

Metodología para la medición de los costos de transacción de las Administraciones Tributarias

Carlos Vargas Durán
Director General
(Costa Rica)

***Contenido:** Resumen. Presentación. 1. Costo de Cumplimiento Tributario. 2. Costos del Cumplimiento. Anexo 1: Encuesta sobre Costos del Cumplimiento. Anexo 2. Anexo 3*

RESUMEN

En Costa Rica, la Dirección de General de Tributación (DGT) llevó a cabo en el 2013 la medición de los costos de transacción tributarios para pequeñas y medianas empresas, plan piloto ejecutado con el apoyo del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de Naciones Unidas (ONU), basado en el “Manual de medición de los costos de transacción tributarios en las pequeñas y medianas empresas” desarrollado por estos organismos.

Los costos de transacción tributario están compuestos por los costos administrativos en que incurre el Estado para administrar el sistema tributario y los costos de cumplimiento en los que incurren los contribuyentes para cumplir con el sistema tributario.

La medición de los costos de cumplimiento, se realizó por medio de una encuesta a los contribuyentes, en la que se utilizó la propuesta de la metodología de CIAT- UN DESA, pero se adaptó a las particularidades del sistema tributario costarricense, el vocabulario, la terminología, la extensión y ámbito de las preguntas, y gracias al apoyo de ONU, se pudo realizar la contratación directa de un consultor externo para que realizara las entrevistas al contribuyente, con un tiempo promedio de 30 minutos el procesamiento y análisis de la información recolectada.

La medición de los costos de la administración tributaria, se realizó aplicando la metodología tal como se indica en el manual, mediante la asignación de recursos por capacidad instalada, distribuyendo el gasto ejecutado en cada uno de los subprocesos tributarios denominados centros de costos, utilizando información del presupuesto y de recursos humanos de la DGT.

El costo de transacción tributario representó el 1.78% del PIB para el año 2012, del cual el 1.67% atribuible a los costos de cumplimiento del contribuyente y 0.11% a los costos de la administración tributaria.

El plan piloto desarrollado resultó exitoso y permite ahora contar con un indicador para medir el impacto de las diferentes iniciativas desarrolladas por la Administración Tributaria, sobre los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, con la intención de que las iniciativas tiendan a la simplificación del sistema y esto se revele en mediciones de costos de cumplimientos menores en las próximas mediciones que se realicen, aunado a realizar los ajustes a las observaciones dadas por contribuyentes y los aspectos a mejorar encontrados producto de la medición.

PRESENTACIÓN

La Administración Tributaria Costarricense es consciente de que las mediciones y el monitoreo son necesarios con el fin de valorar en el tiempo si los esfuerzos de simplificación de procesos y procedimientos tributarios, realizados para promover el cumplimiento voluntario, se ven reflejados realmente en reducciones en los costos de transacción tributarios, presumiendo que en el mediano plazo esto contribuya en el fortalecimiento de los ingresos fiscales.

En consecuencia, a través de la Dirección de General de Tributación (DGT), administradora de los impuestos internos (a diferencia de los aduaneros), llevó a cabo en el 2013 la medición de los costos de transacción tributarios para pequeñas y medianas empresas, plan piloto ejecutado con el apoyo del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) y el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de la Organización de Naciones Unidas (ONU), basado en el “Manual de medición de los costos de transacción tributarios en las pequeñas y medianas empresas” desarrollado por estos organismos.

La República de Costa Rica, limita al norte con la República de Nicaragua y al sureste con la República de Panamá. Tiene una población de 4,652,459 habitantes para el año 2013, su extensión territorial es de 51.100 km², es bañado al este por el mar Caribe y al oeste por el océano Pacífico.

Para el año 2012, el Producto Interno Bruto fue 44,638 millones de dólares presentando un crecimiento de un 5.1%, con respecto al 2011, una inflación del 4.6%, con una recaudación de los impuestos gestionados por la Dirección General de Tributación que ascendió a

3,793 millones de dólares y se tenían 600,212 contribuyentes inscritos de los cuales 0.08% son Grandes Contribuyentes (487 empresas) y el tipo de cambio promedio de dólar de 508.20 colones.

El resultado de la medición indicó que el costo de transacción tributario (CTT) representó el 1.78% del PIB para el año 2012, 1.67% atribuible a los costos de cumplimiento del contribuyente y 0.11% a los costos de la administración tributaria.

Con el propósito de compartir experiencias seguidamente se presentarán algunas reflexiones que han surgido con la implementación de esta metodología y los resultados obtenidos, así como las estrategias de simplificación y reducción de barreras administrativas que vienen desarrollando o se van a desarrollar, que tienen incidencia en la disminución de costos de cumplimiento para los contribuyentes, en especial para las micro, pequeñas y medianas empresas.

