cobertura de las transacciones y activos reportados
  - Monitoreo y seguimiento
- 3. Intercambio de datos:** El intercambio de datos permite el intercambio de información coordinada y segura con contrapartes de intercambio de datos. Las amplias funcionalidades son:
- Permitir el proceso coordinado para todos los tipos de intercambio (a solicitud, espontáneo y automático) con contrapartes de intercambio de datos
  - Desarrollar el protocolo acordado para garantizar la interoperatividad de datos y procesos
  - Permitir el acceso basado en roles
- 4. Minería de red:** La Minería de Red apalanca la información de dominio público para mejorar el cumplimiento tributario. Las amplias funcionalidades son:
- Captura y minería de información de dominio público para detectar nuevas relaciones e identificar información de relevancia para el caso
  - Detectar las más recientes tendencias
- 5. Gestión de datos maestros:** Este módulo resuelve las inconsistencias y brechas en los datos maestros y transaccionales. Las amplias funcionalidades son:
- Identificar duplicados en el Plan Maestro NCP / otros planes Maestros tales como AIN, TAN etc.
  - Incluir el NCP en los registros en que falten o aparezcan NCPs no válidos
  - Reconciliar las diferencias en atributos (dirección, fecha de nacimiento, etc.) de los datos transaccionales y maestros y crear una fuente autorizada de datos maestros
  - Identificar y resolver relaciones entre personas
  - Estandarizar las áreas claves incluyendo nombre y dirección
  - Procesar el campo de direcciones para permitir la geocodificación
  - Identificar registros en los que la información que aparece en los campos (nombre, dirección, etc.) es insuficiente
  - Permitir la validación en línea del NCP

**6. Verificación preliminar:** Este módulo capta de manera eficiente, la respuesta preliminar del contribuyente a un aspecto de cumplimiento. Las funcionalidades son:

- Procurar confirmación del contribuyente en identidades e información resueltas
- Procurar información respecto a si la información se relaciona con el contribuyente
- Procurar información sobre otra persona con la que se relaciona la información
- Promover el cumplimiento voluntario
- Comunicar la acción a ser adoptada por el contribuyente (p.e., Actualización de la dirección en el NCP, Inclusión del NCP en las transacciones, presentación de la declaración, pago de lo solicitado, etc.)
- Comunicar lista de procesos pendientes

**7. Análisis de datos:** El análisis de datos permite identificar información útil /procesable para una toma de decisiones e investigación efectivas. Las amplias funcionalidades son:

- Asistir en la identificación y gestión de riesgo usando minería de datos, minería de textos, redes neuronales, aprendizaje de máquina, análisis de fraude, análisis de red, modelo de simulación de evento, minería basada en sujetos, minería de datos espaciales
- Usar el análisis descriptivo para lograr una perspectiva de datos históricos mediante informes, tarjetas de puntuación, agrupamiento, etc., detección de anomalías, aprendizaje de reglas mediante asociación, agrupamiento, clasificación, regresión, resumen
- Usar el análisis predictivo mediante técnicas de aprendizaje estadístico y de máquinas
- Usar el análisis prescriptivo para recomendar decisiones usando la optimización, simulación, etc.

**8. Gestión del riesgo de cumplimiento:** Este módulo permite una evaluación y gestión efectiva del riesgo. Las amplias funcionalidades son:

- Identificación y evaluación de personas que no están registradas, no presentan declaración, no muestran la renta correcta o no pagan el impuesto correcto
- Identificación y evaluación de todos los tipos de incumplimiento
- Detección de fraude y filtración de ingresos
- Detección de metas potenciales (individual o grupo)
- Análisis del comportamiento de cumplimiento y selección de la estrategia de tratamiento adecuada
- Monitoreo del cumplimiento

**9. Análisis de caso:** El análisis de caso prepara y proporciona información relacionada con el caso así como el análisis para una efectiva evaluación e investigación. Las amplias funcionalidades son:

- Realizar búsquedas automatizadas repetitivas para vincular toda la información disponible y accesible
- Vincular a las personas que tengan relaciones explícitas o implícitas con el tema de interés
- Utilizar plantillas predefinidas para realizar el análisis de vínculos, análisis de flujo de fondos, el análisis de proporciones
- Permitir vincular al caso los resultados de la investigación, resultados de la consulta de campo y los datos adicionales
- Garantizar integridad / valor de evidencia de los datos digitales
- Presentar toda la información relacionada al usuario para tomar acción y obtener retroalimentación

**10. Investigación tributaria:** El módulo de investigación tributaria facilita diversos tipos de investigación. Las amplias funcionalidades son

- Permitir investigación relacionada con aspectos económicos, estructurales y de ingresos de la política tributaria tales como capacidad tributaria, estabilidad de ingresos, análisis de ingresos no percibidos, análisis de brecha tributaria, etc.
- Facilitar el pronóstico de ingresos usando el análisis de regresión, modelo predictivo, modelos de micro-simulación, etc.
- Permitir la exploración sobre escenarios sobre “que tal si”

**11. Presentación de informe a la empresa:** Este módulo transforma los datos en información significativa y útil para la toma de decisiones, gestión del desempeño y monitoreo del riesgo. Las amplias funcionalidades son:

- Permitir consultas ad hoc así como multidimensionales analíticas (MDA) standard para el usuario en CDBT y formaciones en el campo con “drill-down” y “roll-up”
- Publicar indicadores de desempeño y MIS en plantillas y tableros standard
- Generar informe sobre tendencias temporales, sectoriales y geográficas
- Permitir el monitoreo de escenarios de alto riesgo

La fase de diseño del proyecto se inició en enero de 2014 y se prevé su implementación por fases entre el 2015-17.

#### **4. CONCLUSIÓN**

La disponibilidad de información en formato electrónico le brindó la oportunidad al DII para desarrollar una amplia gama de métodos no invasivos para mejorar el cumplimiento.

El DII se encuentra actualmente desarrollando una plataforma general de Almacén de Datos e Inteligencia de Negocios (AD & IN) para integrar el almacén de datos de la empresa, minería de datos, minería de red, modelo predictivo, intercambio de datos, gestión de datos maestros, procesamiento centralizado, gestión de riesgo de cumplimiento y capacidades de análisis de casos para una efectiva utilización de la información en todas las áreas de administración tributaria.

## **EL MAPA DIGITAL Y LAS APLICACIONES PARA CONTROL DE CATASTRO DE INMUEBLES**

**Etienne Lepage**

Jefe de la Oficina Central de Catastro  
Dirección General de Finanzas Públicas  
(Francia)

***Contenido:** Resumen. 1. Un principio fundamental: La concordancia entre la documentación catastral y el registro inmobiliario. 2. La informatización de la documentación de propiedad. 3. Los efectos y las ganancias inducidos por la informatización. 4. Conclusión.*

### **RESUMEN**

El plano catastral francés representa e identifica la propiedad de la tierra con fines tributarios. Es el único plano predial de gran tamaño que cubre todo el territorio nacional. Actualizado de manera permanente, es difundido anualmente en cada municipio francés y se encuentra disponible gratuitamente desde el año 2008 para todos los usuarios en el sitio web [cadastre.gouv.fr](http://cadastre.gouv.fr), con un gran éxito.

La informatización del mapa o plano catastral, iniciada en 1993 por la Dirección General de Impuestos en colaboración, particularmente, con las colectividades territoriales, permitió reforzar aún más la correspondencia entre los datos catastrales y el registro inmobiliario, principio fundamental definido durante la gran reforma de la inscripción en el registro de la propiedad en 1955.

Más allá del sólo mapa catastral, la informatización de la totalidad de la documentación de propiedad, catastral e hipotecaria, permitió reforzar el carácter fiable, flexible y de bajo costo del sistema catastral e hipotecario francés, que contribuye a mantener una forma de paz social desde hace 200 años, en lo que concierne a la propiedad de la tierra. Así favorece la consolidación en un ámbito de confianza.

La informatización del sistema también generó una importante productividad para la administración y ha permitido ofrecer nuevos

servicios a los agentes de la administración, a los profesionales en el campo de la propiedad terrestre e inmobiliaria, y a los usuarios.

El sistema catastral francés actual se basa, por una parte, en un catastro de tipo tributario y por otra, en el mantenimiento de un registro inmobiliario, soporte de la publicidad de los derechos que conciernen a los inmuebles. Es el resultado de una historia de más de 200 años caracterizada por evoluciones jurídicas, técnicas y organizativas profundas.

El catastro francés tiene sus orígenes en la Revolución francesa de 1789 y la voluntad de repartir equitativamente las imposiciones en la propiedad. En 1807, Napoleón decidió establecer un catastro predial en todo el territorio francés, una herramienta imprescindible para garantizar la equidad tributaria.

El catastro francés es una institución dedicada al censo de todas las propiedades, a la búsqueda de sus propietarios aparentes o reales, al reconocimiento y a la definición de sus límites, a su descripción, a la constatación de su desarrollo, y a su valoración. El resultado de ello es un conjunto de documentos puramente administrativos (plano catastral, estados de sección, matrices catastrales) establecidos por municipio, que ofrecen un estatus representativo y descriptivo de la propiedad construida y no construida de Francia, los cuales no constituyen títulos de propiedad sino solamente presunciones.

Por su parte, la inscripción en el registro de la propiedad se define como el conjunto de reglas orientadas a informar a los terceros interesados la situación jurídica de los inmuebles mediante un registro de dichos inmuebles y la publicidad de los privilegios, hipotecas y otros derechos relativos a los mismos. En Francia, su origen se remonta al antiguo régimen con el edicto real del 17 de junio de 1771 (Louis XV), que creó el cuerpo de los conservadores de hipoteca, responsable del mantenimiento de un registro en cada distrito administrativo (“baillage et sénéchaussée” en Francés) administrado por un oficial real (sénéchal<sup>1</sup>). Inicialmente este registro sólo concernía a la inscripción de los privilegios e hipotecas. La ley del 23 de marzo de 1855 hizo obligatoria la transcripción para asegurar el crédito hipotecario.

Ambas instituciones dependen de la Dirección General de Finanzas Públicas (DGFIP), resultante de la fusión en el año 2008 de la Dirección General de impuestos (DGI) y de la Dirección General de la Contabilidad Pública (DGCP), fomentando así sus relaciones e interacciones.

---

<sup>1</sup> *Funcionario oficiales de la corona de Francia con cargos administrativos, judiciales y financieros.*

En su primera parte, el presente documento describirá el principio fundamental, definido en 1955, de la concordancia entre la documentación catastral y el registro inmobiliario. La segunda parte abordará las diferentes etapas de la informatización de la documentación de propiedad, lo que permitió reforzar las relaciones entre el catastro y la inscripción en el registro de la propiedad y obtener beneficios importantes, los cuales están expuestos en la tercera y última parte.

## **1. UN PRINCIPIO FUNDAMENTAL: LA CONCORDANCIA ENTRE LA DOCUMENTACIÓN CATASTRAL Y EL REGISTRO INMOBILIARIO**

Las reformas conducidas desde la creación del catastro en el año 1807 o el régimen hipotecario establecido a finales del siglo XVIII, aunque se tenían en cuenta mutuamente, se realizaron principalmente en forma paralela, sin toma de conciencia real de su dominio común: la propiedad y su atribución. En efecto, los objetivos asignados a cada una de éstas instituciones eran diferentes: la tributación para el catastro, la publicidad de los derechos inmobiliarios para la transcripción hipotecaria.

La reforma del año 1955, con su serie de decretos (decreto 55-22 del 4 de enero de 1955 estableciendo la reforma de la inscripción en el registro de la propiedad y su decreto de aplicación 55-1350 del 14 de octubre de 1955, decreto 55-471 del 30 de abril de 1955 relativo a la renovación y a la conservación del catastro) aportaron una mayor seguridad jurídica al sistema francés, así como grandes mejoras en el campo técnico:

- creación de un registro inmobiliario a partir del 1 de enero de 1956, con una clave de acceso real y personal (antes, la documentación hipotecaria era meramente personal);
- forma pública requerida para los actos destinados a la publicación;
- principio del efecto relativo (el título de la persona que dispone del bien o del último titular debe haber sido publicado previamente, salvo que sea anterior al 1º de Enero de 1956);
- designación obligatoria de los inmuebles “según los datos actuales del catastro, para todos los documentos públicos y privados, o juicios translativos, declarativos, constitutivos o extintivos de propiedad o de derechos reales inmobiliarios” (artículo 870 del Código general tributario).

Así, el catastro francés ha sido encargado, a partir del año 1955, de una nueva misión oficial, al lado de su misión tributaria original, que

consiste en asegurar la identificación precisa y la determinación física exacta de los inmuebles que se debe tomar en cuenta en el registro inmobiliario, a partir de los documentos y decisiones presentados por los usuarios (mediante los notarios).

Sobre todo, y por primera vez en la historia del inventario de los derechos relativos a los inmuebles, se estableció una relación estricta entre los servicios del catastro y los de la inscripción en el registro de la propiedad, con el objetivo de mantener una concordancia perfecta y permanente entre la documentación catastral y el registro inmobiliario.

Esta relación se asegura técnicamente mediante tres documentos:

- los certificados de registro catastral. Se trata esencialmente del “certificado modelo 1” que se debe entregar, bajo pena de falta de aceptación de depósito, como soporte de todo documento remitido al servicio de la inscripción en el registro de la propiedad, y que constata la modificación de la situación jurídica de un inmueble. Este certificado incluye las referencias catastrales de las parcelas o de los lotes de copropiedad que deben ser publicados. Es emitido por el servicio del catastro y con la documentación catastral en el día de la producción del certificado. Sólo los documentos o decisiones que realizan un traslado de propiedad en el campo del ordenamiento territorial (reparcelación de propiedad) pueden escapar a este dispositivo;
- los documentos que modifican el parcelario catastral, llamados también documentos de topografía. Sirven para asegurar la identificación de las nuevas parcelas para actualizar el plano catastral. Así, según el artículo 25 del decreto 55-470 del 30 de abril de 1955, “en los municipios sometidos al régimen de la conservación catastral, cada cambio de límite de propiedad, en particular consecutivo a división, parcelación, reparto, debe ser constatado por un documento establecido, por cuenta y a la diligencia de las partes y certificado por ellas, el cual se somete al servicio del catastro, previamente a la redacción del documento que realiza el cambio de límite para verificar y numerar las nuevas islas de propiedad”. Las personas autorizadas por la administración tributaria para establecer los documentos de topografía son esencialmente los tasadores inmobiliarios registrados en el Colegio de esta profesión. El documento modificativo, que registra el acuerdo de las partes a propósito de los nuevos límites, lleva la firma de estas partes y del tasador que ha constatado este acuerdo. Alrededor de 230.000 documentos topográficos se establecen así anualmente, cerca de los usuarios, sobre el terreno, con el objetivo de traducir la voluntad de los propietarios;
- las actas del catastro. Fuera de los cambios de límites de propiedad, el artículo 33 del decreto 55-470 del 30 de abril de 1955 indica “el servicio del catastro está autorizado a constatar de oficio, para

el mantenimiento de los documentos de los que es responsable, los cambios de todo tipo que no afectan la situación jurídica de los inmuebles”. En estas situaciones (reuniones de parcelas, traslado de parcelas al dominio público, reestructuración, etc.) y para mantener la concordancia entre la documentación catastral e hipotecaria, el servicio del catastro publica, en el servicio de inscripción en el registro de la propiedad, un acta que indica los cambios de designación y consistencia de los inmuebles.

Así pues, el mapa catastral en Francia representa la base sobre la cual se ejercen los derechos reales inmobiliarios y constituye el soporte material del registro inmobiliario, que es el soporte con alcance jurídico de la publicidad de los derechos.

A partir de los años 1970, la DGI ha iniciado la informatización de su documentación de propiedad, un proceso finalizado durante los años 2000.

## **2. LA INFORMATIZACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE PROPIEDAD**

Este movimiento de fondo ha afectado todos los documentos de la esfera de la propiedad: documentos catastrales, cartográficos (plano catastral) o literales (matriz catastral), registro inmobiliario.

### **2.1. La informatización del mapa catastral: desde el mapa en papel hasta la apertura del sitio web [www.cadastre.gouv.fr](http://www.cadastre.gouv.fr) a principios del año 2008**

La constitución del mapa catastral informatizado empezó en 1993 con la firma de un protocolo nacional entre la DGI y los grandes actores de la información geográfica en Francia, al primer rango de los cuales se ubican las colectividades territoriales.

En efecto, la gestión de los territorios comunales o supra-comunales, e incluso departamentales, de las colectividades territoriales se apoya en un uso regular del mapa catastral, tanto en el marco de sus necesidades propias (ordenación urbana, seguridad vial, gestión de los edificios o infraestructuras de la colectividad, mobiliario urbano, etc.) como en el marco de obligaciones reglamentarias (planes locales de urbanismo, esquemas coordinados de organización territorial, servidumbres de utilidad pública, etc.).

El protocolo de 1993 encuadra y contractualiza la digitalización del mapa catastral bajo forma vectorial. Como contrapartida del

financiamiento de las operaciones de vectorización por los asociados convencionales, la DGI (y después la DGFIP):

- suministra los documentos originales georeferenciados del mapa catastral;
- asegura el seguimiento técnico de las operaciones y garantiza la calidad de los servicios prestados mediante el etiquetado;
- traslada derechos de uso, de difusión y redifusión muy extendidos sobre la base de datos así constituida;
- proporciona las actualizaciones del mapa digitalizado (máximo 4 veces por año) durante la existencia del convenio (no limitación en el tiempo).

Para gestionar los registros digitales que deben respetar el sistema normalizado de intercambios de los objetos del plano catastral informatizado de la DGI, los servicios territoriales del catastro se dotaron de la aplicación PCI-Vecteur, desarrollada por los servicios informáticos centrales.

Después de una puesta en marcha lenta, la política convencional ganó poder durante los años 2000, gracias al dinamismo de la asociación entre las colectividades territoriales y la DGI.

En el año 2000, la DGI decidió digitalizar las 460,000 hojas de mapa todavía gestionadas sobre calco para completar la desmaterialización vectorial que había empezado. Esta operación industrial se acabó en 2004. Para gestionar los mapas catastrales digitalizados, los servicios territoriales del catastro fueron dotados de la aplicación PCI-Image.

Así, a partir de 2004, todo el mapa catastral francés está desmaterializado y vuelve a ser, de hecho, uno de los referenciales geográficos más utilizados.

Como consecuencia lógica de la desmaterialización, la puesta en línea del mapa catastral en Internet se inició en 2008, lo que permite a los usuarios:

- consultar y editar gratuitamente extractos de mapa en los tamaños A3 y A4 en todo el territorio, independientemente de la forma inicial de la digitalización (vectorización o escaneado);
- pedir hojas del mapa, sea en un documento A0 papel o plástico, sea mediante la descarga de archivos digitales digitales.

Junto con la versión del sitio [cadastre.gouv.fr](http://cadastre.gouv.fr) dedicada a los usuarios, una versión interna, llamada ICAD (Intranet catastral de

acogida y difusión), ha sido desarrollada para los agentes de la DGFIP, ofreciendo funcionalidades enriquecidas, como por ejemplo la búsqueda por el nombre del propietario. En efecto, este tipo de solicitud no fue autorizado para la versión destinada al público por la Comisión nacional informática y libertad (CNIL), que es la autoridad administrativa independiente encargada de aplicar los principios de la ley "Informática y libertades" del 6 de enero de 1978.

Junto con la puesta en línea del mapa catastral, la política convencional de digitalización se ha continuado. Actualmente existen más de 3.300 convenios de digitalización que cubren más de 30.000 municipios y muchos departamentos enteros, lo que representa un 90 % de las 590.000 hojas catastrales que cubren un 75 % del territorio y un 85 % de la población.

En el 31 de marzo de 2014, 498.570 hojas catastrales, es decir un 84 % del número total de hojas, eran gestionadas en el tamaño vector por los servicios del catastro y disponibles bajo esta forma en el sitio [www.cadastre.gouv.fr](http://www.cadastre.gouv.fr), mientras 97.308 hojas lo eran bajo la forma imagen. Los datos vectoriales contemplan un 82 % de los municipios franceses, casi 80 millones de parcelas y 47 millones de edificios.

Las operaciones diarias de actualización se efectúan para permitir la oferta, en todo el territorio, de un nivel de actualización bimensual de todas las hojas. El sitio web [www.cadastre.gouv.fr](http://www.cadastre.gouv.fr) moviliza 52 servidores informáticos en un sitio seguro de la DGFIP y es alimentado por 442 bases aplicativos dispersas por todo el territorio nacional.

Las estadísticas de consultas del sitio en 2013 muestran un verdadero éxito entre los usuarios:

- número de visitas: 12,8 millones;
- número de páginas consultadas: 108 millones;
- número de certificados de registro catastral establecidos por los usuarios en los tamaños A4 y A3: 16,7 millones.

La actualización del plano catastral es realizada por los servicios del catastro. En lo que refiere a las parcelas, su actualización se efectúa mediante la integración en el plano catastral de los documentos topográficos producidos por los profesionales autorizados por la administración, una vez que los documentos que constatan estas modificaciones han sido publicados en el servicio del registro de la propiedad. Los otros objetos del mapa catastral (edificios, calles, etc.) son actualizados por los 1,200 tasadores con la ayuda de las técnicas topográficas modernas (GPS, distanciómetros láser, etc.).

Las intervenciones sobre el terreno de los tasadores del catastro se planifican gracias a varias fuentes de información:

- los archivos de permisos de construcción, en virtud de un convenio entre el ministerio encargado del urbanismo y la DGFIP;
- las fotografías aéreas del Instituto nacional de la información geográfica y forestal (IGN);
- las informaciones proporcionadas por los municipios u otros servicios de la administración.

La desmaterialización del plano catastral ha modificado profundamente su alcance: concebido originalmente para objetivos meramente tributarios, ha vuelto a ser durante el último decenio, un referencial de hecho en el que muchos actores franceses de la información geográfica y de la ordenación del territorio se apoyan para construir sus sistemas de información geográfica (SIG) al corresponder los datos literales y cartográficos del catastro. Entre estos actores están, las colectividades territoriales que disponen así de una herramienta de gestión y de ayuda en la decisión en el campo de la política de propiedad, de urbanismo, de servidumbres, etc.