1. COSTO DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

Los costos de transacción tributario están compuestos por el Costo Administrativo son los incurridos por el Estado para administrar el sistema tributario y el Costo de Cumplimiento en los que incurren los contribuyentes para cumplir con el sistema tributario.

Para la aplicación de metodología establecida por el CIAT y Naciones Unidas –DESA, se realizaron las siguientes fases:

Cuadro 1	
Fases del estudio de Medición de los CTT en PYMEs en Costa Rica	
Fase 0: Inicial	
Identificación del contexto general, comprensión detallada del marco normativo y administrativo del impuesto (s) a ser analizados. Es importante entender el marco institucional, madurez de procesos y soporte político frente a una posible reforma de simplificación tributaria.	
Fase 1: Preparatoria	
Definición de los recursos financieros asociados del proyecto así como capacitación y entrenamiento del equipo técnico local. En esta fase es importante analizar la viabilidad financiera de contratación del proveedor externo que realizaría la encuesta, así como la calidad de la información interna que permita la determinación de los CTT:	
Fase 2: Análisis	
Paso 1	Identificación de las obligaciones de información, requerimientos y transacciones tributarias así como principales indicadores internos de la DGT sobre el ciclo tributario.
Paso 2	Identificación de las normas relacionadas al impuesto y el procedimiento
Paso 3	Identificación de los segmentos de empresas relevantes para el estudio
Paso 4	Identificación de la población y frecuencia de la transacción
Paso 5	Identificación de las normas relacionadas
Fase 3: Medición	
Paso 6	Medición de los costos de cumplimiento
Paso 7	Medición de los costos administrativos
Fase 4: Informes	
Paso 8	Extrapolación a nivel nacional de los datos obtenidos
Paso 9	Informe Final de los resultados y determinación del plan de simplificación

Se utilizó la definición de MIPYME planteada en el estudio de medición de los costos de transacción tributario en pequeña y mediana empresa desarrollada por CIAT y Naciones Unidas, la cual se incluye a continuación:

Cuadro 2
Definición de MIPYME

Criterios	Microempresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa
Numero de trabajadores	Hasta 10	Hasta 50	Hasta 200
Ventas anuales	Hasta 100 mil dolares	Hasta 2 millones de dolares	Hasta 5 millones de dolares

Fuente: Manual de Medición de los Costos de Transacción Tributarios en las Pequeñas y Medianas Empresas.

En Costa Rica existe un régimen tributario que incluye a las MIPYME (no exclusivamente), se decidió extraer y diferenciar dentro del estudio a este grupo de empresas de manera que se pueda evaluar el impacto del régimen en este grupo y su relación con los costos de transacción tributarios. Por lo que, el marco poblacional se diferencia a las empresas del régimen tradicional y a las del régimen simplificado.

El marco poblacional se definió con base en la presentación de la declaración anual de renta 2012 y las declaraciones presentadas por la empresas del régimen simplificado que su declaración es trimestral (la cual incluye la información de las declaración de ventas y renta dentro del mismo formulario).

La información de la cantidad de trabajadores se les consultó en el momento de realización del trabajo de campo de la encuesta, debido a que la administración tributaria no contaba con la misma.

No se tomaron en cuenta aquellas empresas que no tuvieron actividad, es decir no presentaron información o presentaron información con actividad igual a cero. A raíz de esta evaluación se pudo identificar que existe una baja incidencia del lado de los contribuyentes de dar de baja al registro o informar baja de actividad.

Así la población sujeta a estudio fue la siguiente:

Cuadro 3
Empresas Inscritas en la Dirección General de Tributación
Población de Estudio de Costos de Transaccion
Numero de empresas

Tamaño de empresa	Población		Total
	Régimen Tradicional	Régimen Simplificado	
Micro	276746	32692	309438
Mediana	34951	182	35133
Pequeña	1798	0	1798
Total	313495	32874	346369

Fuente: Dirección General de Tributación-Ministerio de Hacienda De Costa Rica.

Para la recolección de la información para el estudio, para los costos administrativos la información la suministró la dependencia encargada de presupuesto de la DGT. Para el caso de los costos de cumplimiento se requirió de información primaria del contribuyente mediante una encuesta.

Se tomó en consideración la encuesta propuesta por la metodología de medición de los costos de transacción en medianas y pequeñas empresas CIAT-ONU y se adecuó a las características particulares de sistema impositivo de Costa Rica con la participación de funcionarios de la DGT. La encuesta realizada se encuentra en el Anexo 1.

Para la recolección de información con el apoyo del Proyecto CIAT – Naciones Unidas DESA se contrató a la Empresa de investigación de mercados Synapsis¹ localizada Costa Rica quien sería responsable del proceso de levantamiento de datos. La metodología adoptada fue una entrevista cara a cara al contribuyente por un espacio de veinte minutos.

El equipo de trabajo estuvo compuesto por 16 entrevistadores los cuales con la información recibida de la DGT iniciaron el proceso de contacto a nivel telefónica con la intención de hacer citas con los contribuyentes. Se realizó una prueba piloto de la encuesta con el fin de que no queden dudas respecto a las definiciones y alcance de las preguntas. Los resultados de la evaluación fueron satisfactorios. Los criterios para la selección de la muestra fueron los siguientes:

- Contribuyentes Activos (No omisos del periodo fiscal 2012) al 28 de febrero del 2013 dentro del Régimen Tributario General y Simplificado.
- Se incluyen todos los contribuyentes definidos bajo los parámetros de MIPYMES, excluyendo a los Grandes Contribuyentes y Grandes Empresas Territoriales (GETES).
- Se incluyen todos los sectores a excepción de administración pública, educación y sector agropecuario
- El ámbito de aplicación se estableció para todas las que realizan su actividad comercial dentro del Gran Área Metropolitana, que está comprendida desde los cantones de Atenas en la provincia de Alajuela hasta Paraíso en la provincia de Cartago y de Alajuelita en la provincia de San José hasta Santa Bárbara en la provincia de Heredia, para un total de 31 cantones y 163 distritos.

Se adoptó la metodología de muestreo aleatorio simple con los siguientes resultados:

$$N = \frac{P \cdot \alpha^2 \cdot Z^2}{(P - 1) \cdot e^2 + \alpha^2 \cdot Z^2}$$

N= Valor muestral

P= Cantidad de Contribuyentes definidos en los rangos de PYMES

α = Desviación estándar de la población (Sugerido 0.5)

Z= Grado de confianza (95%)

e= Limite aceptable de error (3%)

Dónde:

P= 346, 369

Z= 95%

N= 780

α = 0.5

e= +/- 3.5%

¹ <http://synapsis-rs.com/site/>

Así, la muestra dio como resultado para efectos del estudio de al menos 780 encuestas válidas, la cual además se agrupó en proporciones tanto para el régimen general como simplificado.

2. COSTOS DEL CUMPLIMIENTO

Para efectos de calcular las horas anuales que un contribuyente promedio destina a cumplir con las obligaciones tributarias se definió un perfil de contribuyente tanto para el régimen tradicional como para el régimen simplificado. Estos perfiles fueron utilizados para anualizar los datos de manera que la información del costo tenga un tratamiento uniforme y sea factible de estandarizarla a datos anuales. Cabe indicar, que el perfil es un supuesto incluido en la metodología del presente trabajo.

Es conocido que los procesos de devoluciones, reclamaciones y control tributario son procesos no periódicos para los contribuyentes. Sin embargo, para efectos del presente trabajo se asume que todos los contribuyentes tienen al menos una participación (evento) en el proceso al año.

Cuadro 4 Perfil de Contribuyente	
Régimen Tradicional	Régimen Simplificado
· Presenta 12 Declaraciones Impuesto General sobre las Ventas (Formulario D-104) · Presenta 1 declaración anual de renta (Formulario D-101) · Presenta 1 Declaración Anual Resumen de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos (Formulario D-151) · Presenta 3 Autoliquidaciones de pagos parciales – impuesto sobre la renta (Formulario D – 108) · Presenta 12 Retenciones en la Fuente (Formulario D - 103) · Presenta 1 solicitud de devolución · Presenta 1 solicitud de reclamaciones · Recibe 1 visita/contacto de la DGT por motivos de control	· Presenta 4 Declaraciones del Régimen de Tributación Simplificada (Formulario D-105) · Presenta 1 Declaración Anual Resumen de Clientes, Proveedores y Gastos Específicos (Formulario D-151) · Presenta 1 solicitud de devolución · Presenta 1 solicitud de reclamaciones · Recibe 1 visita/contacto de la DGT por motivos de control

Se preguntó al contribuyente cuanto tiempo le tomaba, llenar, presentar y pagar cada uno de las obligaciones tributarias de naturaleza, mensual, trimestral y anual, respectivamente. De este modo, si un

contribuyente menciona que el proceso de llenado de una declaración le toma una cantidad de horas (en caso que el contribuyente indicara minutos se dividen entre 60 para trasladar los tiempos a horas y facilitar la interpretación) al mes ésta se multiplicó por 12 para obtener el dato anual.

Dichos tiempos fueron acumulados y extrapolados al periodo anual utilizando el factor de expansión por cada tipo de contribuyente y régimen tributario. El factor de expansión se interpreta como la cantidad de empresas en la población, que representa una empresa en la muestra.

La estimación del total dado para una variable se obtiene, primero, ponderando el valor de la variable por su factor de expansión y luego, sumando todas las empresas de la muestra.

Asimismo, en lo relacionado a los procesos de devoluciones, reclamaciones y control, se asumió que este proceso solo se da una vez al año y por tanto el dato de la encuesta corresponde al periodo anual.