Esta evolución fue consagrada por la ley del 12 de mayo de 2009, relativa a la simplificación del derecho, que dispone “que en el campo de la delimitación parcelaria y de la representación de lo construido, el plano catastral constituye el dato de referencia” (artículo L127-10 del Código del medio ambiente).

La DGFIP ha previsto, en 2014, la apertura de un nuevo servicio de visualización del mapa catastral, llamado WMS (Web Map Service). Permitirá a los usuarios obtener gratuita y fácilmente, imágenes personalizadas del mapa catastral para producir sus mapas propios, como complemento de la oferta existente, o para visualizar los datos catastrales con otros datos geográficos como las fotografías aéreas. Este tipo de servicio, previsto por la directiva europea INSPIRE<sup>2</sup>, se enmarca dentro de la orientación gubernamental de apertura y utilización compartida de los datos públicos.

Pero la próxima evolución importante del plano catastral reside en el proyecto de representación parcelaria catastral única (RPCU), común a la DGFIP y al IGN, operador cartográfico del Estado, que en particular es responsable de la descripción de la superficie del territorio nacional y de la ocupación de su suelo.

---

<sup>2</sup> Directiva 2007/2/CE del 14 de Marzo de 2007 cuyo objetivo es establecer una infraestructura de información geográfica en la Comunidad europea para favorecer la protección del medio ambiente.

Como consecuencia de la publicación de un informe parlamentario durante el otoño de 1999, a propósito de las perspectivas de evolución de la información geográfica francesa, el gobierno había decidido que el IGN constituiría un referencial a gran escala (RGE). Uno de los cuatro componentes<sup>3</sup> de este RGE era el componente parcelario, elaborado a partir del plano catastral informatizado, entendiéndose que el mismo seguía siendo el único documento de carácter legal en el campo de la propiedad y parcelas.

Para constituir el componente parcelario del RGE, fue firmado un convenio entre la DGI y el IGN el 28 de febrero de 2001 para definir sus roles respectivos y establecer un calendario de producción. La constitución del RGE culminó en 2009.

Sin embargo, la coexistencia de dos representaciones diferentes del parcelario catastral es una fuente de dificultades para los usuarios, en particular a causa de una ausencia de continuidad geográfica completa y de representación fiable de los límites de municipios en ambos productos. Por eso surgió la necesidad de una convergencia entre el mapa catastral informatizado y el componente parcelario del RGE.

Hoy, los trabajos experimentales conducidos por la DGFIP y el IGN, en concertación con los grandes actores de la información geográfica, a propósito de la RPCU, van a culminar en 2014. El plazo de constitución de esta nueva representación se estima en 7 años. Se convertirá con el tiempo en la nueva versión del mapa catastral, cuya actualización y gestión permanecerán bajo la competencia de la DGFIP.

Estas obras de gran tamaño permitirán obtener un mapa catastral con una continuidad de los límites de las parcelas catastrales, de las hojas catastrales y de los límites de municipios en todo el territorio nacional, de conformidad con la realidad del terreno y los documentos reglamentarios. La precisión de los mapas catastrales que no son regulares (un 40 % de los mapas) será mejor.

Al final, todas las parcelas catastrales estarán geolocalizadas con más precisión y en estrecha relación con todos los otros datos geográficos disponibles, en particular las ortofotografías. La misión inmobiliaria del catastro de identificación y de descripción física de los inmuebles se verá reforzada.

---

<sup>3</sup> *Los tres otros componentes son el componente ortofotográfico, el componente topográfico y el componente « direcciones ».*

## **2.2. La informatización de los datos catastrales literales: desde la matriz en formato papel hasta MAJIC3**

La informatización de la documentación literal catastral, es decir el conjunto de los datos relativos a los propietarios, a las parcelas, a los edificios, a las vías y localidades, fue iniciada en los años 1970 por la DGI, implementando las primeras técnicas informáticas adaptadas a los tratamientos masivos. El registro informático así constituido era uno de los más importantes en esa época, con más de 100 millones de parcelas y 40 millones de locales.

Por consiguiente, las matrices catastrales que los usuarios pueden consultar en los servicios del catastro o en cada ayuntamiento, se publican informáticamente y ya no son llenadas manualmente. Es posible consultarlas bajo forma de microfichas con lectores adecuados.

Como consecuencia de la creación de los primeros registros informáticos de propiedad, que eran gestionados en la época por el nivel central, los servicios informáticos de la DGI desarrollan bases de datos con acceso directo para los servicios territoriales del catastro. Estos complejos trabajos condujeron en 1988, a la implementación de la aplicación MAJIC2 (actualización de las informaciones catastrales) que permite una actualización permanente de los datos literales en todo el territorio por los agentes del catastro.

En 2002, una parte de los datos literales gestionados por MAJIC2 se puso a disposición de los notarios y tasadores inmobiliarios a través del servidor profesional de datos catastrales (SPDC). Esta extranet permite a estos profesionales obtener directamente certificados catastrales modelo 1 que deben, como se indicó anteriormente, adjuntarse a la solicitud de publicación en el registro inmobiliario para certificar la actualidad de las designaciones catastrales de los inmuebles. Los datos accesibles a los notarios y tasadores inmobiliarios se limitan a la designación de los inmuebles (parcelas y lotes de copropiedad) y de sus propietarios pero excluyen toda información tributaria o personal.

En 2013, más del 97 % de los estudios notariales utilizaron el SPDC y 4,8 millones de certificados modelo 1 fueron elaborados.

Por último, a partir del año 2004, la aplicación VisDGI (que se llama VisuDGFIP actualmente) permite consultar los datos catastrales literales en CD-Rom, que reemplazan las microfichas en los servicios territoriales y en los ayuntamientos, que habían reemplazado las matrices catastrales en formato papel.

### **2.3. La informatización del registro inmobiliario: desde fichas de cartón hasta FIDJI**

El registro inmobiliario instituido por la reforma de la inscripción en el registro de la propiedad de 1955 se presentaba al comienzo bajo la forma de fichas de cartón sobre las cuales el agente del registro de las hipotecas mencionaba un resumen de los elementos esenciales contenidos en los documentos que debían ser publicados.

Tres tipos de fichas eran actualizadas:

- las fichas personales (creadas con el nombre de las partes del documento y que contienen las obligaciones de información relativas a los inmuebles rurales o que indican las fichas de inmuebles para las obligaciones de información relativas a los inmuebles urbanos);
- las fichas de inmuebles (únicamente para los inmuebles urbanos, es decir para los municipios de más de 10,000 habitantes u objetos de un reglamento de copropiedad o de un lote);
- las fichas parcelarias (permiten seguir la existencia de todas las fincas catastrales).

Este registro fue informatizado entre 1998 y 2003. La ley del 6 de abril de 1998 adaptó los reglamentos resultantes de los decretos de 1955 a la informatización del registro inmobiliario.

Así, 145 millones de fichas fueron escaneadas en 51 meses. Progresivamente, todos los servicios de inscripción en el registro de propiedad volvieron utilizando la aplicación FIDJI que permite, por un lado, consultar las fichas escaneadas (existencias) y por otro lado, para los documentos depositados después del inicio de la utilización de FIDJI (flujo), registrar y gestionar las informaciones de manera desmaterializada, constituyendo así, a medida que se publican los documentos, un nuevo registro inmobiliario informatizado.

Como continuación lógica de esta informatización, un sistema de intercambios desmaterializados entre la DGFIP y el notariado francés se ha desarrollado a partir de 2006. Llamado Téléactes, este sistema permite a los notarios que disponen del equipo informático necesario para utilizar esta aplicación, transmitir de manera digital los documentos de compraventa u obtener informaciones necesarias para la redacción de los documentos (solicitudes o peticiones de informaciones). Al final del año 2013, la tasa de solicitudes desmaterializadas alcanzaba el 63 %, y la tasa de publicaciones desmaterializadas alcanzaba el 27 %.

A fin de dar un nuevo impulso a esta desmaterialización de los intercambios, la DGFiP y el Consejo superior del notariado firmaron el 18 de febrero de 2013, una declaración común con vistas a hacer progresivamente obligatoria la transmisión digital de las obligaciones de información mediante Téléactes, para el 31 de diciembre de 2014.

### **3. LOS EFECTOS Y LAS GANANCIAS INDUCIDOS POR LA INFORMATIZACIÓN**

La informatización de la documentación de propiedad permitió obtener muchos beneficios, tanto para la administración como para los usuarios.

#### **3.1. Mejoras en la productividad cruciales para la administración**

Este punto se puede ilustrar por el enlace automático que existe desde 2004, entre las aplicaciones FIDJI y MAJIC3. Este enlace informático fortalece y asegura de manera definitiva la concordancia entre las documentaciones catastrales e hipotecarias, ya que suprime los riesgos de errores vinculados con la duplicación de la entrada de datos. En concreto, este enlace traslada automáticamente a la documentación catastral, los cambios de titulares de derecho (propietarios, usufructuarios, etc.) registrados en FIDJI a partir de las escrituras públicas presentadas o publicadas de manera digital por los notarios. Así, los destinatarios de las notificaciones de impuestos sobre propiedad y la asignación de inmuebles en MAJIC3 se actualizan automáticamente para el 80% de los casos, sin ninguna intervención de oficiales. Sólo 20% de los casos necesitan un análisis y un procesamiento manual por oficiales del servicio de catastro.

#### **3.2. Una creciente desmaterialización de los intercambios con los profesionales del sector de la propiedad**

Además del uso del SPDC (servidor profesional de datos catastrales) por los notarios y los tasadores inmobiliarios para producir extractos catastrales modelo 1 y la potenciación del sistema TELEACTES para los notarios, se trata de modernizar la producción de los documentos de estudios topográficos. Como ya lo hemos visto, estos documentos son parte de los documentos indispensables para describir las modificaciones de la definición de parcelas catastrales y para el funcionamiento del enlace entre el mapa catastral y el registro de propiedad. Ahora la informatización del mapa catastral permite desmaterializar parte de estos documentos, facilitando los intercambios entre tasadores inmobiliarios y los servicios del catastro, tanto como la actualización del mapa catastral.

Desarrollada en 2006 a partir del diseño de un estándar para el intercambio entre la administración y el Colegio de tasadores inmobiliarios, la desmaterialización de documentos topográficos se generalizó ya que ahora más del 80% de los documentos topográficos son producidos en formato digital. Así, participan de una mayor fiabilidad en la identificación y la descripción física de los inmuebles que deben publicarse en el registro de propiedad informatizado. Se está analizando la posibilidad para que los notarios puedan publicar de manera digital, por TELEACTES, escrituras públicas con divisiones de inmuebles.

Por su parte, los tasadores inmobiliarios, los mayores productores de documentos topográficos con cargo a la administración, iniciaron en julio de 2010 el portal GéoFoncier que permite consultar la base de datos que reúne gradualmente el conjunto de las consultas topográficas de los tasadores inmobiliarios desde 1997. Por ejemplo, permite a un usuario saber si un terreno ha sido objeto de un amojonamiento. Gracias a los convenios contratados con los diversos actores públicos, incluyendo la DGFIP, el GéoFoncier permite consultar al mismo tiempo numerosos datos geográficos en mayor escala, como fotografías aéreas, mapas catastrales o determinación de zonas de protección ambiental.

### **3.3. Nuevos servicios ofrecidos a los usuarios**

Al principio del año 2014, la DGFIP introdujo un nuevo servicio llamado PATRIM. Este servicio pone a disposición de los particulares informaciones sobre las transacciones inmobiliarias con el fin de ayudarles a estimar el valor de mercado de sus bienes inmobiliarios para varios usos administrativos y tributarios.

Efectivamente, los usuarios de la administración tienen que realizar la estimación del valor de mercado de sus bienes inmobiliarios en varias situaciones:

- para cumplir sus obligaciones declarativas en cuanto al impuesto de solidaridad sobre el patrimonio (ISF) o a la sucesión o para realizar una donación,
- para responder a la administración en caso de una auditoría tributaria o de expropiación.

El objetivo buscado, por este nuevo servicio, es permitir a los usuarios que acceden a los datos de propiedad e inmobiliarios de la administración para que dispongan, en aras de la transparencia, del mismo nivel de

información. La búsqueda de transacciones inmobiliarias se puede realizar por varios modos, en particular con la posibilidad de geolocalizar la dirección que se busca (tantos resultados como sean solicitados) a través del interfaz cartográfico: el Geoportal del IGN, el cual obtiene sus datos a partir de los datos geográficos del Catastro.

Las informaciones que se proporcionan al usuario se han extraído de una base de datos llamada base nacional de datos patrimoniales (BNDP), la cual obtiene sus datos a partir de las informaciones resultantes de la publicación de las escrituras públicas en los servicios de registro de la propiedad (aplicación FIDJI) y de la documentación catastral (MAJIC3). La base de datos actualmente contiene 20 millones de transacciones inmobiliarias publicadas desde 2004 y no hubiera podido constituirse sin la desmaterialización previa del registro inmobiliario y del catastro.

Cabe resaltar que existe una versión específica de este servicio para los oficiales de la administración, con mayores funcionalidades respecto a la versión para el público en general. También existe una versión específica para las colectividades territoriales que les permite obtener mejor conocimiento de los mercados inmobiliarios y de favorecer la ejecución de sus atribuciones en materia de política inmobiliaria y de ordenación del territorio.

#### **4. CONCLUSIÓN**

El mapa catastral francés representa e identifica la propiedad de la tierra con objetivos tributarios. Es el único plano de fincas de gran tamaño que cubre todo el territorio nacional. Actualizado en forma permanente, es difundido anualmente en cada municipio francés y está disponible gratuitamente desde 2008 para todos los usuarios, en el sitio web [cadastre.gouv.fr](http://cadastre.gouv.fr) el cual tiene un gran éxito.

Aunque en el derecho francés vigente no tiene alcance jurídico absoluto ya que el Código civil atribuye fundamentalmente la responsabilidad de la definición de la propiedad a los propios propietarios, no es menos cierto que los propietarios le dan gran importancia a la documentación catastral.

En materia de propiedad inmobiliaria, el Estado desempeña un papel de testigo y de guardián de los derechos, al proporcionar a los propietarios un sistema que permite a cada uno publicar y proteger sus derechos. Por cierto, los servicios de inscripción en el registro de propiedad no comprueban los documentos de fondo sino sólo en su

forma, lo que no excluye totalmente los riesgos de error. Sin embargo, es preciso constatar que los errores que acarrear un replanteamiento de los traslados de propiedad son excepcionales.

La informatización del mapa catastral, iniciada en 1993 por la DGI, en particular en colaboración con las colectividades territoriales, ha permitido reforzar aún más la concordancia de las informaciones catastrales con el registro inmobiliario y contribuir a aumentar los puntos fuertes del sistema de propiedad francés que permite:

- asegurar las transacciones inmobiliarias, con una fiabilidad y una precisión mejor en relación a las informaciones descriptivas que conciernen a los inmuebles;
- proteger los derechos del propietario;
- proteger los derechos del acreedor, y como consecuencia facilitar el acceso al crédito;
- reducir los riesgos de conflicto;
- para el Estado, determinar con certeza los deudores de los impuestos sobre la propiedad construida y no construida, y cobrar con eficacia los derechos de registro y derechos de inscripción en el Registro de la Propiedad, que intervienen en cada acontecimiento que modifique la situación jurídica de los inmuebles.

Al final, el sistema catastral e hipotecario francés aparece a la vez fiable y flexible. Es más barato y tan eficaz como otros tipos de sistemas vigentes en otros países, como por ejemplo la institución del Registro de la propiedad y el catastro de tipo jurídico en Alemania. Contribuye al mantenimiento de una forma de paz social desde hace 200 años en materia de propiedad inmobiliaria y favorece un ambiente de confianza. Su informatización ha generado ganancias de productividad importantes para la administración y permite ofrecer nuevos servicios a los agentes de la administración, a los profesionales que intervienen en los campos de la propiedad e inmobiliario, y a los usuarios.



## **EL PADRÓN BIOMÉTRICO. RETOS Y OPORTUNIDADES**

**Erick Ariñez Bazzan**  
Presidente Ejecutivo a.i  
Servicio de Impuestos Internos  
(Bolivia)

***Contenido:** Resumen. 1. Antecedentes. 2. Principales características del Padrón Nacional de Contribuyentes. 3. El Padrón Biométrico Digital (PBD-11). 4. Conclusiones.*

### **RESUMEN**

Con el transcurrir del tiempo, el acceso a nuevas tecnologías y el empeño decidido de la Administración Tributaria para mejorar sus funciones, se han realizado distintas modificaciones substanciales, tanto en la forma de registro de los contribuyentes como en los sistemas utilizados. Sin embargo, el proceso más importante de modernización e innovación institucional se da a partir de 2011 con la implementación del enfoque denominado Business Process Management y el correspondiente desarrollo intenso de los sistemas informáticos para las áreas primarias y de apoyo.

Considerando ese marco integral, el Padrón Biométrico Digital (PBD-11) representa una destacada innovación tecnológica del Servicio de Impuestos Nacionales, lo que ha permitido mediante la captura de sus huellas dactilares, fotografía, firma, georeferenciación del domicilio y la digitalización de documentos de respaldo, incrementar la seguridad en el proceso de inscripción eliminando de esa forma el registro fraudulento y facilitar las operaciones para los contribuyentes.

### **1. ANTECEDENTES**

Para fines de control impositivo antes de 1976 se contaba en Bolivia con un sistema manual de registro y empadronamiento de contribuyentes, sin embargo el mismo resultaba inadecuado respecto a la evolución de la actividad económica, por ello ese año se crea el Registro Nacional Único de Contribuyentes (RNUC) mediante Decreto Ley N° 13622 de

3 de junio de 1976, basado en una numeración común denominada Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Pero en la década de los ochenta se producen cambios muy profundos en el acontecer político y económico de Bolivia, es así que, en el año 1985 se implementan políticas de shock a través de la Nueva Política Económica instaurada con el Decreto Supremo N° 21060 de 29 de agosto de 1985 y el Decreto Supremo N° 21137 de 30 de noviembre de 1985, que determinan una serie de reformas que en el ámbito tributario se concretan el 20 de mayo de 1986 mediante la Ley N° 843, Ley de Reforma Tributaria.

En este nuevo marco de estructura impositiva, mediante la cual se crearon nuevas cargas tributarias como los impuestos como al Valor Agregado (IVA), a las Transacciones (IT), a los Consumos Específicos (ICE) y a la Renta Presunta de Empresas (IRPE) que posteriormente en 1994 es sustituido por el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), fue necesario ajustar el RUC en función de las características de cada uno de los impuestos creados por la Ley N° 843.

Otro momento importante en el sistema tributario boliviano y en el registro nacional de contribuyentes se da partir de la Ley N° 2492, de 2 de agosto de 2003, nuevo Código Tributario Boliviano y su reglamento<sup>1</sup>, que crea el Número de Identificación Tributaria – NIT sobre la base del otorgamiento de una clave única de identificación tributaria. Para el caso de personas naturales, propietarias de empresas unipersonales y sucesiones indivisas, la estructura del NIT es el número de Cédula de Identidad más tres códigos de control asignados por la Administración Tributaria. Para las personas jurídicas, el NIT está compuesto por varios dígitos seguidos de códigos de control generados como algoritmos por el sistema, considerando entre otros la fecha de la transacción, el tipo de sociedad y la dependencia a que pertenece.

El citado marco normativo autoriza al SIN llevar adelante el Programa de Empadronamiento a través del mantenimiento y depuración del Nuevo Padrón Nacional de Contribuyentes asociado al NIT, para lo cual la Administración Tributaria en septiembre de 2003 reglamenta su aplicación, con el objetivo de establecer un nuevo Padrón Nacional de Contribuyentes. Por lo que el RUC como tal estuvo vigente hasta diciembre de 2004.

Una de las principales características del NIT es que se otorga al contribuyente en línea (al momento de su registro) y es centralizado

---

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 27149 de 2 septiembre de 2003.

en una sola base de datos a nivel nacional, es decir, si una empresa tuviera sucursales a nivel nacional, el sistema no permite una múltiple inscripción, lo que subsanó una falencia del RUC puesto que éste se otorgaba de forma individual sin estar en línea con la central.

### Cuadro 1

#### Principales hitos normativos y técnicos para el registro de contribuyentes

Año	Característica	Detalle
1976	Registro Nacional Único de Contribuyentes (RNUC)	Mediante Decreto Ley N° 13622 de 3 de junio de 1976, se crea el RNUC con una numeración común para el control del pago de tributos, sean estos impuestos, tasas, derechos o contribuciones especiales con los que se gravaba a todo hecho o actividad económica de fuente boliviana.
1987	RNUC	El Decreto Supremo N°21520 de 13 de febrero de 1987, homologa y regula el RNUC en función a las particularidades de la Reforma de 1985.
	INFORMIX	Sistema que permitía el registro semiautomático y generaba reportes o listados, se transcribían los datos.  La asignación de obligaciones tributarias en ese entonces se realizaba de forma manual con el riesgo de cometer errores y consecuentemente que generen procesos innecesarios para la Administración Tributaria.
1993	Actualización de datos a fin de reordenar y perfeccionar el registro de contribuyentes	Mediante Decreto Supremo N°23680 de 19 de noviembre de 1993, se procede a la actualización de datos en el Padrón General de contribuyentes con la respectiva renovación del Carnet y Certificado de Inscripción.
1998	Implementación del Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT I)	Con mejoras sustanciales del INFORMIX tanto en el registro y control de los contribuyentes.  Se cambia de Base de Datos del INFORMIX a ORACLE. Incorpora tecnología orientada a diferentes segmentos. Se crea un Clasificador de Actividades Económicas con fines tributarios y se implementa el Vector de Obligaciones Tributarias que permite la asignación automática de obligaciones tributarias en función a: la actividad económica, características tributarias y carácter de la entidad, disminuyendo de esta manera el riesgo de una mala asignación de obligaciones tributarias.