Para efectos del estudio se tomó como salario promedio a efectos de calcular el costo que incurre el contribuyente al salario mínimo de un contador bachiller, publicado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de Costa Rica² para el año segundo semestre del año 2012. Este salario se fijó en ₡441,531 colones que al tipo de cambio promedio compra-venta del 31 de diciembre del 2012 de ₡508.20 tenemos un salario promedio por hora de \$4.8.

Cálculo de Costos y Gastos Administrativos

Los contribuyentes dentro de su proceso de cumplimiento de sus obligaciones tributarias deben presentar gastos en impresión de facturas, documentos, compra de libros contables, legalizaciones y libros de registros contables. La encuesta desarrollada requirió que el contribuyente estime cuanto le representaron estos gastos de manera mensual y de esta forma incorporarlos en los cálculos de los costos del cumplimiento.

Este cálculo tiene 5 componentes:

1. Gastos externos ocasionados por el proceso de registro e inscripción, emisión de facturas, formularios, libros contables, legalizaciones u otros.

² <http://www.mtss.go.cr/>

2. Gastos adicionales generados por acciones de la administración tributaria en el control tributario.
3. Gastos adicionales generados por una solicitud de devolución
4. Gastos adicionales generados por una solicitud de reclamaciones
5. Gastos adicionales por el uso de un asesor externo

Cada uno de estos gastos fue totalizado por los contribuyentes de manera mensual de manera que puedan extrapolarse a datos anuales.

Principales resultados obtenidos Costos de Cumplimiento Tributario

Con los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, se realizaron las evaluaciones de cada uno de los componentes por proceso tributario el cual incluye; inscripción y registro, declaración y pago, control tributario y devoluciones y reclamaciones, consolidando todas las horas (de acuerdo al perfil) multiplicadas por su salario, adicionando los costos administrativos y costos externos para los contribuyentes de la muestra. Los cálculos se hicieron por cada subconjunto población es decir tipo de régimen y tipo de empresa.

Se obtuvieron los siguientes resultados para las 842 empresas de la muestra. De acuerdo al cálculo de tamaño de muestra la cantidad de encuestas válidas debe ser de 780 encuestas, pero se le solicitaron 800 a la empresa contratada, la cual realizó 842.

Cuadro 5
Encuestas realizadas por tipo de empresa

Tamaño de empresa	Muestra		Total
	Régimen Tradicional	Régimen Simplificado	
Micro	531	203	734
Mediana	96	6	102
Pequeña	6	0	6
Total	633	209	842

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

De esta forma, se obtuvieron los siguientes resultados para las 842 empresas de la muestra.

Cuadro 6
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Muestra 842 Contribuyentes, 2012
Miles de dólares

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	1206	208	20	1434
Régimen Simplificado	226	8	0	234
Total	1433	216	20	1668

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

La determinación del monto total (costo total) es la suma simple de cada uno de los subconjuntos de la población.

Con el fin de calcular los montos para población total, estos datos fueron extrapolados con los factores de expansión calculados con la información de la muestra dividida por el total de la población sujeta a estudio, dando como resultado los siguientes valores³.

Cuadro 7
Factores de Expansión

Régimen	Tamaño de Empresa		
	Micro	Mediana	Pequeña
Régimen Tradicional	521	364	300
Régimen Simplificado	161	30	0

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Como se puede observar los factores de expansión son bastante homogéneos. En el caso del régimen tradicional los datos son de 521, 364 y 300 para cada tipo de empresa, respectivamente y algo heterogéneos en el caso del régimen simplificado dado su representación de cada tipo de empresa en la población. Para el caso de pequeñas empresas en el régimen simplificado una empresa está representando a 30 empresas de la población.

³ El factor de expansión para un estudio basado en una muestra, es la cifra que actuando como un multiplicador permite llevar los datos muestrales a la población, es decir expandir la muestra. Este factor se calcula en base a las probabilidades de selección de los elementos en la muestra, siendo el factor de expansión el inverso o recíproco de la probabilidad de selección de los elementos

Cuadro 8
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Costa Rica, Contribuyentes 2012
Miles de dólares

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	628749	75661	5851	710261
Régimen Simplificado	36437	239	0	36676
Total	665186	75900	5851	746937

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

El costo total del cumplimiento en Costa Rica para el año 2012 se estima en los \$746 millones de dólares cifra que representa el 1.67% del PIB del país. Si analizamos la información por tipo de empresa, las micro empresas, dado su número y nivel de concentración, representó un costo de 665 millones de dólares con una participación del 1.49% del PIB. Finalmente, la pequeña y mediana empresa que por su poca representatividad en el estudio sólo representó el 0.17% y 0.01%, respectivamente.

Cuadro 9
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Costa Rica, Contribuyentes 2012
Porcentaje del PIB

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	1,41	0,17	0,01	1,59
Régimen Simplificado	0,08	0	0	0,08
Total	1,49	0,17	0,01	1,67

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Cabe indicar, que dado que no se dispone de la información de ventas de la población sujeta a estudio y sólo se requirió en la encuesta los rangos de ventas a la cual cada empresa pertenece, se procedió a estimar las ventas utilizando el promedio de cada rango y multiplicándolo por los factores de expansión de cada uno de los tipos de empresa del estudio dando como resultados las ventas totales por tipo de empresa y régimen tributario.

Los costos del cumplimiento representaron un 2.14% de las ventas totales. Como se puede observar, en el segmento de microempresas, los costos del cumplimiento representa el 4.30% de las ventas totales mientras que para las pequeñas y medianas representaron el 0.5% y 0.17%, respectivamente.

Costos Promedio por Empresa

El sistema tributario genera a las empresas en Costa Rica un costo anual promedio ascendente a \$2,156. Estos resultados fueron calculados de la división del costo total entre el número de empresas de la población. Sin embargo, los costos totales fueron de mayor monto promedio para las medianas empresas (\$3,254) que para las microempresas (\$2,150). Esto nos lleva a concluir que existen factores que hacen que a mayor tamaño de empresa existen mayores costos fijos ocasionados, como se verá más adelante, por los costos y gastos externos.

Cuadro 10
Costo del Cumplimiento Tributario
Costo promedio por empresa, 2012
En dólares

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	2272	2165	3254	2266
Régimen Simplificado	1115	1316	0	1116
Total	2150	2160	3254	2156

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Sin embargo, cuando analizamos estos costos como porcentaje de las ventas se puede observar que las microempresas tienen una carga mayor como porcentaje de sus ventas teniendo una empresa del régimen tradicional un costo de hasta el 4.5% de sus ventas. Este costo disminuye a medida que la empresa se hace más grande teniendo una empresa mediana hasta el 0.2% de sus ventas. De este modo, los costos del cumplimiento son regresivos para las empresas en Costa Rica siendo estos costos hasta 20 veces más importantes para las microempresas que para las empresas medianas.

Cuadro 11
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Costo como porcentaje de Ventas, 2012
Porcentaje

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	4,5	0,5	0,2	2,2
Régimen Simplificado	2,2	0,3	0	1,1
Total	4,3	0,5	0,2	2,1

1/ Ventas calculadas en base al promedio del rango definido

2/ Las ventas totales se calcularon ponderando por la cantidad de contribuyentes por tamaño de empresa

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Para calcular el número horas que una empresa destina promedio en Costa Rica a cumplir con las obligaciones tributarias, se trabajó con los tiempos promedios de las empresas de la muestra para cada uno de los procesos tributarios donde se destinan horas de personal de la empresa. Se toman en cuenta los procesos de información y registro, declaración y pago, devoluciones, reclamaciones y control tributario, es decir, no se consideran ni los costos ni los gastos externos para así tener un número total de horas promedio para una empresa en el año.

Cuadro 12
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Horas utilizadas y costo promedio anual por Régimen, 2012
Costo promedio anual en dólares

Régimen		Tamaño de Empresa			Total
		Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	Numero de horas anuales	129	161	111	134
	Costo Anual	623	776	537	649
Régimen Simplificado	Numero de horas anuales	66	78		66
	Costo Anual	317	375		320

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Se observa que las empresas del régimen tradicional destinan en promedio 129 horas al año a cumplir con sus obligaciones tributarias, al multiplicar este número de horas por el salario promedio por hora, el costo asciende \$623 por año. Estas horas vienen a ser un símil del costo de planilla que le representa la operación sistema tributario en una empresa. En el caso de las empresas del Régimen Simplificado el número de horas en el año ascendió a 66 a un costo de \$317 en promedio.

Al consultarle al contribuyente qué medios utiliza para obtener información tributaria indicaron principalmente lo siguiente: un 42% utiliza un asesor tributario externo como medio empleado para tener información tributaria, solo un 23% utiliza la página Web de la DGT, y un 19% se informa en las ventanillas.

Al consultarle cuál fue la razón para contratar los servicios de un asesor externo un 42% indicó dentro de las razones que manifestó están: un 76% que le brinda información con mayor detalle que la Administración Tributaria (AT), un 67% que por la falta de tiempo para ir a la AT y un 39% que los funcionarios de AT no explican debidamente las consultas. Adicionalmente, un 26% consideró que es más barato contratar a un asesor tributario. Este grupo considera que su costo de oportunidad es alto por tanto se prefiere contratar a alguien para que lo haga.

Información y Registro

El proceso información y registro incluye 3 sub procesos de cara al contribuyente, incluye la inscripción o actualización de datos, en la administración tributaria la capacitación en temas tributarios y finalmente los registros contables. Se le consultó al contribuyente cuantas horas destina a cada una de estas actividades.