TEMA 3.2 (Bolivia)

Año	Característica	Detalle
2002	Implementación del Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT II)	Se cambia de versión migrando la información, se amplía los módulos del SIRAT, entre ellos el Padrón Nacional de Contribuyentes y la Base de Datos Corporativa.
2003	Número de Identificación Tributaria- NIT	El nuevo Código Tributario Boliviano y Decreto Supremo N° 27149 (Artículo 25) crea el NIT en sustitución del RUC, facultándose a la Administración Tributaria el reempadronamiento a todos los contribuyentes.
2004	Transición RUC al NIT	Mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0032-04, el SIN establece los requisitos y procedimientos para la obtención del NIT, y los mecanismos para la transición del RUC al NIT.
2005	Implantación del NIT	El NIT entra en vigencia en enero de 2005.
2010	Certificación Electrónica de Declaraciones Juradas y Extractos Tributarios	A través de la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0021-10, se establece la Certificación Electrónica de Declaraciones Juradas y Extractos Tributarios mediante la Oficina Virtual que cuenta con códigos de seguridad.
2011	NIT a través del Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico-11 (PBD-11)	La Administración Tributaria, mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0009-11 de 21 de abril de 2011, estableció procedimientos y requisitos para la obtención y utilización del NIT, realizar modificaciones de datos y definir mecanismos de mantenimiento y depuración.
	Certificación Electrónica del NIT en el PBD-11	Documento Electrónico sobre el registro del NIT proporcionado por la Administración Tributaria mediante la Oficina Virtual a los Contribuyentes registrados en el PBD-11. Su validez se circunscribe al territorio nacional.
	Consultas NIT Digital	Mediante Decreto Supremo N° 26716 de 30 de junio de 2002 y Resoluciones Administrativas N° 05-0003-03 y 05-0016-03, ratificado por el PBD-11, se autoriza el acceso a la información, para las entidades del sector público y privado para la verificación de la inscripción en el SIN mediante consultas a través del NIT Digital, como medio alternativo al uso de fotocopias legalizadas.

*Elaboración propia en base a la normativa.*

En relación a los aspectos informáticos, desde 1998 el padrón fue administrado con el sistema denominado Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT), pero como las herramientas de desarrollo y aplicaciones con las que había sido

desarrollado el SIRAT se hacían obsoletas y nacía la necesidad de proveer servicios sobre plataforma web para los contribuyentes, en la gestión 2005 se empezaron a implementar soluciones sobre otras tecnologías.

A partir de este cambio se complementan aplicativos como GAUSS (nuevo sistema de facturación) que permite: simplificar el trámite, ampliar las modalidades de facturación, mejorar los procedimientos y seguridad en las notas fiscales, incorporar la fecha límite, el código de control y el número de autorización. Además se implementa el Sistema Newton que permite la presentación de las declaraciones juradas por internet y el Sistema Copérnico habilitado en el sistema Bancario.

Ya para el año 2010, en el marco del proceso de modernización institucional, el SIN estableció el funcionamiento de la Oficina Virtual para facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, habilitando un servicio en el sitio web del SIN donde los contribuyentes realizan diferentes trámites, consultas tributarias, solicitudes de facilidades de pago, presentación de declaraciones juradas entre otros, ahorrando en costos y tiempo para el contribuyente.

Sin embargo, el proceso más importante de modernización e innovación institucional se da a partir de 2011 con la implementación del enfoque denominado Business Process Management y el correspondiente desarrollo intenso de los sistemas informáticos para las áreas primarias y de apoyo. Desde ese año el SIN se encuentra en un proceso intenso en el desarrollo de sistemas de última tecnología y gran capacidad con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, mejorar los controles y también simplificar procesos tanto para los usuarios externos como internos.

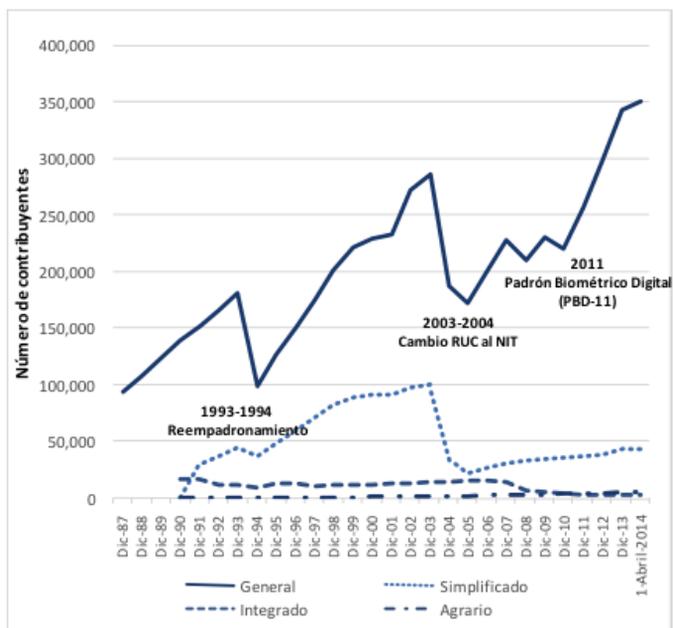
Entre las más destacadas innovaciones en el ámbito tecnológico se encuentra la implementación del Padrón Biométrico Digital (PBD-11) vigente a partir del 9 de mayo de 2011, lo que ha permitido incrementar la seguridad en el proceso de inscripción y facilitar las operaciones de los contribuyentes.

## **2. PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PADRÓN NACIONAL DE CONTRIBUYENTES**

Desde 1987 la evolución del Padrón Nacional de Contribuyentes se ve afectado por dos depuraciones importantes, por una parte la implementación de nuevos sistemas durante 1993 a 1994, y por otra,

entre 2003 a 2004 el cambio en la modalidad de registro de todos los contribuyentes en sustitución del RUC al NIT (ver gráfico 1).

**Gráfico 1**  
Evolución del Padrón Nacional de Contribuyentes (activos habilitados) según régimen



Fuente: SIN

El padrón en Bolivia está dividido en regímenes y categorías, en el Régimen General se pueden distinguir tres categorías: Principales contribuyentes (PRICOS), Grandes Contribuyentes (GRACOS) -ambos determinados en consideración al volumen de las operaciones o importancia fiscal de los tributos recaudados-, y por el RESTO de contribuyentes. Mientras que los Regímenes Especiales son tres (3): Régimen Tributario Simplificado, Régimen Tributario Integrado y el Régimen Agropecuario Unificado. Los contribuyentes con estado activo habilitado por régimen se observan en el cuadro 2.

**Cuadro 2**  
**Contribuyentes activos habilitados según régimen**  
**Al 1 de abril de 2014**

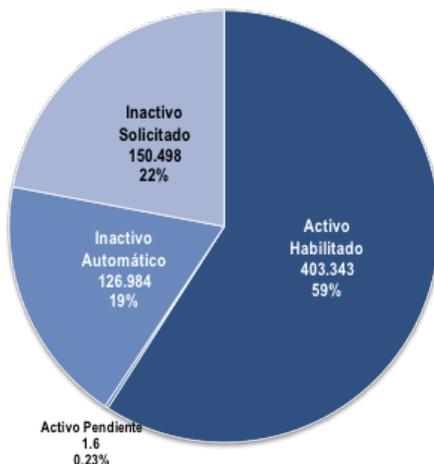
Régimen y categoría	Padrón de contribuyentes	Participación
<b>Régimen General</b>	<b>351.725</b>	<b>87,20%</b>
Principales contribuyentes-PRICO	105	0,03%
Grandes Contribuyentes-GRACO	3.823	0,95%
Resto	347.797	86,23%
<b>Regímenes Especiales</b>	<b>51.618</b>	<b>12,80%</b>
Régimen Tributario Simplificado - RTS	43.716	10,84%
Sistema Tributario Integrado - STI	2.688	0,67%
Régimen Agropecuario Unificado - RAU	5.214	1,29%
<b>TOTAL</b>	<b>403.343</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIN

Para una mejor administración, recaudo y control de los impuestos y obligaciones tributarias, la Administración Tributaria lleva anualmente procesos automáticos, especiales y masivos para categorizar, recategorizar o confirmar en PRICOS, GRACOS y RESTO de contribuyentes del Régimen General, en cumplimiento al Artículo 6 del Decreto Supremo N° 24603 de 6 de mayo de 1997 y la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0006-10 de 22 de abril de 2010.

Utilizando la clasificación por estado de la inscripción, el universo de registros, con corte al 1 de abril de 2014, asciende a un total de 682.425 inscritos, de los cuales 59.10% son contribuyentes que tienen actividades vigentes, 18.61% representa a contribuyentes que inactivaron automáticamente su NIT por falta de movimiento, y un 22.05 % de contribuyentes que solicitaron a la Administración Tributaria su inactivación NIT de forma voluntaria (ver gráfico 2).

**Gráfico 2**  
**Padrón de contribuyentes según estado**  
**Al 1 de abril de 2014**



*Fuente: SIN*

### 3. EL PADRÓN BIOMÉTRICO DIGITAL (PBD-11)

Considerando que el padrón biométrico es el conjunto de métodos automatizados que analizan determinadas características humanas para identificar o autenticar personas, y que a través de la biometría se puede identificar y reconocer a alguna persona en una determinada aplicación, en el año 2010 se planteó una reingeniería del padrón de contribuyentes, el mismo que se implementó con la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0009-11 de 21 de abril de 2011<sup>2</sup>, estableciendo, entre otros, que el Padrón Nacional de Contribuyentes en adelante se denominará Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico Digital (PBD-11), sistema que permite incrementar la seguridad en el proceso de inscripción y facilita las operaciones de los contribuyentes.

A partir del 9 de mayo de 2011 que entra en vigencia el PBD-11, todas las Personas Naturales, Empresas Unipersonales, Sucesiones Indivisas y Personas Jurídicas, éstas últimas tengan o no personalidad jurídica reconocida, nacionales o extranjeras, domiciliadas en el país, que realicen actividades gravadas y que resulten sujetos pasivos de alguno de los impuestos establecidos en la Ley N° 843 (Texto Ordenado vigente), así como todas las personas que no siendo sujetos pasivos de ellos y estuviesen obligadas a actuar como agentes de retención

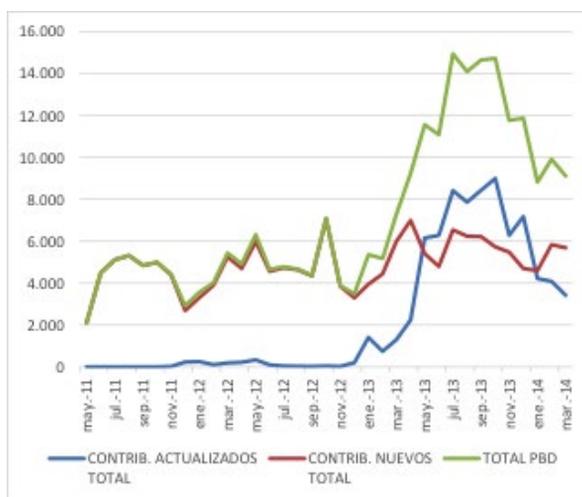
<sup>2</sup> Puede descargarse en [www.impuestos.gob.bo](http://www.impuestos.gob.bo).

y/o percepción de los impuestos, están obligadas a registrarse en el PBD-11.

También se estableció que los contribuyentes con NIT vigentes anterior a mayo de 2011 deben obligatoriamente actualizar su información a través el PBD-11, el proceso de actualización inicialmente se ejecutó para los contribuyentes PRICOS y GRACOS entre el 10 de noviembre de 2011 al 31 de mayo de 2012, y a partir del 11 de enero de 2013 para el RESTO de contribuyentes, cuyo proceso continúa en esta gestión.

Desde su implementación, el registro del PBD-11 ha tenido un incremento notable, actualmente se cuentan con 131.715 contribuyentes registrados entre nuevos y actualizados, lo que representa un 33.31% del total de contribuyentes. Respecto al año 2012 su crecimiento ha sido del 130%, siendo las actualizaciones (del antiguo sistema) el que más demanda generó durante 2013. Utilizando un indicador referencial, se habrían atendido aproximadamente 361 inscripciones por día calendario a nivel nacional (ver gráfico 3).

**Gráfico 3**  
Inscripciones y actualizaciones en el PBD-11  
A marzo de 2014



Fuente: SIN

### 3.1. Cómo funciona el PBD-11

El PBD-11 cuenta con cuatro subprocesos: i) inscripción, ii) modificación, iii) actualización de datos y iv) otros procesos.

### 3.1.1. Subproceso de inscripción

El nuevo contribuyente que requiera obtener su NIT, deberá proceder a la creación temporal de un usuario y contraseña para acceder a la Oficina Virtual que se encuentra disponible en el sitio web del SIN [www.impuestos.gob.bo](http://www.impuestos.gob.bo), y llenar el formulario interactivo de inscripción.

El formulario se valida automáticamente, al momento de grabarse genera un número de orden de formulario así como las instrucciones para que el sujeto presente la documentación correspondiente conforme la información de su inscripción.

El contribuyente debe presentar el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente.

En plataforma del contribuyente se verifica la información y la documentación presentada por el contribuyente, y se procede con los siguientes pasos:

- a. **Biometrización de huellas dactilares:** Captura digital de las huellas dactilares del contribuyente o del representante legal o apoderado.
- b. **Fotografía Digital:** Toma de la fotografía del contribuyente o del representante legal o apoderado, que es almacenada por la Administración Tributaria en la Base de Datos Digital para los fines de control y verificación correspondiente.
- c. **Firma Digital:** Captura de la firma del contribuyente o del representante legal o apoderado, misma que se almacena en la Base de Datos Digital, conjuntamente al resto de documentos.
- d. **Georeferenciación del Domicilio del Contribuyente:** Para registrar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente, éste se ubicará y registrará en un mapa geográfico, identificando el departamento, municipio, dirección, etc., generando datos de latitud y longitud.
- e. **Captura de Documentos Soporte y Digitalización:** Todos los documentos soporte establecidos como requisitos son presentados en originales por el solicitante al momento de apersonarse a plataforma de atención al contribuyente para proseguir su trámite, mismos que son escaneados y almacenados en la Base de Datos del SIN.

Concluido el trámite de registro y digitalización de los documentos, el SIN procede a la emisión y entrega del NIT, con los siguientes documentos:

- a. **Certificado de Inscripción al PBD-11:** Documento que incluye el NIT y los impuestos conforme a las actividades económicas, características y carácter de entidad declaradas.

- b. **Documento de Exhibición del NIT:** Documento que debe ser exhibido permanentemente por el sujeto pasivo en un lugar visible del domicilio tributario donde realiza su actividad económica.
- c. **Tarjeta de acceso a la Oficina Virtual:** Credencial de acreditación que posibilita el acceso de los contribuyentes a la Oficina Virtual del SIN, a través de Internet.
- d. **Sticker:** Autoadhesivo autorizado que se otorga a contribuyentes que cuenten con la actividad de transporte, debiendo ser exhibido permanentemente en lugar en los parabrisas del vehículo.

### 3.1.2. Subproceso de modificación

El contribuyente accede a los servicios de la Oficina Virtual del SIN y llena el formulario interactivo de modificaciones en el NIT.

El formulario se valida automáticamente, al momento de grabarse genera un número de orden de formulario, si la información modificada es sensible y requiere el apersonamiento del contribuyente en plataforma para entrega de documentación se generan las instrucciones necesarias para que el contribuyente presente la documentación correspondiente conforme la información modificada. Cuando las modificaciones no son sensibles solamente se genera un resumen de los cambios realizados y grabados en sistema.

El contribuyente presenta el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente.

En plataforma se verifica la información y la documentación presentada, se escanéalos documentos requeridos. Se generan las coordenadas de las direcciones y las imágenes de localización.

Con la información completa se genera la documentación correspondiente, entregándoselas al contribuyente.

Al finalizar el día se hace el cierre de operaciones y traslado para clasificación y archivo de la documentación procesada.

### 3.1.3. Sub proceso de actualización de datos

El contribuyente que ya cuente con NIT con estado activo habilitado o vigente, debe ingresar con su usuario y contraseña para acceder a la Oficina Virtual que se encuentra disponible en el sitio web del SIN [www.impuestos.gob.bo](http://www.impuestos.gob.bo), y llenar el formulario interactivo para proceder a su actualización del NIT.

El contribuyente debe presentar el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente de su jurisdicción, para la verificación y captura de la información: a) Biometrización de huellas dactilares, b) Fotografía Digital, c) Firma Digital, d) Georeferenciación del Domicilio del Contribuyente y e) Captura de Documentos Soporte y Digitalización.

Finalmente, el SIN proceder a la emisión y entrega del NIT: a) Certificado de Inscripción al PBD-11, b) Documento de Exhibición del NIT y c) Sticker para contribuyentes que cuenten con la actividad de transporte.

#### **3.1.4. Otros subprocesos**

En otros subprocesos están los siguientes: entrega de Tarjeta MASI, reposición de documentos, cierre diario y exenciones tributarias.

### **3.2. Oportunidades con la implementación del PBD-11**

La Administración Tributaria debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones impositivas de los contribuyentes y velar porque sus procesos y procedimientos tengan un nivel de seguridad alto, y estén de acuerdo a la actualidad tecnológica, haciendo uso de todo recurso disponible para brindar seguridad en todo aspecto, para sí misma y para los contribuyentes.

Considerando ello y en tres años desde la implementación del PBD-11 su uso se destaca principalmente porque: brinda mayor seguridad eliminando el fraude de identidad, facilita procesos, los documentos son fáciles de localizar, reduce costos y usa software nacional.

#### **3.2.1. Seguridad que elimina el fraude de identidad**

Antes de la implementación del PBD-11, el NIT se obtenía con la exhibición física de una Cédula de Identidad, el riesgo asociado con ello era la frecuente presentación de una cédula falsificada o de otra persona, este fraude de identidad para obtener el NIT se usaba para dosificar facturas y posteriormente simular crédito fiscal por una venta sin haberse generado el hecho gravable. Ahora, con el registro de la huella digital y vincularla directamente a un NIT, se garantiza que la persona que registra su huella es la responsable directa e inequívoca del uso del NIT obtenido.

El proceso de seguridad, cuenta con los siguientes elementos: infraestructura de seguridad, seguridad en el proceso de enrolado,

seguridad en el proceso de traslado, seguridad en el tratamiento, seguridad en el proceso de almacenamiento y seguridad en el acceso, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

Actualmente también se está trabajando en enlaces con la base de datos del Servicio General de Identificación Personal, lo que completará el circuito de verificación del documento de identidad.

### **3.2.2. Facilita procesos para el contribuyente y para la Administración Tributaria**

Los procedimientos de inscripción y modificación se realizan utilizando el Internet, lo cual da al contribuyente la posibilidad de realizar el llenado de sus formularios con un mejor asesoramiento y comodidad. Lo que faculta a su vez una atención más ágil en las plataformas, optimizando el tiempo de atención con el llenado previo de formas y disminuye los errores de empadronamiento. Esto ha permitido delegar al contribuyente muchas acciones que antes realizaba la Administración Tributaria.

Para cualquier modificación, facilita las operaciones del contribuyente al evitar la presentación de fotocopias u otros documentos para autenticarlo, brindándole seguridad en todas sus operaciones.

### **3.2.3. Documentos fáciles de localizar**

Al tener almacenada la información digital del contribuyente (por ejemplo, balance inicial, testimonios de constitución, poderes de representación y delegaciones otros.), permite que no se tenga que presentar nuevamente esa documentación para cualquier operación. Son documentos fáciles de localizar por lo que se tiene mayor y mejor información del contribuyente.

### **3.2.4. Reduce costos para la Administración Tributaria y el contribuyente**

Al incorporarse el padrón biométrico a la optimización de procesos mediante BPM y el uso cada vez más frecuente de la comunicación por Internet y servicios mediante WEB, facilitó la reducción de costos para el SIN (impresión de formularios, almacenamiento, distribución, transcripción de información), pero también se bajan los costos para el contribuyente en transporte y tiempo, y para la sociedad que se ve beneficiada con la reducción de papel y otros contaminantes que afectan el medio ambiente.

### **3.3. Uso de software hecho en Bolivia**

El PBD-11 opera con un software desarrollado por profesionales bolivianos de la propia Administración Tributaria, lo cual representa una ventaja porque permite que se realicen cambios rápidos y oportunos en el sistema por modificaciones en la normativa tributaria y otras necesidades. Por lo tanto, el PBD-11 disminuye los costos asociados a licencias o actualizaciones que se habrían incurrido si se utilizaba un software externo.

### **3.4. Retos para la implementación PBD-11**

Debido a la heterogeneidad a nivel nacional en el acceso a las comunicaciones vía Internet, existen todavía municipios donde el registro digital es difícil de implementar, así como la presentación de las declaraciones juradas a través de la Oficina Virtual, por ahora se suple esa falencia con la intervención de los colectores para luego ser registrados en la oficina más cercana y con acceso a los servicios de Internet. Sin embargo, se espera que con las mejoras en las comunicaciones, en un futuro cercano ya no exista esta limitante.

Por otra parte, pese que la Administración Tributaria ha implementado los servicios virtuales, y aumentado sus espacios y personal para la atención en plataformas, esto aún es insuficiente, por el tiempo de registro, la alta concentración en las ciudades del eje y la poca práctica en el tipo de servicios virtuales por parte de determinados sectores de la población, especialmente el pequeño contribuyente. Aunque se están buscando medidas para resolver estos problemas, ampliando las plataformas y que la dosificación de facturas en sus diferentes etapas se realice por la Oficina Virtual, este último será un importante avance.

La geroreferenciación es un aspecto que funciona en un cincuenta por ciento, debido a que no existen planimetrías actualizadas, por lo que está en evaluación sus ajustes y continuidad.

Para mejorar la validación del padrón aún está por implementarse las rutinas para alimentar de manera continua la información de trascendencia fiscal generadas por otras entidades públicas de importancia, así como generar una política donde el NIT sea un número de enlace entre las entidades públicas, y trabajar en la implementación de la ventanilla única de trámites, para que el NIT sea el número de registro común.

#### 4. CONCLUSIONES

Para la Administración Tributaria en veintisiete años de vigencia del RUC y del NIT, donde inicialmente se realizaban la inscripción mediante registros manuales y procesos semiautomáticos, con el transcurrir del tiempo y acceso a nuevas tecnologías y el empeño decidido para identificar y registrar adecuadamente a los contribuyentes, se implementa el SIRAT I y II, sistemas que permitieron mejorar el registro y control de los contribuyentes.

Sin embargo, a partir de la implementación del PBD-11 hace tres años, se da una mejora trascendental porque permite brindar mayor seguridad y confiabilidad en el registro, eliminando la inscripción para fines fraudulentos. Facilita al contribuyente realizar procesos desde la comodidad de su hogar u oficina a través de la Oficina Virtual. Reduce costos en tiempo de procesamiento, disminuye el uso de papel y espacios físicos de almacenamiento, lo que ha significado un ahorro significativo de recursos a la institución.

Aunque aún hay un camino por recorrer para que el PBD-11 tenga un alcance nacional debido a las limitantes tecnológicas en algunas zonas del país y continuar realizando mejoras para otorgar mayor fiabilidad al padrón con las actualizaciones de los inscritos con el anterior sistema, así como en reducir tiempos para el contribuyente, tarea que siempre será parte de la gestión, y finalmente culminar con el proceso de vinculación entre todos los sistemas, no solo para el bienestar de los contribuyentes sino de la Administración Tributaria.



## **SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD: RETOS Y OPORTUNIDADES**

**Douglas O'Donnell**

Sub-Comisionado Asistente  
Servicio de Rentas Internas  
(Estados Unidos)

*Contenido: 1. Robo de identidad. 2. Conciliar las metas del Servicio de Rentas Internas. 3. Enfrentar el robo de identidad. 4. Conclusión.*

### **1. ROBO DE IDENTIDAD**

Resumen: Aunque el problema de robo de identidad no es nuevo, el creciente uso de internet para realizar actividades diarias ha aumentado las oportunidades tanto para robar y utilizar información de identidad. Mientras que el internet permite presentar legalmente una declaración de renta de forma rápida y realizar depósitos en una cuenta bancaria, también es posible presentar una declaración de renta fraudulenta y recibir de forma fraudulenta pagos de reembolsos por impuestos. El Servicio de Rentas Internas (IRS por su sigla en inglés) reconoce que el robo de identidad preocupa a todos los contribuyentes, y sus empleados enfrentan el problema de muchas maneras. Como resultado de sus esfuerzos para combatir el robo de identidad, el IRS no procesó 14.6 millones de declaraciones sospechosas y detuvo más de \$50 billones en reembolsos fraudulentos desde 2011 hasta noviembre de 2013.

El IRS tiene más de 3,000 empleados que trabajan exclusivamente en asuntos de robo de identidad. El IRS investiga casos de robo de identidad y condena a los ladrones de identidad. El IRS trabaja para prevenir el fraude al reembolso, educando a los contribuyentes para que tomen acciones que minimicen el acceso de terceros a los números de seguridad social; a través del aumento de filtros para evitar el robo de identidad, que permitan reconocer patrones en las declaraciones fraudulentas; aumentando el monitoreo y los controles en los depósitos directos de reembolsos a cuentas bancarias o tarjetas de débito, tratando de cruzar la información de terceros con la información presentada en las previas declaraciones de renta. El IRS investiga delitos relacionados

con el robo de identidad y utilizando las bases de datos centralizadas del IRS y de otras agencias gubernamentales. Ayuda a los contribuyentes que han sido víctimas de robo de identidad mediante el intercambio de la información del contribuyente con otras agencias de orden público para ampliar la red de seguimiento de los ladrones y proporciona un número de identificación especial a los contribuyentes que han sido víctimas de robo de identidad para que el IRS reconozca como legítima su declaración. El IRS continúa nombrando más personal para resolver los casos de víctimas de robo de identidad. El IRS ha desarrollado y sigue desarrollando métodos para identificar mejor y más rápidamente las declaraciones y reembolsos fraudulentos, para impedir que dichas declaraciones y reembolsos sean procesados.

Muchos grupos dentro del IRS y de otras agencias gubernamentales enfrentan el problema del robo de identidad. Grupos de supervisión vigilan las acciones del IRS y recomiendan medidas adicionales o diferentes para que el IRS mejore su capacidad para detectar el robo de identidad y prevenir los fraudes al reembolso.

### **1.1. Una breve historia sobre el robo de identidad**

El robo de identidad no es un fenómeno nuevo. Si se busca «Robo de identidad» en internet, se encontrara que el primer caso de robo de identidad se produjo en la Biblia, en el libro del Génesis, cuando Jacobo se cubrió de pieles para engañar a su padre y se hizo pasar por su hermano Esaú. Como consecuencia de este robo de identidad, Jacob obtuvo la bendición de su padre y todas las ovejas y tierras que en realidad pertenecían a Esaú.<sup>1</sup>

El robo de identidad tiene varios propósitos. Cuando la mayoría de edad se cumple a los 21, muchos jóvenes antes de cumplirlos, adquieren documentos de identidad falsos que indican que son otra persona o que son mayores de lo que realmente son. A veces las personas utilizan identificación falsa o alternativa para votar de manera fraudulenta y para otros tipos de fraude de identidad.<sup>2</sup>

En la época del internet, se ha aumentado la posibilidad del robo de identidad así como la posibilidad de utilizar dicha identidad robada. Los hackers acceden a sitios aparentemente seguros y toman información de la seguridad social y de las tarjetas de crédito, o aplican para tarjetas adicionales, que luego utilizan para comprar artículos o en

---

1 <http://idtheft.about.com/od/identitytheft101/a/A-Brief-History-Of-Identity-Theft.htm>, en referencia a Génesis, capítulo 27

2 *Id.*

situaciones más complejas. Estas acciones hacen responsable al verdadero dueño de la identidad de cargos financieros desconocidos; y muchas veces el mismo tiene que esperar muchos meses o años para contrarrestar el efecto del robo.<sup>3</sup>

Hasta 1988, no había ninguna ley federal que tipificara el robo de identidad como delito.<sup>4</sup> En ese momento, la Comisión Federal del Comercio (FTC por su sigla en inglés) fue encargada de establecer procedimientos para dar seguimiento a los casos de robo de identidad, informar a las personas sobre el robo de identidad y tomar acciones contra el robo de identidad.<sup>5</sup> En el 2012, de todas las reclamaciones recibidas en la FTC, 43% fueron aquellas relacionadas con el robo de identidad de tipo tributario, siendo la categoría más grande en las denuncias de robo de identidad. Este tipo de robo de identidad casi se duplicó, ya que en 2011 alcanzaba 24 por ciento.<sup>6</sup> La FTC ha reportado que el robo de identidad es la queja principal del consumidor desde el año 2000. Claramente este problema está lejos de resolverse.<sup>7</sup>

## 1.2. Tipos de robo de identidad

El robo de identidad se produce cuando alguien injustamente obtiene y utiliza los datos personales de otra persona de manera fraudulenta o engañosa, usualmente para obtener una ganancia económica.<sup>8</sup> Existen muchos tipos de robo de identidad. El robo de identidad financiera incluye el robo de información de la tarjeta de crédito y el robo de un número de seguro social (SSN por su sigla en inglés). El robo de identidad criminal se produce cuando alguien quiere ser otra persona, por cualquier motivo. El robo de identidad de la licencia de conducir es para proporcionar licencias a individuos que de otra manera no podrían obtener una, ya sea porque la persona no es capaz de conducir o que desea permanecer ilegalmente en los Estados Unidos. El robo de identidad médica consiste en el robo de identificación para obtener atención o servicios médicos.<sup>9</sup>

---

3 *Inspector General de Finanzas de la administración Tributaria (TIGTA), Ref. No. 2005-40-106, A Corporate Strategy Is Key to Addressing the Growing Challenge of Identity theft (Julio 2005), p. 1*

4 *Ver PL 105-318, The Identity thief and Assumption Deterrence Act of 1998*

5 *Id., sec. 5*

6 <http://www.ftc.gov/news-events/press-releases/2014/01/ftcs-tax-identity-theft-awareness-week-offers-consumers-advice>

7 *TIGTA, Ref. No. 2013-40-122, Detection Has Improved; However, identity theft Continues to Result in Billions of Dollars in Potentially Fraudulent Tax Refunds (Septiembre 20, 2013), p. 1*

8 <http://www.justice.gov/criminal/fraud/websites/idtheft.html>

9 <http://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0014-identity-theft>

Cuando un ladrón de identidad roba una tarjeta de crédito, el ladrón asume la identidad de la víctima y obtiene nuevas tarjetas de créditos o las utiliza para comprar bienes y servicios. Este tipo de robo de identidad ha sido destacado recientemente a través de informes sobre los robos de identidad masivos ocurridos en las tiendas Neiman Marcus y Target stores en noviembre y diciembre de 2013<sup>10, 11</sup>. En algunos casos, la víctima ignora el robo de la tarjeta de crédito hasta que se haga un daño substancial – las compañías de tarjetas de crédito persiguen a la víctima para el pago de los cargos de la tarjeta y bajan su calificación crediticia. Las compañías de tarjetas de crédito están tratando de resolver este problema de muchas maneras, inclusive mediante el uso de un chip incorporado en la tarjeta de crédito.<sup>12</sup>

El robo de un Número de Seguridad Social (SSN) es el segundo tipo de robo de identidad financiera. Hay dos tipos principales de robo de identidad SSN que se relacionan a la administración tributaria. Uno implica el uso de la identidad de otra persona (nombre, SSN o ambos) para obtener un empleo. El segundo tipo consiste en usar la identidad de otra persona (nombre o SSN) para presentar una declaración de impuestos fraudulenta y obtener ilegalmente un reembolso por impuestos.<sup>13</sup>

El robo de identidad para obtener un empleo generalmente implica el robo de una sola identidad. El ladrón podría ser una persona que esté en los Estados Unidos (legal o ilegalmente) sin autorización para trabajar, o podría ser alguien que esté tratando de escapar de un problema financiero – tal vez el individuo tiene deudas anteriores o pagos de manutención infantil y quiere permanecer oculto en los Estados Unidos. En cualquier caso, el individuo roba un número de SSN<sup>14</sup> y se presenta a un empleador como autorizado para trabajar legalmente en los Estados Unidos. El empleador se basa en este número de SSN válido – aunque no válido para este individuo – y contrata al individuo, reteniendo y remitiendo los impuestos al gobierno federal sobre la renta pagada al individuo. El empleador informa los ingresos e impuestos en un formulario W-2. Dado que el ladrón de identidad generalmente no presenta una declaración de impuestos, la persona que es el dueño legal del número de SSN presentara una declaración de impuestos informando sobre su salario,

---

10 [http://www.nytimes.com/2013/12/20/technology/target-stolen-shopper-data.html?pagewanted=all&\\_r=0](http://www.nytimes.com/2013/12/20/technology/target-stolen-shopper-data.html?pagewanted=all&_r=0)

11 <http://www.nytimes.com/2014/01/24/business/neiman-marcus-breach-affected-1-1-million-cards.html>

12 <http://www.usatoday.com/story/news/nation/2014/01/09/encrypted-chips-help-fight-credit-card-fraud/4400347/>

13 TIGTA, Ref. No. 2005-40-106, pp. 5 - 6

14 No es siempre necesario de robar un número SSN. Algunos compran o imitan números de S. Soc. . Ver <http://oig.ssa.gov/what-abuse-fraud-and-waste/buying-or-selling-counterfeit-or-legitimate-social-security-cards>.

otros ingresos e impuestos retenidos. La persona no tiene conocimiento de los ingresos obtenidos por el ladrón de identidad, así que no incluye estos salarios en la declaración. En el proceso de cruce de datos, el IRS encuentra dos formularios W-2 asociados con un número de SSN y entra en contacto con el dueño legal del número de SSN para que aumente sus ingresos reportados y reclame impuestos adicionales.<sup>15</sup> En este momento, la víctima del robo de identidad tiene la difícil tarea de justificar que no realizó el trabajo y no recibió estos salarios, a pesar de que el W-2 enviado por el empleador indique que el trabajo si fue realizado. El Inspector General del Tesoro para la Administración Tributaria (TIGTA por su sigla en inglés) revisó las acciones del IRS con respecto a la asistencia a las víctimas de robo de identidad en 2008. A pesar de que el IRS había progresado en la búsqueda de soluciones al robo de identidad relacionado con el empleo, todavía se hace necesario profundizar en este trabajo. En aquel momento, la mayoría de los esfuerzos del IRS estaban relacionados con la divulgación y no con el seguimiento de los casos de robo de identidad.<sup>16</sup>

Tal vez el tipo de robo de identidad más costoso para el IRS es aquel que se traduce en fraude al reembolso. En este tipo de robo de identidad, el ladrón roba una serie de números de seguro social y archivos de declaraciones de impuestos fraudulentas para reclamar reembolsos. Incluso si el IRS detecta este fraude durante su proceso de revisión, se enfrenta a una larga y costosa tarea de perseguir al ladrón para recuperar cualquier reembolso realizado.

Los métodos de robo de identidad de una persona (generalmente el SSN o el nombre) son muchos y a menudo se producen en relación con el empleo regular del ladrón de identidad. Los siguientes casos son ejemplos recientes de robo de identidad:

1. Dos funcionarios de las penitenciarías en Alabama con acceso a la información personal de cada recluso pasado y presente bajo custodia del Departamento Correccional de Alabama, utilizaron información robada de las bases de datos para presentar declaraciones de rentas federales falsas con los nombres y números de seguro social de los reclusos. Ellos dirigieron los reembolsos de impuestos robados hacia tarjetas de débito pre-pagadas y pidieron otros reembolsos en formularios de Cheques del tesoro de Estados Unidos.<sup>17</sup>
2. En tres casos diferentes, trabajadores de asilos de ancianos utilizaron sus posiciones para obtener información personal de miles de pacientes. Con la ayuda de otros, esa información fue utilizada

<sup>15</sup> TIGTA, Ref. No. 2005-40-106, p. 6

<sup>16</sup> TIGTA, Ref. No. 2008-40-086, *Outreach Has Improved, but More Action Is Needed to Effectively Address Employment-Related and Tax Fraud Identity Theft* (March 25, 2008), p. 2

<sup>17</sup> <http://www.justice.gov/opa/pr/2014/January/14-tax-084.html>.

- para presentar declaraciones de rentas federales fraudulentas y recibir reembolsos de impuestos a nombre de los pacientes.<sup>18</sup>
3. Un empleado del Tribunal tuvo acceso al Departamento de Seguridad Vial de Florida y a la base de datos de Conductores e Información de Vehículos. El empleado había copiado información personal y la entregó a un cómplice a cambio de un pago en efectivo. La información fue utilizada para presentar declaraciones de impuestos fraudulentas buscando reembolsos.<sup>19</sup>
  4. Una empleada a tiempo parcial en el departamento de captación de datos del IRS robó las declaraciones de impuestos del Centro de Servicios IRS donde trabajaba y presentó declaraciones de impuestos fraudulentas utilizando la información de las declaraciones tributarias robadas para reclamar retenciones excesivas de impuestos federales.<sup>20</sup>
  5. Un técnico de control fiscal del IRS fue acusado recientemente (formalmente acusado pero todavía no enjuiciado) por robo de identidad. El empleado tuvo acceso a información personal del contribuyente como parte de su trabajo y la compartió con cómplices para presentar declaraciones de impuestos fraudulentas solicitando reembolsos. Luego utilizó su acceso a las computadoras del IRS para revisar estas devoluciones fraudulentas y autorizar la liberación de los reembolsos.<sup>21</sup>
  6. Dos personas en Alabama presentaron más de 500 declaraciones de impuestos fraudulentas reclamando al menos \$3.7 millones en reembolsos por impuestos. Los individuos consiguieron fraudulentamente los nombres y SSN de beneficiarios de Medicaid a través del empleo de uno de ellos en una compañía al servicio de los programas de Medicaid.<sup>22</sup>

Nadie es inmune al robo de identidad. Un individuo fue recientemente encontrado culpable del robo de identidad de más de diez personas, entre ellas el Procurador General de Estados Unidos.<sup>23</sup>

### 1.3. Factores que contribuyen al aumento del robo de identidad

#### Internet

Cuando todo el mundo conservaba la información de su identidad en su billetera o escritorio y la compartía solamente cuando la mostraba,

---

18 <http://www.fbi.gov/atlanta/press-releases/2014/yolando-blount-sentenced-to-27-years-in-nursing-home-identity-theft-scheme>; <http://www.justice.gov/opa/pr/2014/January/14-tax-048.html>; <http://www.justice.gov/usao/vae/news/2014/01/20140124ighalonr.html>.

19 <http://www.justice.gov/usao/fls/PressReleases/140117-03.html>.

20 [http://www.justice.gov/usao/cae/news/docs/2014/2014\\_01/01-21-14Hernandez.html](http://www.justice.gov/usao/cae/news/docs/2014/2014_01/01-21-14Hernandez.html).

21 [http://www.treasury.gov/tigta/oi\\_highlights.shtml](http://www.treasury.gov/tigta/oi_highlights.shtml).

22 <http://www.justice.gov/opa/pr/2011/October/11-tax-1366.html>

23 <http://www.fbi.gov/atlanta/press-releases/2014/identity-thief-sentenced-for-filing-tax-returns-in-the-names-of-the-attorney-general-and-others>

el robo de identidad podía ocurrir únicamente si una persona mostraba físicamente la información a un tercero o si el documento de identidad se perdía o fuese robado. La creciente popularidad de la Internet está haciendo que los intercambios personales de información casi no se realicen. En cambio, las personas compran bienes y servicios en línea y los pagan con información de tarjeta de crédito. Incluso pueden proporcionar información importante sobre su identidad personal – como cumpleaños, SSN, etc. – con respecto a una compra u otra actividad. Los hackers no necesitan ser muy hábiles para poder acceder a esta información y utilizarla para fines ilegales. El filtro «personal» de la interacción cara a cara ya no funciona para detectar fraudes.

## **2. CONCILIAR LAS METAS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS**

### **a. Presentación electrónica de las declaraciones**

El Título II de la Ley de Reestructuración y Reforma Interna del IRS de 1998 procura que la presentación electrónica de declaraciones de impuestos y de información fuese considerado por el Congreso como el medio preferido para la presentación de declaraciones y el objetivo para el 2007 era que el 80 por ciento de las declaraciones fuesen presentadas de forma electrónica.<sup>24</sup> Así, el IRS tenía la misión de facilitar la presentación de declaraciones de rentas a través de internet

### **b. Reembolsos rápidos**

El contribuyente siempre quiere que su reembolso de impuestos sea lo más rápido posible. Ciertos créditos, tales como el Crédito Tributario de Rentas Laborales, están disponibles como reembolso solamente después de presentar una declaración de renta. Las declaraciones se archivan electrónicamente y los contribuyentes solicitan un reembolso inmediato. Los reembolsos depositados directamente en una cuenta corriente o de ahorros son más rápidos que por cheque, ya que el contribuyente tiene acceso directo a los mismos.<sup>25</sup> Como resultado, las declaraciones son recibidas y los reembolsos se procesan mucho antes que la declaración sea examinada (excepto por los errores matemáticos y otros errores sencillos). Además, mientras que una revisión manual hubiera revelado un patrón de múltiples reembolsos siendo enviados por correo a la misma dirección, las computadoras deben ser programadas para identificar estos problemas específicos.

<sup>24</sup> Pub. L. 105-206, sec. 2001. Esta meta se alcanzó para el año fiscal 2012. <http://www.irs.gov/uac/2012-Filing-Season-Statistics>.

<sup>25</sup> 2013 Instrucciones para el formulario 1040, sobre la declaración de Renta personal, p. 69.

### c. Falta de centralización

Muchos grupos del IRS están involucrados en uno o más aspectos en el proceso de robo de identidad. El Defensor Nacional del Contribuyente identifico casi 20 unidades diferentes del IRS que podrían intervenir en la resolución de los casos de robo de identidad y ha criticado al IRS por no tener un contacto directo con cada víctima.<sup>26</sup> Este contacto garantizaría que todos los grupos que necesitan involucrarse participen, sin que cada grupo trate el mismo evento de robo de identidad como un problema nuevo. Resolver los casos de robo de identidad puede tomar más de 20 meses.<sup>27</sup>

El Inspector General de la Administración Tributaria del Tesoro (TIGTA por su sigla en inglés) identifico en una investigación importante sobre el fraude de reembolso un problema con respecto al correo confiscado ya que el mismo estaba siendo investigado por múltiples unidades en el IRS. Esto hace difícil rastrear los depósitos múltiples en la misma cuenta o identificar patrones generales de comportamiento.<sup>28</sup>

## 3. ENFRENTAR EL ROBO DE IDENTIDAD

### 3.1. Supervisión y recomendaciones

Desde el 2003, El Defensor Nacional del Contribuyente en el informe anual presentado al Congreso, ha estado identificando que el robo de identidad es uno de los problemas más graves.<sup>29</sup> La Oficina de Responsabilidad del Gobierno (Government Accountability office – GAO por su sigla en inglés) inicialmente considero el robo de identidad

---

26 <http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/2013FullReport/IDENTITY-THEFT-The-IRS-Should-Adopt-a-New-Approach-to-Identity-Theft-Victim-Assistance-that-Minimizes-Burden-and-Anxiety-for-Such-Taxpayers.pdf>.