De este modo, las empresas destinaron 44 horas en promedio a atender estos 3 procesos. Como podemos observar para el caso de tamaño de empresa el costo es ligeramente mayor para las empresas medianas respecto a las micros y pequeñas. Esto se explica por el número de horas destinada al llenado registro de contables donde a mayor el tamaño de la empresa mayor complejidad en el sistema tributario y por ende mayor tiempo destinado al registro contable.

Cuadro 13
Costo del Cumplimiento Tributario Anual
Tiempo utilizado para Información y Registro en el Régimen Tradicional, 2012
Costo promedio anual en dólares

	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Horas anuales	42	49	51	44
Capacitación	13	15	8	13
Inscripción o actualización	2	2	3	2
Registros contables	28	32	41	29
Costo anual	205	238	247	210

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

En cuanto al proceso de inscripción, este es de 2 horas en promedio. Sin embargo, dado que sólo el 4% se inscribió el último año, las horas están sobrevaluadas para los contribuyentes nuevos, considerando que la inscripción y actualización de datos virtual es de implementación reciente. De acuerdo a información de la DGT este proceso toma en promedio menos de una hora.

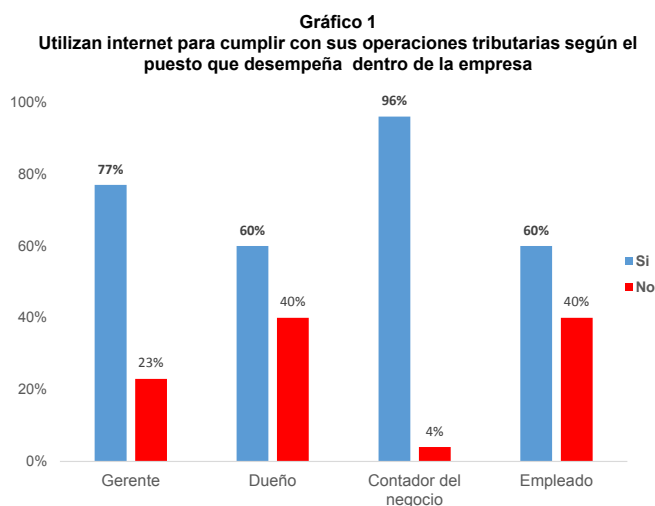
Se puede observar que independientemente del tipo de inscripción y tipo de régimen del contribuyente, no se encuentra diferencias estadísticas en cuanto al tiempo para capacitarse o informarse de las obligaciones tributarias, la mayoría afirma utilizar 1 hora o menos de tiempo en promedio por mes.

Cuando se consultó por el tiempo promedio que tardan en capacitarse al mes, no se encuentran diferencias significativas por grupos de edad, sexo o provincia. Sin embargo el 65% de los que ocupan cargos

en contabilidad admiten usar menos de una hora, contrario al resto de puestos (gerente, dueño, empleado) donde solo el 50% admite estar en este rango.

Por otro lado, un 66% de los contribuyentes utiliza internet para cumplir con sus obligaciones tributarias. De este 66% un 66% hace sus operaciones desde la oficina de la empresa, mientras que un 36% lo hace desde su hogar. Es común encontrar en segmentos de MIPYMES el uso de internet desde el hogar dado el nivel de compromiso que las empresas tienen con su propio desarrollo y crecimiento.

Cuando vemos la información por el puesto que desempeña en la empresa podemos observar una mayor familiaridad de los contadores con las plataformas virtuales respecto al resto de personas que desempeñan un cargo en la empresa quienes en un 96% utilizan internet para cumplir con sus obligaciones tributarias. Asimismo, se puede observar que tanto los dueños como los empleados de la empresa son menos propensos a utilizar internet para cumplir con sus obligaciones tributarias.



Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

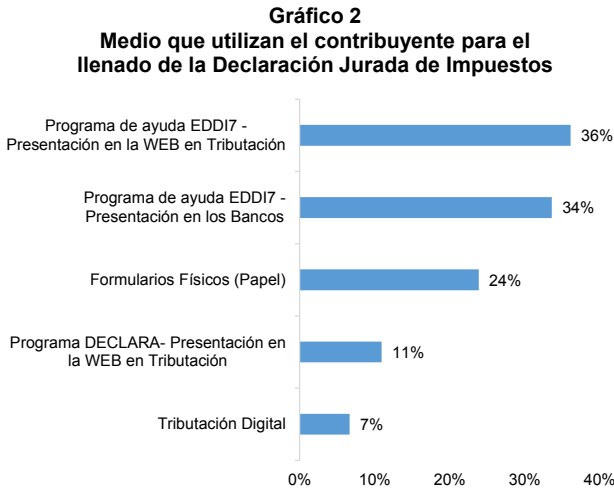
En relación al canal utilizado para actualizar el registro los contribuyentes vienen haciendo uso de los canales virtuales. Así el 53.7% de los contribuyentes utiliza Tribunet para hacer sus trámites mientras un 43.3% aún se acerca a la Administración Tributaria para hacer el trámite mientras un 0.5% indicó que utiliza los quiscos tributarios. El 2.5% restante respondió con respuestas variadas como que es a través del contador o los bancos.