27 TIGTA, Ref. No. 2012-40-050, *Most Taxpayers Whose Identities Have Been Stolen to Commit Refund Fraud Do Not Received Quality Customer Service* (May 3, 2012), p. 8

28 TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, *There Are Billions of Dollars in Undetected Tax Refund Fraud Resulting From identity theft* (July 19, 2012), p. 17

29 Ver, por ej., [http://www.irs.gov/pub/irs-utl/nta\\_2003\\_annual\\_update\\_mcw\\_1-15-042.pdf](http://www.irs.gov/pub/irs-utl/nta_2003_annual_update_mcw_1-15-042.pdf) (sobre el robo de identidad cuando trabajadores indocumentados usan SSN robados para obtener empleos); <http://www.irs.gov/pub/tas/ntafy2004annualreport.pdf> (robo de identidad tratados de manera distintas en varios centros del IRS); [http://www.irs.gov/pub/irs-utl/section\\_1.pdf](http://www.irs.gov/pub/irs-utl/section_1.pdf) (2005 Problema más serio #9 es robo de identidad); [http://www.irs.gov/pub/tas/arc\\_2007\\_vol\\_1\\_cover\\_msp.pdf](http://www.irs.gov/pub/tas/arc_2007_vol_1_cover_msp.pdf) (2007 El problema #6, el más grave, es Procedimientos de robo de identidad); [http://www.irs.gov/pub/tas/irs\\_tas\\_arc\\_2011\\_vol\\_1.pdf](http://www.irs.gov/pub/tas/irs_tas_arc_2011_vol_1.pdf) (2011 El mas serio problema # 3 es el Robo de identidad tributaria sigue imponiendo cargos importantes a los contribuyentes y al IRS); <http://www.taxpayeradvocate.irs.gov/userfiles/file/2013FullReport/IDENTITY-THEFT-The-IRS-Should-Adopt-a-New-Approach-to-Identity-Theft-Victim-Assistance-that-Minimizes-Burden-and-Anxiety-for-Such-Taxpayers.pdf> (2013 El mas serio problema #6)

(denominado «fraude de identidad») en un informe publicado en 1998<sup>30</sup> Cuatro años más tarde informó que todas las mediciones disponibles indicaban un crecimiento de los casos de robo de identidad.<sup>31</sup> En el año 2009 la GAO evaluó los esfuerzos del IRS en relación con el robo de identidad a los contribuyentes, incluyendo sus esfuerzos para prevenir y detectar los problemas fiscales relacionados con el mismo<sup>32</sup> y ha continuado revisando las iniciativas y acciones del IRS en los últimos años.<sup>33</sup> Por primera vez el TIGTA, en un informe publicado en el año 2005<sup>34</sup>, considero y reviso los problemas específicos relacionados al robo de identidad. Se recomendaron medidas para ayudar a minimizar la incidencia de robo de identidad o resolver de manera más rápida los problemas relacionados con el mismo.<sup>35</sup>

En 2005, el TIGTA hizo cinco recomendaciones al IRS, confirmando que el IRS no tenía ninguna estrategia corporativa para abordar asuntos de robo de identidad o datos centralizados sobre el robo de identidad: (1) asegurar que las herramientas de comunicación de todas las agencias son actualizadas para incluir información sobre el robo de identidad, (2) asegurar que la información que el IRS proporciona a los contribuyentes o para el uso de otras agencias del Gobierno Federal está completa y exacta, (3) desarrollar normas para toda la Agencia que garanticen que los reclamos del contribuyente estén bien justificados y permitan otorgar a los contribuyentes futuros exenciones y créditos, (4) desarrollar códigos específicos para casos de robo de identidad y (5) desarrollar una Estrategia para el Robo de Identidad Empresarial que incluye procesos para identificar los casos de robo de identidad y resolver discrepancias entre números de identidad, y al mismo tiempo

30 GAO/GGD-98-100BR, *Fraude a la identidad: Information on Prevalence, Cost, and Internet Impact is Limited* (May 1998)

31 GAO-02-363, *Identity Theft: Prevalence and Cost Appear to be Growing* (March 2002)

32 GAO-09-882, *Administración Tributaria: El IRS Ha Implementado Iniciativas para prevenir, detectar y solucionar problemas relacionados al robo de identidad-, pero necesita evaluar su efectividad* (September 2009)

33 GAO-13-515, *Tax Refunds: IRS is Exploring Verification Improvements, but Needs to Better Manage Risks* (Junio 2013). *Oficiales de la GAO también testificaron delante del Congreso sobre el Robo de identidad. Ver GAO-11-721T, Taxes and Robo de identidad: Status of IRS Initiatives to Help victimized Taxpayers, Testimonio de James R. White Director Strategic Issues, before the Subcommittee on Government Organization, Efficiency and Financial Management, Comisión sobre la Supervision y Reforma del Gobierno, Camara de Representantes* (June 2, 2011) y *GAO-12-132T, Identity Thief: Total Extent of Refund Fraud Using Stolen Identities is Unknown, Testimonio de James R. White Director Strategic Issues, before the Subcommittee on Government Organization, Efficiency and Financial Management, Comisión sobre Supervision y Reforma del Gobierno, Camara de Representantes* (29 de Septiembre de 2012)

34 TIGTA, Ref. No. 2005-40-106

35 Ver e.g., TIGTA, Ref. No. 2008-040-086; TIGTA Ref. No. 2012-40-050; TIGTA Ref. No. 2012-42-080; TIGTA Ref. No. 2013-40-062, *The Tax Protection Program Improves Robo de identidad Detection; However, Case Processing Controls Need to be Improved* (June 21, 2013); TIGTA 2013-40-122

proteger el ingreso fiscal y hacer cumplir la ley.<sup>36</sup> En octubre de 2005, el IRS estableció el Programa de Robo de Identidad para desarrollar una política centralizada y una guía de procedimientos.<sup>37</sup> El TIGTA reconoció en su informe del 2008 que el IRS había progresado en la implementación de estas recomendaciones, pero detectó que otras áreas debían ser mejoradas. El TIGTA continuó revisando el robo de identidad en los informes de auditoría y ha testificado ante el Congreso.<sup>38</sup>

### 3.2. Mayor participación en la investigación penal

A partir de 2013, los delitos relacionados con el robo de identidad son un área prioritaria de investigación para la División de Investigación Criminal (CI por su sigla en inglés) dentro del IRS.<sup>39</sup> En su informe anual de 2013, la CI indicó que participa en más de 70 grupos de trabajo en todo el país que investigan los delitos financieros así como los delitos de robo de identidad.<sup>40</sup>

El trabajo de investigación realizado por la CI es un componente importante en los esfuerzos del IRS en la lucha contra el robo de identidad tributaria. El IRS ha observado que la presentación de reclamos de reembolsos utilizando un número de SSN robado ha ido en aumento. En último año fiscal (1 de octubre de 2012 al 30 de septiembre de 2013), el IRS ha iniciado aproximadamente 1,492 casos de investigaciones penales relacionados con el robo de identidad, lo que significa un aumento de 66 por ciento en relación con las investigaciones iniciadas en el año fiscal 2012.<sup>41</sup> En el año fiscal 2011, solamente se habían iniciado 276 investigaciones criminales relacionadas con el robo de identidad. El tiempo dedicado a las investigaciones relacionadas con robo de identidad aumento

---

36 TIGTA Ref. No. 2005-40-106, pp. 12 – 20.

37 TIGTA Ref. No. 2008-40-086, p. 3

38 Ver e.g., Testimonio del Honorable J. Russell George, inspector General para las Administraciones Tributaria, *Identity theft and Tax Fraud*, delante de la Comisión de Supervisión y Reformas del Gobierno, Sub-Comisión sobre la Organización del Gobierno, eficacia y Administración Financiera (4 de Noviembre, 2011); Testimonio del Honorable J. Russell George, Inspector General de Finanzas de la Administración Tributaria, *Identity theft and Tax Fraud: Growing Problems for the Internal Revenue Service, Part IV*, delante de la Comisión sobre Supervisión y Reforma del Gobierno, Sub-Comisión de Organización Pública, Eficiencia y Gestión Financiera (November 29, 2012); Testimonio de Michael E. McKenney, Inspector General Encargado de Auditoría de la AT, *Refund-Related identity theft*, delante de la Comisión sobre Supervisión y Reforma de Gobierno, Sub Comisión de Operaciones del Gobierno (2 de Agosto 2013)

39 <http://www.irs.gov/pub/foia/ig/ci/REPORT-fy2013-ci-annual-report-02-14-2014.pdf>, p. 7

40 <http://www.irs.gov/pub/foia/ig/ci/REPORT-fy2013-ci-annual-report-02-14-2014.pdf>, p. 7. Desde 2008, el TIGTA se ha percatado que la política del IRS era investigar el crimen de robo de identidad por CI solamente si cometido en conjunción con otros crímenes con amplio efecto tributario. TIGTA, Ref. No. 2008-40-086, p. 5

41 <http://www.irs.gov/pub/foia/ig/ci/REPORT-fy2013-ci-annual-report-02-14-2014.pdf>, p. 10

216 por ciento en los últimos dos años. Las recomendaciones de la fiscalía, las sentencias y el número de personas declaradas culpables y condenadas por violaciones de robo de identidad han aumentado dramáticamente desde el año fiscal 2011. Las sentencias dictadas por condenas relacionadas con el robo de identidad han sido significativas, las mismas oscilan de dos a 317 meses.

La CI tiene muchas herramientas y métodos para prevenir el robo de identidad. Algunas de ellas son los siguientes.<sup>42</sup>

1. Campañas contra el robo de identidad - En enero del 2013, la CI realizó en todo el país una campaña coordinada contra el robo de identidad en colaboración con las oficinas del Departamento de Justicia Tributaria y la oficina del fiscal de Estados Unidos.<sup>43</sup> Este esfuerzo nacional resultó en 734 acciones relacionadas con el robo de identidad y fraude de reembolso e involucro 389 personas, con 109 arrestos, 48 órdenes de búsqueda y 189 sentencias, información y denuncias penales. Esto continuó con los esfuerzos de ejecución ya iniciados anteriormente.<sup>44</sup>
2. Programa de Asistencia para la aplicación efectiva de la Ley - en marzo de 2013, el IRS anunció que el Programa de Asistencia para la aplicación efectiva de la Ley, anteriormente conocido como el Programa Piloto para la Divulgación de Robo de Identidad, se expandió a todo el país.<sup>45</sup> Este programa prevé la divulgación de información de la declaración de impuestos federales asociada con las cuentas de las víctimas de robo de identidad. Con el expreso consentimiento de la víctima de robo de identidad, el IRS transmite la información fraudulenta de la declaración presentada por el ladrón de identidad a la agencia para la aplicación efectiva de la Ley. Actualmente hay más de 300 agencias de seguridad estatales y locales de 35 Estados que participan en el programa. El programa de asistencia para la aplicación efectiva de ley incluye todos los 50 Estados, el distrito de Columbia y los otros territorios de Estados Unidos.<sup>46</sup> Al 30 de mayo del 2013, el IRS ha procesado 2.731 dispensas de 244 diferentes agencias para el cumplimiento efectivo de la ley.<sup>47</sup>

---

42 <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Criminal-Investigation-Combats-Identity-Theft-Refund-Fraud>.

43 <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Intensifies-National-Crackdown-on-Identity-Theft-January-2013>.

44 <http://www.irs.gov/uac/Identity-Theft-Crackdown-Sweeps-Across-the-Nation;-More-than-200-Actions-Taken-in-Past-Week-in-23-States>.

45 <http://www.irs.gov/uac/Law-Enforcement-Assistance-Pilot-Program-on-Identity-Theft-Activity-Involving-the-IRS>; <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Combats-Identity-Theft-and-Refund-Fraud-on-Many-Fronts-2014>.

46 TIGTA Ref. No. 2013-40-122, p. 5

47 Testimonio de Michael E. McKenney, Nota al pie 38, p. 3

3. Centro para la Verificación del Robo de Identidad (ITC por su sigla en inglés) –

El CI, en 2012, estableció el Centro para la Verificación del Robo de Identidad, para revisar y procesar los índices de robo de identidad.<sup>48</sup> El Centro de Verificación investiga cada índice de robo, los desarrolla para las oficinas locales y asegura que no existe duplicidad en las investigaciones. Además, el Centro analiza las características de robo de identidad de reclamaciones de reembolso fraudulento y pasa la información pertinente a la agencia competente para incorporar las características de fraude recién identificadas en los filtros de robo de identidad.<sup>49</sup> Para el año fiscal 2013, el ITC recibió más de 1,400 posibles casos relacionados con el robo de identidad. Esos datos se cruzaron con más de 391,000 declaraciones solicitando un monto de 1.3 billones de dólares en reembolsos de impuestos federales potencialmente fraudulentos.<sup>50</sup>

El Centro de Verificación del Robo de Identidad es similar al que tiene la Comisión Federal de Comercio, que es el Centro Nacional para las denuncias de robo de identidad, e incluye una parte de la base de datos de la Comisión de Defensor del Consumidor de la FTC. Ofrece a más de 2,000 agencias para la aplicación efectiva de la ley una variedad de herramientas que facilitan las investigaciones y procesos de robo de identidad.<sup>51</sup>

4. El Centro de Tratamiento de Datos (DPC) Procesa las listas de las víctimas de robo de identidad - este proceso centraliza las listas de las víctimas y la información se transmite a nivel nacional a la CI mediante otras agencias federales, estatales y locales durante el proceso de investigación. La información se analiza y se hacen los ajustes necesarios a las cuentas de los contribuyentes que puedan sufrir robo de identidad. En el año fiscal 2013, El DPC proceso 71.7 por ciento más registros de identidad en que en el año fiscal 2012.<sup>52</sup>

**a. Monitoreo de depósitos directos a cuentas**

En un esfuerzo para reducir el tiempo entre presentar una declaración de impuestos y recibir el reembolso asociado, el IRS ofrece el

---

48 *TIGTA recomendó que el IRS desarrolle procedimientos para analizar las características del robo de identidad en 2012. TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 12*

49 *TIGTA, Ref. No. 2013-40-122, p. 5*

50 *<http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Combats-Identity-Theft-and-Refund-Fraud-on-Many-Fronts-2014>*

51 *<http://www.ftc.gov/news-events/media-resources/identity-theft-and-data-security>*

52 *<http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Criminal-Investigation-Combats-Identity-Theft-Refund-Fraud>*

depósito directo (que incluye depósitos a las cuentas vinculadas a tarjetas de débito) de un reembolso en lugar de enviar un cheque por correo<sup>53</sup>. Los contribuyentes en la declaración proporcionan un número de guía y cuenta bancaria, así como el tipo de cuenta, y cualquier reembolso es depositado directamente en esa cuenta bancaria.<sup>54</sup>

Sin embargo, lamentablemente el depósito directo también ofrece a los criminales la posibilidad de recibir rápidamente reembolsos fraudulentos de impuestos sin tener que lidiar con un cheque de reembolso.<sup>55</sup> Para poder minimizar las pérdidas asociadas con el fraude se debería limitar el número de reembolsos que pueden ser depositados directamente a una misma cuenta. Las regulaciones sobre los depósitos federales directos requieren que los depósitos se hagan sólo a una cuenta a nombre del contribuyente que lo solicita.<sup>56</sup> En el 2008 el TIGTA indicó que el IRS no había desarrollado procedimientos que garantizaran que los más de 61 millones de reembolsos del periodo fiscal 2008 fueron depositados a una cuenta a nombre del contribuyente.<sup>57</sup> El TIGTA también identificó como un problema el depósito directo de reembolsos múltiples a una misma cuenta bancaria.<sup>58</sup> Mientras que el IRS reconoció que esto era un problema, también indicó que podría haber razones legítimas para depósitos múltiples, tales como múltiples dueños de una misma cuenta.<sup>59</sup>

Cuatro años más tarde, El TIGTA reportó que el IRS todavía estaba depositando directamente múltiples reembolsos de impuestos a una misma cuenta bancaria, y se detectaron 10 casos desde el año de presentación 2010 donde el IRS deposito más de 300 reembolsos a una misma cuenta.<sup>60</sup> La incapacidad del IRS para garantizar la exactitud de la información de la cuenta de depósito directo sigue siendo un factor que permite que personas reciban reembolsos fraudulentos de impuestos. En su testimonio ante un sub-comité de la

53 *Las instrucciones del 2013 para el Formulario 1040, Declaración del Impuesto sobre la Renta, indican que uno de los beneficios del depósito directo es que "Usted recibirá su reembolso más rápido a través de depósito directo que por medio de cheque"* p. 69." p. 69

54 *De hecho, los contribuyentes pueden presentar el Formulario 8888, Asignación de Reembolso (Incluyendo Compras de Bonos de Ahorros), y tienen el reembolso depositado en un máximo de 3 cuentas separadas*

55 *TIGTA, Ref. No. 2008-40-182, Processes Are Not Sufficient to Minimize Fraud and Ensure the Accuracy of Tax Refund Direct Deposits (September 25, 2008), p. 7*

56 *31 CFR s. 210.5(a)*

57 *TIGTA, Ref. No. 2008-40-182, p. 6*

58 *Id., p. 8*

59 *Id., p. 12*

60 *TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 16. 590 Varios reembolsos para un monto total de \$909,267 fueron depositados sobre una sola cuenta bancaria.*

cámara de representantes al final de 2012, el entonces Comisionado de Apoyo a Operaciones señaló que el IRS tiene una doble misión con relación a los reembolsos y que debe “considerar la necesidad de distribuir los reembolsos de manera oportuna y también asegurar la protección de los derechos de los contribuyentes.”<sup>61</sup> En un informe del 2013, el TIGTA identificó 1.2 millones de posibles declaraciones de rentas fraudulentas del año fiscal 2011<sup>62</sup> y determinó que 1 millón (84%) de las declaraciones utilizaban el depósito directo para obtener reembolsos de impuestos por un total aproximado de \$3.5 billones<sup>63</sup>

El TIGTA nuevamente recomendó al IRS que limitara el número de reembolsos fiscales enviados a la misma cuenta. Tal como ha indicado el TIGTA en un informe del 2012, si hubiese un límite, los reembolsos de impuestos adicionales serían convertidos en cheques y enviados a los contribuyentes. Mientras que es posible que un cheque de reembolso de impuestos pudiera ser enviado al ladrón de identidad, cobrar el cheque es más difícil que retirar un depósito directo. Para cobrar un cheque, los individuos tienen que proporcionar una identificación con la fotografía correspondiente al nombre en el cheque de reembolso, en este caso al nombre del contribuyente legítimo. Esto significa que el ladrón de identidad tendría que obtener una identificación falsa para cobrar el cheque de reembolso obtenido fraudulentamente. Esto constituye otro elemento de disuasión contra el fraude.<sup>64</sup>

El IRS está tomando medidas para tratar estos problemas. Los Servicios de Integridad de Declaración y de Correspondencia (RICS por su sigla en inglés) dentro de la División de Salarios e Inversiones están compuestos por organizaciones que refuerzan la protección de los ingresos y el cumplimiento previo al reembolso, administran créditos reembolsables y proporcionan supervisión del contenido de todos los avisos y cartas enviadas a los contribuyentes.<sup>65</sup>

El Programa de Aseguramiento de Gestión de Cuentas de Contribuyentes RICS tiene un proceso en el cual se colabora con los bancos para obtener información sobre dudosos reembolsos. El proceso se basa en los bancos para proveer al IRS la información necesaria que permite identificar los reembolsos depositados a

---

61 *Testimonio de Beth Tucker, Comisionado encargado de Soporte de operaciones, delante de la Comisión de la Cámara para Supervisión y Reforma del Gobierno, Comisión de Organización Gubernamental, Gestión financiera y eficiencia*, 29 de Noviembre 29, 2012, p. 1

62 *Estas declaraciones “no detectadas” fueron identificadas por el TIGTA como teniendo características similares a las declaraciones confirmadas de robo de identidad por el IRS.* TIGTA Ref. No. 2013-40-122, p. 3

63 *Id.*, p. 18

64 *TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 15*

65 <http://www.irs.gov/uac/Wage-&Investment-Division-At-a-Glance>

tarjetas de débito. Un banco asociado con un esquema de robo de identidad proporcionó al IRS una lista de 60,000 cuentas bancarias, incluyendo cuentas de tarjetas de débito, que había identificado a nivel nacional, con reembolsos dudosos. El Banco los interceptó e impidió que se depositaran a estas cuentas los reembolsos dudosos por un total de \$164 millones.<sup>66</sup>

El año pasado, el IRS implementó un programa que permite a las instituciones financieras rechazar reembolsos a depósito directo basados en discrepancias entre el nombre de la cuenta y el nombre en la declaración de impuestos. A partir del 30 de septiembre del 2013, las instituciones financieras habían regresado un total de 20,051 reembolsos por un total de más de \$66 millones.<sup>67</sup>

El IRS todavía considera cómo equilibrar las necesidades legítimas de múltiples propietarios de la misma cuenta bancaria para recibir depósitos directos y el deseo ilegítimo de los participantes en los esquemas de fraude a tener múltiples depósitos a sus cuentas. El IRS ha desarrollado una herramienta para filtrar las declaraciones de renta basadas en la dirección, el código postal, o el número de ruta bancaria. Luego, las agrupaciones se filtran para identificar posible declaraciones fraudulentas. A partir del 26 de septiembre del 2013, el IRS había identificado 267,838 declaraciones de renta utilizando estos filtros e impidió que se emita aproximadamente \$ 817 millones en reembolsos.<sup>68</sup>

#### **b. Los códigos indicadores de robo de identidad del IRS**

Los Códigos Indicadores de Robo de Identidad fueron desarrollados para seguir de manera centralizada los incidentes de robo de identidad. Estos son atribuidos a las cuentas de los contribuyentes afectados.<sup>69</sup> El IRS persigue el robo de identidad, y sus esfuerzos han aumentado el número de casos identificados. Por ejemplo, mientras los contribuyentes habían autodefinido sólo 110,750 incidentes de robo de identidad, para el año 2011, el IRS identificó 1, 014,884 incidentes de robo de identidad.<sup>70</sup> Sin embargo, el TIGTA informó que el IRS todavía no ha detectado muchos casos de robo de identidad.

<sup>66</sup> TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 17

<sup>67</sup> Testimonio de J. Russell George, Inspector General de Finanzas de la Administración Tributaria, Oversight Hearing – Internal Revenue Service, delante de la Comisión de Presupuesto, Sub-Comisión de Servicios Financieros y Gobierno, Cámara de Representantes (26 Febrero, 2014), en la p. 17 de <http://docs.house.gov/meetings/AP/AP23/20140226/101771/HHRG-113-AP23-Wstate-GeorgeJ-20140226.pdf>

<sup>68</sup> Id.

<sup>69</sup> Testimonio de Michael E. McKenney, Nota al pie 38, p. 4

<sup>70</sup> TIGTA Ref. No. 2012-42-080, p. 1

Para el año fiscal 2010, por ejemplo, el TIGTA determinó que el IRS no detectó 1.5 millones de declaraciones de impuestos alegando reembolsos fraudulentos por un monto de \$5.2 billones; En 5 años, esto podría resultar en \$21 billones de reembolsos fraudulentos.<sup>71</sup>

El IRS continúa utilizando códigos indicadores de robo de identidad en las cuentas de los contribuyentes para evitar enviar un reembolso a un ladrón de identidad. Después de una reciente auditoría del TIGTA informando que los códigos indicadores no siempre se utilizan cuando se debería, el IRS acordó de mejorar sus procedimientos para asegurar que los indicadores se registran en las cuentas de los contribuyentes para documentar tanto la apertura como el cierre de las investigaciones por robo de identidad.<sup>72</sup>

### c. Archivo maestro de fallecidos de la seguridad social

Un esquema de robo de identidad exitoso requiere generalmente un SSN.<sup>73</sup> Los ladrones tienen varias maneras para robar los números de seguridad social.<sup>74</sup> Una forma es tener acceso al Archivo Maestro de Fallecidos de la Seguridad Social y tomar nota de los números de seguridad social de las personas que han fallecido recientemente. Luego, los ladrones presentan temprano en el periodo de presentación una declaración de impuestos que muestra un reembolso pendiente. Cuando el cónyuge sobreviviente de la herencia también envía una solicitud de reembolso, el IRS notifica a esta persona que se ha duplicado su declaración y que el reembolso ya ha sido emitido. Los ladrones también utilizan el SSN de infantes fallecidos para reclamar exenciones de dependientes al igual que otros créditos.<sup>75</sup>

---

71 *Id.*, p. 3. Aunque el IRS admite que hay casos que se pierden, identifico acciones que han sido tomadas para reducir el número de casos y no acepto que \$21 billion sea un monto correcto *Id.*, p. 29

72 TIGTA, Ref. No. 2013-40-062, p. 7 and p. 17

73 Sin embargo, un SSN no es requerido. Empezando en 2013, el TIGTA identifico casos de fraude al reembolso usando Números individuales de identificación de contribuyentes (ITIN), y determino que más de 141,000 declaraciones del año fiscal 2011 tenían un ITIN con las mismas características como declaraciones con robo de identidad implicando un ITIN. TIGTA, Ref. No. 2013-40-122, p. 3

74 Ejemplos de cómo se roban los SSN fueron proporcionados en la sección II., Tipos de Robo de identidad.

75 Ver e.g., La Recomendación Legislativa del Desensor Nacional del Contribuyente #2 para 2011, Restringir el acceso al Archivo Maestro de Mortalidad, en [http://www.irs.gov/pub/tas/2011\\_arc\\_legrecommendations.pdf](http://www.irs.gov/pub/tas/2011_arc_legrecommendations.pdf) and <http://www.wnem.com/story/24781871/stranger-steals-dead-babys-social-security-number-to-file-taxes-para-un-caso-reciente-en-donde-ocurrió>.

En 1980 la SSA, tras un juicio de la Ley de Libertad de Información, acepto divulgar la información sobre los Fallecidos <sup>76</sup>. Se puede comprar en línea a través del Departamento de comercio la información del Archivo Maestro de Fallecidos. La base de datos contiene gran parte de la información necesaria para robar la identidad de una persona: el nombre completo, el SSN, fecha de nacimiento y fecha de fallecimiento de ciudadanos y residentes legales. Mientras que esta información tiene importantes usuarios legítimos – tales como la comunidad financiera, las compañías de seguros, las empresas de seguridad y los gobiernos estatales y locales - también ha permitido que delincuentes puedan presentar declaraciones de impuestos fraudulentas.<sup>77</sup>

La Ley de Presupuesto de 2013 contiene una disposición que restringe la divulgación de información del Archivo Maestro de Fallecidos durante 3 años calendario desde la fecha de la muerte, a menos que la persona haya sido autorizada para recibir dicha información.<sup>78</sup> Se espera que esto evite cualquier uso de números de seguridad social de personas recientemente fallecidas para obtener reembolsos fraudulentos.<sup>79</sup>

Sin embargo, en una reciente audiencia a la Comisión de Asignaciones de la Cámara de Representantes se observó que los Archivos Maestros de Fallecidos están todavía abiertos y disponibles para su uso por cualquier persona, porque el Servicio Nacional de Información Técnica, que es responsable de mantener la base de datos, no quiere cerrar el archivo antes de asegurarse que las organizaciones que todavía tengan que utilizarlos puedan hacerlo.<sup>80</sup>

#### **d. Filtros para las declaraciones de renta**

El IRS alcanzo la meta impuesta en 1998 de recibir electrónicamente al menos el 80% de las declaraciones.<sup>81</sup> Cuando se procesan estas declaraciones, el IRS utiliza una variedad de filtros que ayudan

---

76 *Perholtz v. Ross, Civil Action No. 78-2385 and 78-2386, U.S. District Court for the District of Columbia (Apr. 11, 1980)*

77 <http://www.casey.senate.gov/newsroom/releases/budget-deal-contains-casey-backed-plan-to-crackdown-on-identity-theft>

78 *Pub. L. No. 113-67, sec. 203*

79 <http://www.casey.senate.gov/newsroom/releases/budget-deal-contains-casey-backed-plan-to-crackdown-on-identity-theft>

80 <http://www.usatoday.com/story/news/politics/2014/02/06/anti-fraud-efforts-stalled-as-death-master-file-lives-on/5231223/>

81 *Para procesar el año 2012, el IRS recibió electrónicamente más de 80% de las declaraciones. <http://www.irs.gov/uac/2012-Filing-Season-Statistics>*

a identificar aquellas que podrían estar implicadas en fraude de reembolso. Recientemente, El IRS anuncio que para el año fiscal 2014, aumentará el número y la eficiencia de los filtros para evitar el robo de identidad utilizada en reembolsos fraudulentos causados por el robo de identidad antes de procesar cualquier declaración o reembolso.<sup>82</sup> En 2012, El TIGTA identifico una serie de declaraciones que el IRS envió a través de su proceso de filtro que no para un examen más minucioso.<sup>83</sup> El TIGTA indicó que si el IRS hubiese tenido más filtros, estas declaraciones hubiesen podido ser mejor examinadas lo que llevaría a reducir los reembolsos. Señaló que a partir del 19 de abril del 2012, el IRS aumentó los filtros y bloqueo \$1.3 billones en reembolsos potencialmente fraudulentos.<sup>84</sup>

En el año 2012, el IRS desarrollo los primeros filtros para procesar las declaraciones por robo de identidad.<sup>85</sup> Las declaraciones de impuestos identificadas mediante el proceso de filtro están suspendidas hasta que el IRS pueda verificar la identidad del contribuyente. En el año 2012, hubo 11 filtros que identificaron aproximadamente 325,000 declaraciones y evitaron la emisión de aproximadamente \$2.2 billones en reembolsos fraudulentos. En el año 2013, el número de filtros aumentó a más de 80 y al 30 de mayo del 2013, el IRS había identificado 151,000 declaraciones impidiendo otorgar aproximadamente \$ 840 millones en reembolsos fraudulentos.<sup>86</sup> Para procesar el año 2014, el IRS ha diseñado más filtros para detectar los robos de identidad.<sup>87</sup>

#### **e. PIN de protección de identidad**

El IRS introdujo el « PIN de protección de identidad » (PIN IP) en el formulario 1040 del 2011, Declaración de Renta Personal de EEUU, (así como en los formularios más sencillos 1040A y 1040EZ) y en el formulario 1040NR del 2013, la Declaración de renta de Residente Extranjero (así como en el formulario más sencillo 1040 NR-EZ y el formulario 1040-SS para ciertos residentes en territorios de Estados Unidos).

El PIN de IP es un número único de seis dígitos que se asigna anualmente a las víctimas de robo de identidad cuyos casos han sido resueltos. Estas personas utilizan el PIN de IP al presentar su declaración de impuestos federales, escribiéndola en el espacio

---

<sup>82</sup> *FS-2014-1, January 2014*

<sup>83</sup> *TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 4*

<sup>84</sup> *Id.*

<sup>85</sup> *TIGTA, Ref. No. 2013-40-122, p. 4*

<sup>86</sup> *Id.*

<sup>87</sup> <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Combats-Identity-Theft-and-Refund-Fraud-on-Many-Fronts-2014>

previsto al lado de la línea de firma. Esto identifica la declaración como presentada por el contribuyente real. Las declaraciones de impuestos pueden presentarse vía electrónica o en papel, pero sin el PIN de IP, el IRS no aceptará la declaración y no otorgará ningún reembolso al contribuyente. Para procesar el año 2011, el formulario 1040 incluía un área específica para el PIN de IP, y el IRS emitió 53,700 PIN de IP para ser utilizados por los contribuyentes.<sup>88</sup> Para procesar el año 2012, el formulario incluyó un espacio de entrada, y se emitieron 251,568 PIN de IP.<sup>89</sup> Durante este año fiscal 2014, el IRS espera otorgar más de 1.2 millones de PIN IP a las víctimas cuyos casos han sido resueltos, esto significa 770,000 más que en el año fiscal 2013.<sup>90</sup>

Como parte integral de su estrategia contra el robo de identidad, el IRS ha introducido un proyecto piloto para el año fiscal 2014.<sup>91</sup> Se proporcionará un PIN de IP a un número limitado de contribuyentes que presentaron sus declaraciones del año pasado desde Florida, Georgia y el distrito de Columbia, estas tres áreas han sido identificadas por tener el mayor porcentaje per cápita relacionados con el robo de identidad. Los PINS de IP otorgados a través de este proyecto piloto serán adicionales a los PIN IP que el IRS emitirá para el periodo fiscal 2014 a las víctimas por robo de identidad. Aunque el contribuyente se haya trasladado fuera de estas 3 jurisdicciones, el PIN de IP puede ofrecerse para el año fiscal 2014.

El PIN de IP está disponible para los contribuyentes que presentaron el año pasado su declaración en una de esas tres jurisdicciones, e igualmente podrán solicitarlo este año; aquellos que necesiten solicitar y obtener un PIN de presentación electrónica (e-file PIN) podrán usar la aplicación disponible en línea. Las personas que necesiten un PIN e-file incluyen aquellos que necesitan presentar una declaración pero que no tienen su PIN de autoselección (utilizada por los contribuyentes para proporcionar al IRS su ingreso bruto ajustado del año anterior) o AGI desde su declaración de impuestos de 2012 con el fin de verificar su identidad al IRS. Los contribuyentes elegibles que solicitan un e-file PIN utilizando la aplicación en línea mientras que completan su declaración de impuestos federales serán llevados a una nueva aplicación web de PIN de IP para validar su identidad antes de recibir el PIN de IP. Esto se hace utilizando una nueva aplicación de web donde los contribuyentes tienen que contestar una serie de

---

<sup>88</sup> TIGTA, Ref. No. 2012-42-080, p. 5

<sup>89</sup> *Id.*

<sup>90</sup> <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Combats-Identity-Theft-and-Refund-Fraud-on-Many-Fronts-2014>

<sup>91</sup> [http://www.irs.gov/uac/Newsroom/2014-Identity-Protection-PIN-\(IP-PIN\)-Pilot](http://www.irs.gov/uac/Newsroom/2014-Identity-Protection-PIN-(IP-PIN)-Pilot)

preguntas que solamente el interesado es capaz de responder. Si el contribuyente decide no participar en el programa piloto, presentará la declaración de impuestos de la manera habitual y recibirá cualquier reembolso de impuestos dentro del plazo habitual.

Los contribuyentes que tienen la oportunidad de obtener un PIN de IP bajo el programa piloto son invitados, pero no obligados, a participar en el programa. El PIN de IP puede utilizarse para las declaraciones ya sea electrónicas o en papel. Si el contribuyente decide participar y recibir un PIN de IP, debe utilizarlo en la declaración de impuestos. Si el contribuyente presenta electrónicamente su declaración sin utilizar el PIN de IP, la declaración no será procesada. Si el contribuyente la presenta en papel, la declaración será sometida a una evaluación adicional para validar su identidad. Esta revisión podrá retrasar que la declaración sea procesada y por ende la emisión de cualquier reembolso pendiente.

Los conocimientos adquiridos por el programa piloto ayudarán al IRS a determinar en qué medida el PIN de IP podría ofrecerse a un mayor número de contribuyentes.

**f. Aplicación de patrones de datos para evitar futuros robo de identidad**

En 2012, el TIGTA reportó que el IRS utiliza pocos datos de los casos de robo de identidad para identificar tendencias, etc., que podrían ser utilizados para detectar o prevenir el fraude al reembolso en el futuro y recomendó que el IRS ajuste su procedimiento para rastrear y analizar las tendencias y patrones.<sup>92</sup> Por ejemplo, el análisis de TIGTA de las declaraciones del año fiscal 2010 con características de robo de identidad comprobó que \$8.1 millones en reembolsos potencialmente fraudulentos implicaban a una de cada cinco declaraciones presentadas.<sup>93</sup>

El IRS en 2012 comenzó a aplicar iniciativas para identificar mejor los casos de fraude. Estas son:

1. Establecer un equipo cuya misión es proporcionar un mecanismo formal para recibir, evaluar y dar prioridad a nuevos problemas de reembolso fraudulentos; desarrollan y comunican al IRS las soluciones en tiempo real para proteger los ingresos.

---

<sup>92</sup> TIGTA Ref. No. 2012-40-050, p. 23

<sup>93</sup> TIGTA 2012-42-080, p. 9

2. Implementar el programa de Minería de Datos sobre la reducción de inventario (Data Mining Inventory Reduction Effort) mejorando la capacidad del IRS para verificar las declaraciones potencialmente fraudulentas.
3. Establecer un Grupo de Escrutinio acelerado para analizar las declaraciones e identificar mejor las declaraciones potencialmente fraudulentas. Esto incluye identificar mejor los patrones de fraude, incluyendo aquellos de las rentas de tipo Schedule C y las rentas de empleados doméstico.<sup>94</sup>

Aunque el IRS ha mejorado el uso del proceso de filtro, en el 2013 el TIGTA recomendó al IRS que analizara las características de las declaraciones fraudulentas resultantes del robo de identidad para perfeccionar y ampliar los filtros.<sup>95</sup> A principios de 2014, el IRS indico que continuará aumentando el número y la eficacia de los filtros de robo de identidad que se utilizan para identificar los reembolsos potencialmente fraudulentos antes de procesar cualquier declaración u otorgar cualquier reembolso.<sup>96</sup>

#### **g. Sistema tributario en tiempo real**

El 08 de diciembre de 2011, el Comisionado del IRS celebró la primera reunión pública para discutir la iniciativa a largo plazo del IRS para pasar a un sistema fiscal en tiempo real.<sup>97</sup> Un sistema fiscal en tiempo real permitiría verificar muchos elementos de la declaración de impuestos y permitiría que los contribuyentes corrigieran las discrepancias antes que el IRS termine de procesar la declaración. En la actualidad, no es raro que un contribuyente reciba una notificación de 12 a 18 meses después de presentar una declaración de impuestos.

El GAO emitió un informe en junio de 2013 que revisa los años fiscales 2010 y 2011. Para el año fiscal 2010, pasa más o menos un año antes de que el IRS notificara a un contribuyente sobre discrepancias entre la información de terceros y la información de su declaración.<sup>98</sup> Esto puede crear problemas y frustraciones tanto para el contribuyente como para el IRS.<sup>99</sup> Es igualmente importante que este tipo de sistema tributario permita al IRS identificar rápidamente las declaraciones fraudulentas

---

<sup>94</sup> *Id.*

<sup>95</sup> TIGTA Ref. No. 2013-40-122, p. 17

<sup>96</sup> <http://www.irs.gov/uac/Newsroom/IRS-Combats-Identity-Theft-and-Refund-Fraud-on-Many-Fronts-2014>

<sup>97</sup> <http://www.irs.gov/Tax-Professionals/December-8,-2011-Meeting>

<sup>98</sup> GAO-13-515, *Tax Refunds: IRS Is Exploring Verification Improvements, but Needs to Better Manage Risks* (Junio 2013), p. 12. *El promedio era de 388 días.*

<sup>99</sup> <http://www.irs.gov/pub/irs-utl/ir-2011-114.pdf>

basadas en falsos informes de ingresos.<sup>100</sup> El TIGTA ha identificado el acceso a la información de los ingresos y la retención de terceros al mismo tiempo que se procesan las declaraciones como la herramienta más importante que el IRS podría tener para identificar y prevenir el fraude al reembolso.<sup>101</sup> Si el IRS tiene acceso tardío a la información de los ingresos y a la retención de terceros, esto podría dificultar detectar los reembolsos fraudulentos en las declaraciones.<sup>102</sup> Los terceros no están obligados a presentar documentos de ingresos y de retención al IRS hasta el 31 de marzo, sin embargo, los contribuyentes pueden comenzar a presentar declaraciones de impuestos a mediados de enero. Por ejemplo, para el año fiscal 2011, el IRS había otorgado el 50 por ciento de los reembolsos del 2012 a finales de febrero de 2012, pero solo había recibido el 3% de las declaraciones de información. En agosto del 2012, cuando el IRS completó su cruce de información entre los datos de las declaraciones, 92 por ciento de los reembolsos habían sido otorgados.<sup>103</sup> Debido a las sanciones por la presentación de información incorrecta por parte de los contribuyentes, los proveedores de información de terceros solicitan extensiones a los plazos en la presentación de sus declaraciones.<sup>104</sup> Sin embargo, sería necesario hacer cambios en la legislación para modificar los plazos de presentación de las declaraciones.<sup>105</sup>

Un ejemplo de cómo podría funcionar un sistema en tiempo real se presenta con la información sobre los beneficios de la seguridad social. El IRS en el mes de diciembre, recibe el formulario SSA-1099, el cual es la declaración de beneficios de la Seguridad Social. Este formulario incluye información sobre los beneficios de la seguridad social y las retenciones federales de impuestos sobre estos beneficios. El uso de la información del formulario SSA-1099 permitiría al IRS asegurar que todos los beneficios de la Seguridad Social y las retenciones reportadas en las declaraciones son válidos al momento de presentar la declaración y antes que se otorguen los reembolsos. En un informe del 2012, el TIGTA identificó casi \$232 millones en reembolsos de impuestos

---

<sup>100</sup> TIGTA, Ref. No., 2012-42-080, p.5

<sup>101</sup> *Id.*, p. 7, and TIGTA, Ref. No. 2013-40-122, p. 5

<sup>102</sup> En realidad, Michael McKenney, Sub-inspector General de Auditoría Encargado, TIGTA, testificó que mientras que el IRS ha hecho algunos progresos en el tratamiento del robo de Identidad “, hay una parte del problema que no puede resolverse completamente hasta que el IRS recibe información sobre ingresos y retenciones antes de procesar la declaración de impuestos. El acceso a los ingresos de terceros y la retención de información en el momento de procesar las declaraciones de impuestos es la herramienta más importante que el IRS podría utilizar para detectar y prevenir el fraude fiscal relacionado al robo de Identidad resultando de la presentación de informes de falsos ingresos y retenciones.” Testimonio de Michael McKenney, Nota al pie 38, at p. 5

<sup>103</sup> GAO-13-515, p. 8

<sup>104</sup> GAO-13-515, p. 11

<sup>105</sup> TIGTA Ref. No. 2012-42-080, p 6

fraudulentos a causa de falsos ingresos y retenciones reclamadas como beneficios de la Seguridad Social.<sup>106</sup> En ese momento, el IRS no había establecido un proceso para cruzar información. El IRS comenzó a usar la información del formulario SSA-1099 durante el período fiscal del 2012 para identificar las declaraciones que reclamaban los beneficios de la Seguridad Social cuando no había evidencia de retención en el formulario SSA-1099. Como resultado, para procesar el año 2012, el IRS redujo en un 86 por ciento las declaraciones no detectadas basadas en reclamos fraudulentos de beneficios de la Seguridad Social en comparación con la cantidad que el TIGTA había reportado anteriormente.<sup>107</sup> Este éxito continuó en el año 2013, cuando el IRS identificó 36,523 declaraciones fraudulentas reportando un total de \$184 millones en reembolsos de impuestos.<sup>108</sup>

El TIGTA continuó reportando que el IRS todavía no tiene acceso oportuno a toda la información sobre los ingresos y retenciones de terceros que podría utilizar para mejorar la detección de fraude al momento de la presentación de las declaraciones.<sup>109</sup>

El IRS continúa buscando soluciones a este problema, reconociendo las preocupaciones de las partes interesadas que aducen que informes más adelantados podrían aumentar los errores en los datos.<sup>110</sup>

El TIGTA, al igual que el IR, han recomendado y solicitado en presupuestos anteriores un mayor acceso al Directorio Nacional de los nuevos contratados (NDNH).<sup>111</sup> La NDNH es una base de datos que contiene información sobre todos los empleados recién contratados. Los datos incluyen los seis elementos básicos del formulario W-4, el certificado de retención de los empleados, y para los empleados recién contratados: el nombre, dirección y SSN, así como el nombre, la dirección y el número de identificación patronal Federal del empleador. La NDNH también incluye información trimestral de los salarios para empleados individuales entregadas por las Agencias Estatales de Empleo así como las Agencias Federales e información de desempleo para las personas que han recibido o solicitado beneficios por desempleo.