Cuando analizamos la información por puesto que desempeña en la empresa, nuevamente se puede observar que los contadores tienen una tendencia mayor a utilizar las herramientas virtuales, comparado con otros puestos de la empresa. Los contadores en un 89% actualizan la información por internet mientras que los otros puestos están por alrededor del 50% de uso de la herramienta virtual.

El proceso de declaración y pago incluye el llenado de formularios, la presentación (presencial, virtual, etc.) y finalmente el proceso de pago (ventanilla bancaria, virtual, etc.). En promedio una empresa del régimen tradicional destina 83 horas al año a las actividades relacionadas a la declaración y pago, esto representa el 62% de las horas totales (134). En el caso de las medianas empresas tiene una duración promedio de 60 horas, lo cual se puede explicar por el nivel de automatización que estas empresas han desarrollado y por personal más entrenado para el llenado de los formularios tributarios.

En el caso de las empresas del régimen simplificado el número de horas promedio de horas ascendieron a 17. Esto considerando que el régimen tiene una declaración de periodicidad trimestral y de acuerdo al perfil sólo presentan una declaración anual resumen de clientes, proveedores y gastos específicos, sin embargo la declaración es física y no virtual.

Al 70.3 % de las empresas les tomó menos una hora o menos llenar los formularios, esto es estadísticamente significativo para los 3 tipos de empresa.



Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Como se puede observar un 63% de los contribuyentes utiliza el programa EDDI7 para el llenado de su declaración de estos un 33% realiza la presentación en los bancos y un 30% lo hace vía Web. Un 48% de la presentación de declaración se realiza vía internet, y un 21% presenta las declaraciones a través de formularios físicos pre-impresos. Este universo corresponde a las empresas del régimen simplificado que en el momento que se realizó el estudio no se contaba con una herramienta virtual para la presentación de sus declaraciones.

En relación a los mecanismos de pago, llama la atención el alto uso de efectivo (75%) en el pago de obligaciones tributarias. Esto podría explicar las 25 horas al año que las empresas destinan a esta actividad y pueda ser la razón por la cual la mediana empresa que posee un mayor acceso a instrumentos de pago posee menos horas (19) destinadas a esta actividad (tener presente que son seis empresas y no se pueden darse conclusiones). Los canales para facilitar el proceso de pago si bien son una responsabilidad de la administración tributaria, deben ir de la mano con el sistema financiero que pone a disposición las herramientas e instrumentos de pago a los contribuyentes.

El proceso de pago si bien es una responsabilidad de la administración tributaria esta debe ir de la mano con el sistema financiero quien brinda las herramientas e instrumentos de pago a disposición de los contribuyentes.

De los que utilizaron el sistema financiero para el pago de impuestos (24%) un 59% utilizó la cuenta de la empresa y un 38% utilizó sus cuentas personales mientras que un 3% utilizó la cuenta de un tercero. Es importante tener en cuenta que los costos de transacción tributarios tienen costos adicionales como los bancarios que no están dentro del ámbito de este estudio. En ese sentido, el hecho que las empresas utilicen cuentas bancarias a título personal para el pago de impuestos es una forma de reducir costos financieros que sin embargo no apoya al proceso de bancarización.

Control Tributario

El control tributario está acotado a los requerimientos de información del negocio, verificación de diferencias, fiscalización de registros contables, entre otros. Un 9% de los encuestados manifestó que habían tenido alguna acción o requerimiento de la administración tributaria en los últimos 12 meses. Estos resultados muestran la presencia y cobertura de la administración tributaria en el periodo

de estudio. De estos un 43% manifestó que le habían requerido información del negocio (verificación documentaria), un 20% para una verificación de diferencias en las declaraciones juradas. El promedio de tiempo de atención de estos requerimientos fue de 3 horas. Menos del 10% de los contribuyentes manifestó que había incurrido en algún costo extra.

Un 69% de los contribuyentes que tuvieron alguna acción de la administración tributaria resolvieron el requerimiento en una hora o menos, un 12% entre 1 y 2 horas y un 19% en más de dos horas.

En el proceso de Devoluciones y Reclamaciones sólo un 1% de los encuestados manifestó haber realizado una solicitud de devoluciones en el periodo de estudio. Un 33% de los entrevistados indicó que había utilizado a un asesor externo y con un gasto promedio aproximado de \$200 por realizarle el trámite.

A pesar que un porcentaje importante usa a asesores externos para el proceso de devolución, un 67% de las empresas prepara la solicitud directamente: El tiempo promedio de llenado de la solicitud fue de una hora. Esto haría suponer que la contratación del asesor externo no solo tiene el objetivo de hacer la solicitud sino de hacer seguimiento al proceso de tramitación (llamadas telefónicas, correos, etc.).