---

<sup>106</sup> TIGTA Ref. No. 2012-42-080, p. 13

<sup>107</sup> TIGTA Ref. No. 2013-40, 122, p. 6

<sup>108</sup> *Id.*

<sup>109</sup> *Id.*, p. 5

<sup>110</sup> *Id.*, p. 7

<sup>111</sup> TIGTA Ref. No. 2012-42-080, pp. 7-8; Testimonio del Honorable J. Russell George (Noviembre 29, 2012), Nota al pie 37, p. 3; Testimonio del Honorable J. Russell George, Inspector General de Finanzas de la Administración Tributaria, Identity theft and Tax Fraud, delante de la Comisión de Presupuesto, Sub Comisión sobre Supervisión y Seguridad Social (May 8, 2012), p. 4; Departamento del Tesoro, General Explanations of the Administration's Fiscal Year 2014 Revenue Proposals, p. 192

Actualmente, el IRS puede acceder al directorio para obtener información sobre las declaraciones que reclaman un crédito tributario por ingresos adquiridos.<sup>112</sup> Si la legislación le otorgara al IRS la autoridad para recibir extractos de la NDNH, esta información, junto con el ingreso de terceros y la información de retenciones que mantiene el IRS para los impuestos presentados en el año anterior, podría permitir al IRS mejor identificar a las personas que presentan declaraciones fraudulentas. El IRS podría diseñar un proceso que utilice los documentos de salarios de terceros del año anterior, los documentos de retención y datos de la NDNH para determinar si los salarios y las retenciones reportadas en la declaración aparentemente puedan ser falsos.<sup>113</sup>

El Presupuesto del Tesoro para el año Fiscal 2015 incluye una propuesta para exigir que todas las declaraciones de información sean proporcionadas al IRS al 31 de enero, con la excepción del formulario 1099-B, que es la declaración del Agente (Broker).<sup>114</sup>

#### 4. CONCLUSIÓN

El IRS se enfrenta a la dualidad o y a veces a metas contradictorias, al querer procesar rápidamente las declaraciones para otorgar reembolsos, sin embargo tiene que proteger la identidades de los contribuyentes y eliminar el fraude fiscal. Para alcanzar estos objetivos, utiliza muchas herramientas, incluyendo filtros de identidad más sofisticados y agrupación técnica así como el PIN de IP que debe introducirse manualmente en una declaración. Reconociendo estas metas y desafíos, el IRS ha solicitado un aumento en la financiación y el personal para seguir enfrentando el robo de identidad, incluyendo la expansión del Centro Especializado de Investigación Criminal de Robo de Identidad que procesa los posible casos de robo de identidad; y la inversión en tecnología de la información que protege la información de los contribuyentes, ayuda a verificar casos potenciales de robo de identidad en las declaraciones y reduce errores en los pagos.<sup>115</sup>

---

112 TIGTA Ref. No. 2010-40-129, *Expanded Access to Wage and Withholding Information Can Improve Identification of Fraudulent Tax Returns* (September 30, 2010), p. 5

113 TIGTA Ref. No. 2012-42-080, p. 8

114 Departamento del Tesoro, *General Explanations of the Administration's Fiscal Year 2015 Revenue Proposals*, p. 246

115 Departamento del Tesoro de EEUU, *Budget in Brief, Fiscal Year 2015*, p. 64

## **PRESENTACIONES Y VIDEOS**



## Presentaciones y videos 48ª Asamblea General del CIAT

Presentaciones en formato PDF y videos de los temas principales y casos prácticos que serán discutidos durante la 48ª Asamblea General del CIAT, conforme al programa técnico del evento. Estas pueden ser consultadas en los links que indican los idiomas en que se encuentran disponibles.

	Presentación	Video
<b>Conferencia Inaugural: Agujas en Pila de Agujas: la detección del fraude y evasión de impuestos a través de Big Data</b>		
Hong-Eng Koh (Oracle)		<a href="#">Video</a>
<b>Tema 1: El uso de documentos electrónicos en la administración tributaria</b>		
Brasil	<a href="#">Español</a> <a href="#">Inglés</a> <a href="#">Portugués</a>	
<b>Caso 1.1: Documentos electrónicos, Soluciones para Pequeñas y Medianas Empresas</b>		
México	<a href="#">Español</a>	
ENCAT - Brasil	<a href="#">Portugués</a>	
<b>Caso 1.2: Otras innovaciones del uso de sistemas electrónicos</b>		
Argentina	<a href="#">Español</a>	
<b>Caso 2: Las TIC en la prestación de servicios al contribuyente</b>		
OCDE	<a href="#">Inglés</a>	
<b>Tema 2.1: Implementaciones innovadoras que buscan simplificar procesos</b>		
Guatemala	<a href="#">Español</a>	
Perú	<a href="#">Español</a> <a href="#">Inglés</a>	
<b>Caso 2.2: Plataformas y canales de atención al contribuyente</b>		
Portugal	<a href="#">Inglés</a>	
Sudáfrica	<a href="#">Inglés</a>	
Jamaica	<a href="#">Inglés</a>	
Rep. Popular China	<a href="#">Inglés</a>	

	Presentación	Video
<b>Caso 2.3: Otras soluciones innovadoras para presentar declaraciones</b>		
Noruega	<a href="#">Inglés</a>	
<b>Tema 3: La TIC y el control fiscal</b>		
Canadá	<a href="#">Español</a> <a href="#">Inglés</a> <a href="#">Portugués</a>	
<b>Caso 3.1: Minería de datos y otras aplicaciones en investigaciones de delitos financieros y tributarios</b>		
Italia	<a href="#">Inglés</a>	
<b>Subtema 3.2 Aplicaciones electrónicas en el control de catastro de bienes y registro de personas</b>		
Francia	<a href="#">Español</a> <a href="#">Francés</a> <a href="#">Inglés</a>	
EE.UU	<a href="#">Español</a> <a href="#">Inglés</a>	
<b>Tema 4: Mesa Redonda - El futuro de la administración tributaria y el papel de la tecnología</b>		
Oracle, MicroSoft, Argentina (AFIP), Brasil (SERPRO), Paperless LA, CIAT		<a href="#">Video</a>
<b>Consideraciones Finales</b>		
Raúl Zambrano (CIAT)	<a href="#">Español</a> <a href="#">Inglés</a>	<a href="#">Video</a>

## **PROGRAMA TÉCNICO**



**ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT**  
**Río de Janeiro, Brasil**  
**5 al 8 de mayo de 2014**

**PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES**

**TEMA PRINCIPAL: “EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”**

**Lunes 5 de mayo**

- 9:10 - 9:55 Ceremonia Inaugural.  
Palabras por el Secretario Ejecutivo del CIAT, Márcio F. Verdi.  
Palabras por el Representante del Presidente del Consejo Directivo, Angel Ruben Toninelli, Director General, Dirección General de Ingresos, AFIP, Argentina.  
Palabras de Bienvenida Receita Federal do Brasil, Carlos Barreto, Secretario Receita Federal, Brasil.
- 9:55 - 10:40 Conferencia Inaugural: Hong-Eng Koh, Vice Presidente, Oracle.  
“Agujas en Pila de Agujas: la detección del fraude y evasión de impuestos a través de Big Data”.
- 10:40 - 11:10 Foto oficial, café e integración.

**TEMA 1: EL USO DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

- 11:10 - 11:20 **Moderador:** Angel Ruben Toninelli, Director General, Dirección General de Ingresos, AFIP, Argentina.
- 11:20 - 11:50 **Oradores:** **La experiencia brasileña en la documentación electrónica.**  
Carlos Barreto, Secretario, Ingresos Federales de Brasil y Carlos Roberto Occaso, Subsecretario de Recaudación y Asistencia, Receita Federal, Brasil documentación.

- 11:50 - 12:10 **Comentaristas:** Saverio Capolupo, Comandante General, Guardia de Finanzas, Italia y Márcio F. Verdi, Secretario Ejecutivo, CIAT.
- 12:10 - 12:40 **Debate**
- 12:40 - 14:00 **Almuerzo**
- 14:00 - 15:45 **Subtema 1.1: Documentos electrónicos, Soluciones para Pequeñas y Medianas Empresas.**
- 14:00 - 14:05 **Moderador:** Khurshid Sattaur, Comisionado General, Autoridad de Ingresos, Guyana.
- 14:05 - 14:25 **Orador:** **Documentos electrónicos, Soluciones para pequeñas y medianas empresas - La experiencia de Chile.**  
Ricardo Pizarro, Servicios Impuestos Internos, Chile.
- 14:25 - 14:45 **Orador:** **Cooperación con sector privado para la utilización de facturas electrónicas de ventas al detal - El caso de México.**  
Guillermo Valls, Administrador General, Servicio de Administración Tributaria, México.
- 14:45 - 15:05 **Orador:** **Cooperación con sector privado para la utilización de facturas electrónicas de ventas al detal – ENCAT.**  
Eudaldo Almeida de Jesus, ENCAT, Coordinator, Brasil.
- 15:05 - 15:25 **Orador:** **Pagos por teléfono móvil de créditos pre-comprados.**  
Ezekiel Saina, Comisionado Adjunto, Kenia Revenue Authority.
- 15:25 - 15:45 **Debate**
- 15:45 - 16:05 **Café e integración**

16:05 - 17:35	<b>Subtema 1.2:</b>	<b>Otras innovaciones del uso de sistemas electrónicos.</b>
16:05 - 16:15	<b>Moderador:</b>	Raúl Zambrano, Director de Asistencia Técnica y Tecnología de la Información, CIAT.
16:15 - 16:35	<b>Orador:</b>	<b>Hacia una Administración de Impuestos y Aduanas de Países Bajos 100% digital.</b> Peter Veld, Comisionado, Administración de Impuestos y Aduanas, Ministerio de Finanzas, Países Bajos.
16:35 - 16:55	<b>Orador:</b>	<b>El Control de Pagos de Seguridad Social, E-Social.</b> Iagaro Martins, Subsecretario, Receita Federal do Brasil.
16:55 - 17:15	<b>Orador:</b>	<b>El Control de Tránsito de Mercancías, Brasil-ID.</b> Eudaldo Almeida de Jesus, ENCAT, Coordinator.
17:15 - 17:35	<b>Debate</b>	

### Martes 6 de mayo, 2014

	<b>TEMA 2:</b>	<b>LAS TIC EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL CONTRIBUYENTE.</b>
9:00 - 9:05	<b>Moderador:</b>	Andrea Lemgruber, Asesora de Asistencia Técnica, Fondo Monetario Internacional.
9:05 - 9:35	<b>Orador:</b>	<b>Las TICs al servicio del contribuyente.</b> Santiago Menéndez Menéndez, Director General, Agencia Estatal de Administración Tributaria, España.
9:35 - 9:55	<b>Comentarista:</b>	Grace Pérez Navarro, Subdirectora, Centro de Política y Administración Tributaria, OCDE.
9:55 - 10:20	<b>Debate</b>	
10:20 - 10:40	<b>Café e integración</b>	

10:40 - 12:05	<b>Subtema 2.1:</b>	<b>Implementaciones innovadoras que buscan simplificar procesos.</b>
10:40 - 10:45	<b>Moderador:</b>	Sergio Mujica, Secretario General Adjunto, OMA.
10:45 - 11:05	<b>Orador</b>	<b>Innovaciones en la administración tributaria utilizando plataformas móviles.</b> Daniel Laffitte, Director de División Informática, Dirección General Impositiva, Uruguay.
11:05 - 11:25	<b>Orador</b>	<b>El uso de la tecnología para los servicios exentos para diplomáticos.</b> Carlos Muñoz, Superintendente, Superintendencia de Administración Tributaria, Guatemala.
11:25 - 11:45	<b>Orador:</b>	<b>CONTAC CENTER SUNAT: Mejorando el Relacionamento con Los ciudadanos y/o contribuyentes.</b> Tania Quispe, Superintendente Nacional, Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria, Perú.
11:45 - 12:05	<b>Debate</b>	
12:05 - 13:50	<b>Subtema 2.2:</b>	<b>Plataformas y canales de atención al contribuyente.</b>
12:05 - 12:10	<b>Moderador:</b>	Mary Allison Raphael, Presidente, Dirección General de Hacienda Pública, Trinidad y Tobago.
12:10 - 12:30	<b>Orador:</b>	<b>Experiencia de Portugal.</b> José Antonio de Azevedo Pereira, Director General, Dirección General de Impuestos, Portugal.
12:30 - 12:50	<b>Orador:</b>	<b>Experiencia de Sudáfrica.</b> Hope Tau Mashigo, Jefe de Información, Servicio de Impuestos de Sudáfrica.

12:50 - 13:10	<b>Orador:</b>	<b>Experiencia de Jamaica.</b> Meris Haughton, Directora de Comunicaciones, Administración Tributaria de Jamaica.
13:10 - 13:30	<b>Orador:</b>	<b>Experiencia de Rep. Popular China.</b> Lan Song, Comisionada Adjunta, Administración Estatal de Impuestos, República Popular China.
13:30 - 13:50	<b>Debate</b>	
13:50 - 15:00	<b>Almuerzo</b>	
15:00 - 18:00	<b>Sesión Administrativa de la Asamblea General del CIAT.</b>	(Sólo para Representantes y delegados de países miembros).

### Miércoles 7 de mayo, 2014

**Tema 2:** Las TIC en la prestación de servicios al contribuyente (continuación).

9:00 - 10:30	<b>Subtema 2.3:</b>	<b>Otras soluciones innovadoras para presentar declaraciones.</b>
9:00 - 9:05	<b>Moderador:</b>	Ramón Pérez, Subdirector General, Dirección General de Impuestos Internos, El Salvador.
9:05 - 9:25	<b>Orador:</b>	<b>La presentación electrónica de declaraciones en Brasil.</b> Cláudia María Andrade, Coordinadora General de Tecnología de Información, Receita Federal, Brasil.
9:25 - 9:45	<b>Orador:</b>	<b>Presentación electrónica de declaraciones de pago a medida que se percibe la renta (PAYE).</b> Wayne Forde, Director de Servicios, Autoridad de Ingresos de Barbados.

9:45 - 10:05 **Orador:** **Uso de servicios electrónicos para la gestión de los asuntos fiscales.**  
Karl Olav Wroldsen, Director de Informática, Dirección de Impuestos, Noruega.

10:05 - 10:30 **Debate**

10:30 - 11:00 **Café e integración**

**TEMA 3: LA TIC Y EL CONTROL FISCAL**

11:00 - 11:05 **Moderador:** Guillianio Saturnilia, Jefe de Auditoría e Investigación Criminal, Ministerio de Finanzas, Sint Maarten.

11:05 - 11:35 **Orador:** **El uso de “Business Intelligence” para el propósito de control fiscal.**  
Brian McCauley, Comisionado Asistente, Agencia de Ingresos de Canadá.

11:35 - 11:55 **Comentarista:** Luis Cremades, Jefe Misión española ante el CIAT.

11:55 - 12:20 **Debate**

12:20 - 13:50 **Almuerzo**

13:50 - 15:00 **Subtema 3.1: Minería de datos y otras aplicaciones en investigaciones de delitos financieros y tributarios.**

13:50 - 13:55 **Moderador:** Roland Von Frankenhorst, Jefe de Proyecto, ITC.

13:55 - 14:15 **Orador:** **Experiencia de Italia.**  
Giampiero Ianni, Jefe Oficina de Cooperación Internacional, Guardia de Finanza, Italia.

14:15 - 14:35 **Orador:** **Experiencia de India.**  
R K Tewari, Presidente de la Junta Central de Impuestos Director del Departamento de Ingresos de India.

14:35 - 15:00 **Debate**

15:00 - 16:30	<b>Subtema 3.2</b>	<b>Aplicaciones electrónicas en el control de catastro de bienes y registro de personas.</b>
15:00 - 15:05	<b>Moderador</b>	Joerg Wisner, Jefe de la Misión Alemana - GIZ.
15:05 - 15:25	<b>Orador:</b>	<b>El mapa digital y las aplicaciones para control de catastro de inmuebles.</b> Etienne Lepage, Jefe de la Oficina Central de Catastro Dirección General de Finanzas Públicas, Francia.
15:25 - 15:45	<b>Orador:</b>	<b>El padrón biométrico. Retos y oportunidades.</b> Erick Ariñez Bazzan, Presidente Ejecutivo a.i., Servicio de Impuestos Internos, Bolivia.
15:45 - 16:05	<b>Orador:</b>	<b>Suplantación de identidad: Retos y oportunidades.</b> Douglas O'Donnell, Sub-Comisionado Asistente de Grandes Negocios y Asuntos Internacionales, IRS, Estados Unidos.
16:05 - 16:30	<b>Debate</b>	

#### Jueves 8 de mayo, 2014

#### TEMA 4: MESA REDONDA

**Tema:** **El futuro de la administración tributaria y el papel de la tecnología.**

9:00 - 11:00	<b>Moderador:</b>	Jeffrey Owens, Director del Centro de Política Tributaria Global de la Universidad de Economía y Negocios-WU, Instituto de Derecho Tributario Austríaco e Internacional, WU, Viena, Universidad de Viena.
--------------	-------------------	---

- Participantes:** Oracle (Benjamin Schutz), MicroSoft (Djalma Andrade), Argentina (Angel Ruben Toninelli), Brasil-SERPRO (Marcos Mazoni), CIAT (Rául Zambrano), Paperless LA (Ivan Beltrand).
- 11:00 - 11:30 Café e integración
- 11:30 - 12:45 Clausura
- 11:30 - 12:00 **Relator:** Raúl Zambrano, Director de Asistencia Técnica y Tecnología de la Información – CIAT.
- 12:00 - 12:15 Invitación a CT 2014 España.
- 12:15 - 12:30 Invitación a AG 2015 Perú.
- 12:30 - 12:45 Actos de Cierre Presidente Consejo Directivo.
- 12:45 - 14:00 Almuerzo.
- 14:00 - 18:00 Convivencia.

## **LISTA DE PARTICIPANTES**



## 48ª. ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT

Río de Janeiro, Brasil

5-8 de mayo, 2014

### LISTA DE PARTICIPANTES

#### ADAM SMITH INTERNATIONAL

**Graeme Keay**

Senior Tax and Legal Adviser

#### ANGOLA

**Simão Antonio Carvalho Neto**

Director de TI  
Ministerio de Finanzas

**Ernestina Cunha**

Chefe de Repartição  
Ministerio de Finanzas

**Alice Paula Neves**

Directora Nacional  
Ministerio de Finanzas

**Samuel N'zita**

Chefe de Repartição  
Ministerio de Finanzas

**Euclides Joaquim Paxe**

Jefe de Departamento  
Ministerio de Finanzas

**Itatiano Rufino**

Coordinador Adjunto  
Ministerio de Finanzas

**Marcelo Oliveira**

Consultor  
Jupiter Desenvolvimento Informático Lda

#### ARGENTINA

Maria Luisa Carbonell  
Directora de la Dirección de Asuntos Internacional  
AFIP

**Angel Rubén Toninelli**

Director General Dirección General Impositiva  
AFIP

#### ATAF

**Elizabeth Storbeck**

Specialist: Institutional Development

#### BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL

**Hugo Odizzio**

Director

#### BANCO MUNDIAL

**Rajul Awasthi**

Regional Coordinator, Lac

**Arturo Herrera Gutierrez**

Gerente de Sector

#### BARBADOS

**Wayne Forde**

Director of Shared Services  
Barbados Revenue Authority

## Lista de Participantes

---

### BÉLGICA

**Carlos Six**  
General Manager of the Tax Administration  
Fps Finance

### BID

**Patricia Bakaj**  
Especialista Senior Gestao Fiscal e Municipal

**Maria Cristina Mac Dowell**  
Especialista Senior Fiscal

**Ana Lucia Paiva Dezolt**  
Especialista Senior Gestao Fiscal e Municipal

**Maria de Fátima Pessoa De Mello  
Cartaxo**  
Especialista

### BOLIVIA

**Erik Ariñez**  
Presidente Ejecutivo A.i.  
Servicio de Impuestos Nacionales

**JUANA PATRICIA JIMÉNEZ SOTO**  
Staff I, Investigación Tributaria  
Servicio de Impuestos Nacionales

**Luis Alberto Ustares Gomez**  
Profesional  
Servicio de Impuestos Nacionales

### BRASIL

**Flávio Antônio Araújo**  
Coordenador-Geral de Relações Internacionais  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

**Carlos Alberto Barreto**  
Secretário  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

### BRASIL –INVITADOS

**Elaine Polo Pereira**  
Superintendente Regional  
Secretaria da Receita Federal

**Patricia Arruda Aragão**  
Assistente Técnico Administrativo  
Receita Federal Brasil

**Maria Angélica Barreto**  
Auditora Fiscal  
Receita Federal Brasil

**Claudia Maria de Andrade**  
Auditor Fiscal  
Receita Federal do Brasil

**Denise Fernandez**  
Auditora Fiscal da Rfb  
Receita Federal do Brasil

**Renata Maria Gasparini**  
Superintendente  
Receita Federal do Brasil

**Jacqueline Pereira**  
Chefe do Cerimonial Rfb  
Receita Federal

**Erica Maria Teixeira De Andrade**  
Chefe da Divisão de Imprensa  
Receita Federal

**Silvana Maria Lisboa Lima**  
Superintendente de Gestão Tributária  
Secretaria de Estado da Fazenda

**Sandra Machado**  
Secretaria Executiva  
Secretaria da Fazenda do Estado do Ceará

**Adria Carla Müller**  
Auditora Fiscal

**SEFAZ-TO**

**Márcia Mantovani**

Auditor Fiscal  
SEFAZ-To

**Katia Borges**

Coordenadora  
SEFAZ-To

**Myrian Oliveira**

Auditor Fiscal do Tesouro Estadual  
Secretaria da Fazenda do Estado de Pernambuco

**Maria Aparecida Fernandes Paes Leme**

Vice-Presidente de Relações Públicas  
Anfip Assoc. Nac. Auditores-fiscais da Receita  
Federal do Brasil

**BRASIL - INVITADOS**

**Marcelo A. Pupo Barboza**

Agente Fiscal de Rendas  
Secretaria da Fazenda de São Paulo

**Omar Afif Alemsan**

Auditor Fiscal da Receita Estadual  
Secretaria da Fazenda de Santa Catarina

**Jader Afonso**

Secretário de Fazenda  
Sefaz – Ms

**Carlos Alberto Agostini**

Presidente da Cogef  
Comissão de Gestão Fazendária

**Marcelo Luiz Alves Fernandez**

Agente Fiscal de Rendas  
Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

**José Guilherme Antunes de Vasconcel**

Superintendente  
Receita Federal

**Raimundo Antonio Simões Aragão**

Cerimonialista  
Receita Federal do Brasil

**José Barroso Tostes Neto**

Secretário  
Secretaria de Fazenda do Estado do Pará

**Zayda Bastos Manatta**

Auditor Fiscal  
Secretaria Da Receita Federal do Brasil

**Luiz Bernardi**

Superintendente  
Receita Federal do Brasil 9ª Região Fiscal

**Roberto Bertoncini**

Presidente  
ABRASF

**Ricardo Brand Brand**

Presidente  
Sinfrej

**Marcelo Camoes**

Auditor – Fiscal  
Receita Federal

**Celia Maria Silva Carvalho**

Presidente  
GEFIN/CONFAZ

**Charles Johnson da Silva Alcan**

**Charles Alcantara**  
Diretor de Comunicação  
Fenafisco

**Renato Wilson Chaves Lima Júnior**

Coordenador de Assuntos Tributários e  
Aduaneiros  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

**Leonardo Costa**

Auditor Fiscal  
Secretaria de Fazenda do Estado do Rio de  
Janeiro

**André Gustavo Costa Cunha Oliveira**

Assessoria de Comunicação Social  
Receita Federal do Brasil

**Mauro Ferreira Dal Bianco**

Auditor Fiscal  
Sec. da Fazenda do Estado do Paraná

## Lista de Participantes

---

**Lucas Syrto Octavio De Souza**

Auditor – Fiscal  
Secretaria Receita Federal

**Claudia Marcia Dias**

Auditor Fiscal da Rfb  
Receita Federal do Brasil

**João Carlos Do Nascimento Silva**

Assessor do Subsecretário da Receita  
Secretaria de Fazenda

**Silvio Dos Santos Braga**

Receita Federal do Brasil

**Rosana Escudero**

Auditora-fiscal da Rfb/equipe Do Cerimonial  
Receita Federal do Brasil

**Esdras Esnariaga Junior**

Superintendente Regional  
Receita Federal Brasil

**Sonia Regina Ewald Marques**

Chefe da Equipe do Cerimonial da 7ª Rf  
Cerimonial – Rfb

**Bruno Gouvea Bastos**

Fiscal de Rendas  
Secretaria de Estado de Fazenda

**Newton Berford Guarani**

Subsecretario Adjunto da Receita Estadual  
Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande  
do Sul

**Wilson José De Paula**

Subsecretário da Receita  
Secretaria de Fazenda do Distrito Federal

**Marcelio Lima**

Diretor  
SEFAZ – To

**Eli Lombardi**

Auditor Fiscal  
Secretaria de Fazenda do Paraná

**Ricardo Lonzetti**

Auditor Fiscal da Receita Estadual  
Secretaria da Fazenda de Santa Catarina

**Margarida Lopes De Araújo**

Presidente do Conselho Executivo  
Anfip Assoc. Nac. Auditores-fiscais da Receita  
Federal do Br

**Hermano Machado**

S/n  
Receita Federal Do Brasil

**Itamar Magalhaes**

Auditor da Receita Estadual  
Sefaz/ac

**Joao Marcos Maia**

Secretario da Fazenda  
Secretaria da Fazenda do Estado do Ceara

**Lilian Marques**

Secretaria Adjunta da Receita Estadual  
Sefaz/ac

**Lágaro Jung Martins**

Coordenador-Geral de Fiscalização  
Receita Federal Brasil

**Teruo Massita**

Presidente  
AFRESP

**João Marcelo Medeiros**

Auditor – Fiscal  
Secretaria da Receita Federal Brasil

**Marcelo Melo**

Subsecretário de Gestão Corporativa  
Receita Federal

**Moacyr Mondardo Junior**

Superintendente  
Receita Federal

**Newton Oller De Mello**

Líder Nacional Projeto Nfce  
Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo

**Sidney Ottoni**

Jornalista  
Receita Federal

**Gilberto Paganotto**

Diretor-Superintendente  
Serviço Federal de Processamento de Dados

**Jeferson Dantas Passos**

Secretário  
Secretaria de Estado da Fazenda

**José Roberto Pedroza**

Fotógrafo  
Receita Federal

**Ricardo Neves Pereira**

Subsecretario da Receita Estadual  
Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul

**Luís Fernando Pereira da Silva**

Auditor Fiscal de Tributos Estaduais  
Secretaria de Finanças do Estado de Rondônia  
- SEFIN

**Vinicius Pimentel De Freitas**

Especialista  
ENCAT

**Myrthes Pinheiro**

Gestora Chefe  
Sefaz/MA

**Marcus Pontes**

Superintendente - Adjunto 7ª  
Receita Federal

**Carlos Romeu Queiroz**

Superintendente  
Receita Federal do Brasil

**Marcio Rocha**

Auditor Fiscal  
Receita Federal

**Chaim Ruchleimer**

Consultor Ti Aplicadai  
SEFAZ

**Marco Aurelio Santos Cardoso**

Secretário Municipal de Fazenda  
Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

**Jose Luiz Santos Souza**

Superintendente  
Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia

**Gerson Schaan**

Coordenador-geral de Pesquisa e Investigação  
Secretaria da Receita Federal Brasil

**Jorge Silva**

Fiscal de Tributos  
SEFAZ – Mt

**Paulo Renato Silva Da Paz**

Superintendente Regional  
Receita Federal do Brasil

**Armando Mario Da Silva Filho Silva Filho**

Auditor Fiscal de Tributos  
Governo do Estado de Rondônia

**Vinicius Sucena**

Assessor Técnico  
Presidencia de la República

**Jose Augusto T S Carneiro**

Auditor-Fiscal Receita Federal Brasil  
Receita Federal

**Jorge Tonetto**

Gefin  
Confaz

**Roque Luiz Wandenkolk**

Analista -Tributario da RFB  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

**Eudaldo Almeida De Jesus**

Coordenador  
Sefaz Bahia

**Ernani Checcucci**

Subsecretário de Aduanas E Relações  
Internacionais  
Receita Federal

**Carlos Roberto Occaso**

Subsecretário de Arrecadação e Atendimento  
Secretaria da Receita Federal do Brasil

**Jonil Vital de Souza**

Secretario Adjunto da Receita Pública  
SEFAZ- MT

## Lista de Participantes

---

### **Cristovam Colombo Dos Santos C**

#### **Cristovam Cruz**

Auditor Fiscal  
Sefaz-Pi

### **Roberto Neve De Sá Roberto**

Auditor Fiscal  
SEFAZ/PE

### **Cristiano Souza De Oliveira**

Auditor Fiscal da Receita Estadual  
Secretaria da Fazenda de Santa Catarina

## **CANADÁ**

### **Brian McCauley**

Assistant Commissioner  
Canada Revenue Agency

### **Bruce Snider**

Manager International Relations Office  
Canada Revenue Agency

## **CEPAL**

### **Juan Pablo Jiménez**

Oficial de Asuntos Económicos  
CEPAL, Naciones Unidas

## **CHILE**

### **Michel Jorratt**

Director  
Servicio de Impuestos Internos

### **Ricardo Pizarro**

Jefe Departamento  
Servicio de Impuestos Internos

## **CHINA-TAIPEI**

### **Bi-Chen Tsai**

Deputy Director-General  
Taxation Administration, Ministry of Finance

## **CIAT**

### **Márcio Ferreira Verdi**

Secretario Ejecutivo

### **Socorro Velázquez**

Director de Planificación y Desarrollo Institucional

### **Miguel Pecho**

Director de Estudios e Investigaciones Tributarias

### **Francisco Beiner**

Director de Operaciones y Gestión Institucional

### **Isaac Gonzalo Arias Esteban**

Director de Cooperación y Tributación  
Internacional

### **Raúl Zambrano Valencia**

Director de Asistencia Técnica

### **Maria Raquel Ayala Doval**

Directora de Capacitación y Formación del Talento

### **María Bell**

Coordinadora de Eventos Institucionales

## **CIAT-INVITADOS**

### **Regina Barroso**

Invitada  
CIAT

### **Issel Perozo**

Consultora  
CIAT

### **Alvaro Bahia**

Consultor  
CIAT

### **Reinhold Basse**

Consultant  
Dse / Inwent

### **Leonardo Javier Belen**

Consultor  
CIAT

### **Daniel Brusa**

Consultor  
CIAT

**Decio Carretta**

Consultor  
CIAT

**Javier Cordero Ordóñez**

Representante Ecuador  
CIAT

**Paulo Dos Santos**

Consultor  
Independiente

**Ricardo Escobar**

Socio  
Bofill Escobar Abogados

**Raul Falkenbach**

Consultor  
CIAT

**Manuel Garcia**

Consultor  
CIAT

**Braulio Gusmao**

Consultor  
CIAT

**Roberto Kupski**

Febrafite - Federação Brasileira De Associações  
De Fiscais D

**Gilberto Luther**

Director Adjunto  
Pert - Ministerio das Financas

**Roberto Medici Kacinskis**

Consultor  
CIAT

**Roberto Pereira**

Consultor  
CIAT

**Nicolás Ramírez**

Consultor  
CIAT

**Carlos Alberto Rubinstein**

Subdirector General de Cobranzas  
AGIP

**Antonio Seco**

Consultor  
Ministério das Finanças

**Carlos Walter**

Administrador Gubernamental de Ingresos  
Publicos  
AGIP

**COLOMBIA**

**Christian Rafael Jaramillo Herrera**

Director de Gestión Organizacional  
Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales

**Victoria Valencia**

Consultora  
Irana

**CREDAF**

**Gilles Berteau**

Executive Secretary

**Didier Cornillet**

Adviser

**CUBA**

**Yolanda Álvarez**

Jefa  
ONAT

**Marisol Hernández Martínez**

Directora Provincia La Habana  
ONAT

**Esperanza De La Candelaria Recio**

**Socarrás**  
Vicejefa Primera  
ONAT

**ECUADOR**

**Ximena Amoroso Iñiguez**

Director General  
Servicio de Rentas Internas

**Mauro Alejandro Andino Alarcón**

Director de Planificación  
Servicio de Rentas Internas

## Lista de Participantes

---

### EL SALVADOR

#### **Luis Fernando Díaz**

Director de Fiscalización  
Dirección General de Impuestos Internos

#### **Ramón Perez**

Subdirector  
Dirección General de Impuestos Internos

### ESAF - MF – BRASIL

#### **Alexandre Ribeiro Motta**

Diretor-Geral  
ESAF

#### **Paulo Mauger**

Diretor de Cooperação Técnica  
ESAF

### ESPAÑA

#### **Ignacio Corral Guadaño**

Delegado del IEF  
Ministerio de Hacienda y Administraciones  
Públicas

#### **Luis Cremades**

Jefe de la Misión Española ante el CIAT  
AEAT

#### **Ignacio Del Rio**

Jefe Unidad de Coordinación de Relaciones  
Internacionales  
AEAT

#### **Manuel José Díaz Corral**

Director de la Escuela de Hacienda Pública IIEF  
Ministerio de Hacienda y Administraciones  
Públicas

#### **Santiago Menéndez**

Director General  
AEAT

### ESTADOS UNIDOS

#### **Douglas O'donnell**

Assistant Deputy Commissioner (International)  
Internal Revenue Service

### Raul Pertierra

Revenue Service Representative  
Internal Revenue Service

### FINLANDIA

#### **Pekka Ruuhonen**

Director General  
Finnish Tax Administration

### FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

#### **Monica Calijuri**

Experta Residente  
CAPTAC-RD - IMF

#### **Andrea Lemgruber**

Deputy Division Chief  
Fiscal Affairs Department

### FRANCIA

#### **Isabelle Gaetan**

Jefa Misión Francesa ante el CIAT

#### **Josiane Lanteri**

Head of the International Cooperation Department  
Public Finances General Directorate

#### **Etienne Lepage**

Head of the Headquarter's Office for Land  
Registry  
Directorate General of Public Finances

### FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS

#### **José Roberto Afonso**

Economista  
IBRE/fgv

### GIZ

#### **Peter Dineiger**

Program Leader  
GIZ

#### **Roland Von Frankenhorst**

Head of ITC Project  
International Tax Compact- ITC

**Jörg Wisner**  
Project Manager  
GIZ

**GRANADA**

**Raphael C. Stephen**  
Comptroller  
Government of Grenada

**GUATEMALA**

**Henry Almengor**  
Director Titular  
Superintendencia de Administración Tributaria

**Carlos Muñoz**  
Superintendente  
Superintendencia de Administración Tributaria

**Mario Riveiro**  
Gerente de Planificación y Desarrollo Institucional  
Superintendencia de Administración Tributaria

**Mario Velasco**  
Director Titular  
Superintendencia de Administración Tributaria

**GUYANA**

**Khurshid Sattaur**  
Commissioner – General  
Guyana Revenue Authority

**HAITI**

**Chrysostome Luc Emmanuel**  
Director  
Direction Generale des Impots - DGI

**Serge Jr Rosenthal**  
Director of Projects  
Direction Generale des Impots

**HONDURAS**

**Miriam Estela Guzmán Bonilla**  
Ministra  
Dirección Ejecutiva de Ingresos

**IBFD**

**Lydia Griselda Ogazón Juárez**  
Senior Research Associate

**Victor Van Kommer**  
Director Tax Services

**IEFPA**

**Raúl Eduardo Roa**  
Presidente

**IFC - WORLD BANK GROUP**

**Ana Cebreiro**  
Program Leader for Business Taxation  
IFC - World Bank Group

**ISLAS VÍRGENES**

**Karen Smith-Aaron**  
Commissioner of Inland Revenue  
Government of the BVI

**INDIA**

**Sanjeev Singh**  
Director of Income Tax (Systems)  
Central Board of Direct Taxes

**R K Tewari**  
Chairman  
Central Board of Direct Taxes

**IOTA**

**Eugenijus Soldatkovas**  
Technical Taxation Expert

**ITALIA**

**Saverio Capolupo**  
Comandante General  
Guardia di Finanza

**Paolo Cusotto**  
Agregado  
Guardia di Finanza

## Lista de Participantes

---

### **Stefano Gesuelli**

Jefe de la Misión Italiana ante el CIAT  
Guardia di Finanza

### **Giampiero Ianni**

Jefe Oficina Cooperación Internacional  
Guardia di Finanza

### **Giuseppe Riccio**

Asesor del Director General  
Guardia di Finanza

## **JAMAICA**

### **Meris Haughton**

Director Communications  
Tax Administration Jamaica

## **KENIA**

### **Josephat Omondi Afwambo**

Deputy Commissioner- Finance  
Kenya Revenue Authority

### **Ezekiel Saina**

Cio  
Kenya Revenue Authority

## **KOREA**

### **Hyon Min Choi**

Assistant Commissioner  
National Tax Service

### **Jeong Ahn Kwak**

Deputy Director  
National Tax Service

## **LEOSOTO**

### **Thabo Michael Letjama**

Commissioner General  
Lesotho Revenue Authority

## **MALÁSIA**

### **Mohd Shukor Mahfar**

Chief Executive Officer/Director General  
Inland Revenue Board of Malaysia

### **Norhanadia Samsudin**

Principal Assistant Director, Multinational Tax  
Inland Revenue Board of Malaysia

### **Abd Rahman Yusof**

Director Strategic & Information Management  
Division  
Inland Revenue Board of Malaysia

## **MÉXICO**

### **Adrián Guarneros**

Administrador General de Planeación  
Servicio de Administración Tributaria

### **Fernando Martínez Coss**

Administrador  
Servicio de Administración Tributaria

### **Guillermo Valls Esponda**

Administrador General  
Servicio De Administración Tributaria

## **NICARAGUA**

### **Francisco Baltodano**

Director de Fiscalización  
Dirección General de Ingresos

### **José Bladimir García Sanchez**

Director de Informática y Sistemas  
Dirección General de Ingresos

## **NORUEGA**

Egil Martinsen  
International Director  
Directorate of Taxes

## **OCDE**

### **Grace Perez-Navarro**

Deputy Director, Centre for Tax Policy and  
Administration

## **OECD KOREA**

### **Jong-Su Lee**

Director  
Tax Programme, Oecd Korea Policy Centre

**Dong Hyun Lim**  
Global Relations Manager  
Tax Programme, Oecd Korea Policy Centre

**Alba Servin**  
Jefa Dpto. de Cooperación  
Subsecretaría de Estado de Tributación

**ORACLE CORPORATION**

**PERÚ**

**Hong-Eng Koh**  
Global Lead, Justice & Public Safety  
Oracle Corporation

**Tania Quispe**  
Superintendente  
SUNAT

**PAISES BAJOS**

**Enrique Vejarano**  
Superintendente Nacional Adjunto de Tributos  
Internos  
SUNAT

**Marian Bette**  
Senior Policy Officer  
Netherlands Tax and Customs Administration

**Alexandra Berckemeyer**  
Gerente  
SUNAT

**Edward Thielman**  
Teamleader Customs/Deputy Director Tax Office  
Cn  
Tax Office Caribisch Nederland (Belastingdienst  
Cn)

**Amador Ernesto Meza Marotta**  
Intendente Nacional  
SUNAT

**Peter Veld**  
Commissioner  
Netherlands Tax and Customs Administration

**PORTUGAL**

**PANAMÁ**

**Jose Antonio Azevedo Pereira**  
Diretor-General  
Autoridade Tributaria e Aduaneira

**Luis Cucalón**  
Administrador Nacional  
Autoridad Nacional de Ingresos Públicos

**Miguel Silva Pinto**  
Subdiretor-General  
Autoridade Tributaria e Aduaneira

**PAPERLESS**

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA**

**Ivan Beltrand**  
Gerente

**Fanny Beatriz Márquez Cordero**  
Intendente Nacional de Tributos Internos  
SENIAT

**PARAGUAY**

**Roberto Jose Castillo Rodriguez**  
Coordinador  
Subsecretaría de Estado de Tributación (SET)

**Mario José Pires Azuaje**  
Asesor Adjunto a la Intendencia Nacional de  
Tributos  
SENIAT

**Luis Javier Corvalán Franco**  
Director de Tic  
Subsecretaría de Estado de Tributación - SET

**REPÚBLICA POPULAR DE CHINA**

**Marta Beatriz González Ayala**  
Viceministra  
Subsecretaría de Estado de Tributación

**Lixin Rao**  
Director General  
State Administration of Taxation

## Lista de Participantes

---

### **Lan Song**

Deputy Commissioner  
State Administration of Taxation

### **RUSIA**

### **Maxim Nikitin**

Third Secretary  
Embassy of Russian Federation

### **SERPRO - MF- BRASIL**

### **André De Cesero**

Superintendente

### **Marcos Vinicius Ferreira Mazon Mazoni**

Diretor-Presidente

### **SINT MAARTEN**

### **Guilliano Saturnilia**

Head Audit And Criminal Investigation  
Tax Administration Sint Maarten

### **SUDÁFRICA**

### **Hope Tau Mashigo**

Chief Information Officer  
South African Revenue Services

### **SUECIA**

### **Anders Stridh**

Strategist  
Swedish Tax Agency

### **TANZANIA**

### **Neema Mrema**

Commissioner  
Tanzania Revenue Authority

### **Grace Stephen Senge**

Principal Accountant  
Tanzania Revenue Authority

### **Kenneth Wakati**

Director Ict  
Tanzania Revenue Authority

### **TRINIDAD & TOBAGO**

### **Sabeta Lall**

Director of Revenue Training  
Board of Inland Revenue, Ministry of Finance

### **Mary Allison Raphael**

Chairman  
Inland Revenue Division

### **UN-DESA**

### **Alexander Trepelkov**

Director, Financing for Development Office  
Department of Economic and Social Affairs (UN-DESA)

### **UNIVERSIDAD DE VIENA**

### **Jeffrey Owens**

Director of Wu Global Tax Policy Center  
Institute for Austrian and International Tax Law,  
Wu (Vienna)

### **UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA**

### **Olga Lucia Gonzalez Parra**

Coordinadora Académica

### **Julio Roberto Piza Rodriguez**

Director Departamento Derecho Fiscal

### **URUGUAY**

### **Pablo Ferreri**

Director General de Rentas  
DGI

### **Daniel Laffitte**

Director de División Informática  
DGI

**USAID**

**Douglas Pulse**

Economic Growth Advisor

**John Uggen**

Chief of Party  
Deloitte (USAID)

**WCOOMD**

**Sergio Mujica**

Deputy Secretary General

Todo el material y contenido de esta publicación fue preparado, levantado e impreso en el Centro de Publicaciones de la Secretaría Ejecutiva del CIAT, apartado postal 0834-02129, Panamá, República de Panamá.





## Servicio Mi CIAT

Centro Interamericano de Administraciones Tributarias

Funcionarios de las Administraciones Tributarias, entérense de los beneficios de inscribirse en **MI CIAT**

Aproveche las ventajas de inscribirse en **MI CIAT**. Para ello, regístrese con su correo electrónico.

¿A que tiene derecho?

Al inscribirse en Mi CIAT, usted:

- Recibirá quincenalmente el informativo e-CIAT y el alerta diaria de noticias tributarias
- Recibirá anuncios de las novedades publicadas en nuestro Portal;
- Tendrá acceso a toda la información y/o documentos disponibles en el Portal del CIAT.

Si usted no se registra en Mi CIAT, no tendrá acceso a las áreas internas del Portal del CIAT.

### Secretaría Ejecutiva del CIAT

Apartado 0834 - 02129, Panamá, República de Panamá

Teléfonos (507) 265-2766 y 265-5994

Fax: (507) 264-4926

Correo electrónico: [ciat@ciat.org](mailto:ciat@ciat.org)

Sitio Web: <http://www.ciat.org>