Solamente un 2% (15 empresas) de los encuestados manifestó que había realizado un reclamo en el periodo de estudio. El 73.3% de los encuestados indicó que hizo el trámite personalmente o por medio de un empleado y el otro 26.7% utilizó a un asesor externo. Adicionalmente, el tiempo promedio de atención fue de entre 1 y 6 meses.

Finalmente, a un 46% de los encuestados dijo que le tomó más de 2 horas realizar la misma.

Los costos y gastos externos son un componente importante dentro de los costos del cumplimiento tributario en las empresas costarricenses. Casi un 76% del costo del cumplimiento está destinado a costos y gastos externos. De este modo, las empresas destinan \$1,654 dólares anuales en costos y gastos externos de los \$2,156 que corresponden al costo de cumplimiento tributario total.

Cuadro 14
Costo del Cumplimiento Tributario
Costo y Gastos Externos, 2012
Costo promedio por Empresas en dólares

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	1760	1514	2732	1738
Régimen Simplificado	848	941	0	849
Total	1664	1511	2732	1654

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Un tema central en los costos de transacción tributario y que apoyan a los objetivos del estudio de los costos de transacción tributarios es que un 47% de los encuestados manifestó que utilizó a algún asesor tributario externo para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Cuadro 15
Costo del Cumplimiento Tributario
Gastos Externos, 2012
Costo promedio por Empresas en dólares

Régimen	Tamaño de Empresa			Total
	Micro	Mediana	Pequeña	
Régimen Tradicional	787	550	1417	764
Régimen Simplificado	262	315	0	262
Total	732	549	1417	717

Fuente: Encuesta CIAT- UN DESA.

Las actividades en las que contribuyentes requirieron el apoyo de algún asesor externo fueron: el registro y llenados de libros contables (20%), los trámites habituales en la administración tributaria (19%), la actualización y registro de la información (19%) y presentación de declaraciones juradas (18%). Estos resultados nos indican que es bastante común en las MIPYMES el uso de asesores externos en el apoyo del llenado de libros contables, esta actividad a pesar de ser un nivel de dificultad relativamente bajo es de preferencia de las empresas de ser encargado a un tercero.

Se podría inferir que el costo de oportunidad del contribuyente por llevar esta actividad es alto y por ende es transferido a un tercero que seguramente tiene un proceso bastante definido tanto en procedimientos como herramientas así como software que por una cantidad razonable desarrolla la actividad. El costo externo promedio por desarrollar estas actividades es de \$120 dólares mensuales

de acuerdo a los resultados de la encuesta. Cabe indicar que el asesoramiento no es exclusivo de una actividad sino que podría incluir a varias de ellas, pero puede incrementar su valor.

El 67% que utilizaron un asesor externo indico que tiene un costo menor a los 100 dólares mensuales, un 32% que el pago le representa entre 100 y 1000 dólares mensuales y solo un 1% que supera los 1000 dólares mensuales.

Adicionalmente, se le preguntó al contribuyente si tiene algún otro costo no contemplado en la presente encuesta, en 3% de los casos mencionaron a las sanciones administrativas y 4% mencionaron al pago de intereses.

Costos Administrativos

Los costos administrativos representan el gasto que el Estado para administrar el sistema tributario. De acuerdo a información del presupuesto ejecutado fue del 0.11% del PIB en el año 2012

Es objetivo es distribuir este gasto ejecutado en cada uno de los subprocesos tributarios/centro de costos. Para el cálculo de dichos costos se requirió, información presupuestal y de recursos humanos de la Dirección General de Tributación, que permitan implementar la metodología de medición de costos de transacción tributarios.

La DGT es una organización que opera bajo un modelo de “Estructura Funcional” basada esencialmente en un grupo de Direcciones ubicadas en niveles centrales rectores, con competencia nacional a nivel funcional sobre las labores operativas, y una desconcentración territorial operativa asignada a las Administraciones Tributarias Territoriales adscritas a Direcciones Regionales y una Dirección de Grandes Contribuyentes a nivel nacional . En estas áreas centrales encontramos actividades que se catalogan como normativas que sin embargo para efectos de esta metodología fueron asignados a sus subprocesos. Así, las actividades de las direcciones normativas de fiscalización, recaudación y servicios al contribuyente fueron distribuidas a sus subprocesos, respectivamente (Ver Anexo 2).

En relación a las direcciones operativas, estas manejan una estructura departamental con perfiles asignados a cada una de las áreas que permitieron que cada uno de estos, puedan estar asignados a cada uno de los subprocesos (Ver Anexo 3).

Para estos efectos se siguió cada uno de los pasos de la metodología que se describe a continuación:

Paso 1: Presupuesto ejecutado

Para el año 2012 ascendió a los 51 millones de dólares teniendo un descenso de 10% respecto del año 2011. Un 70% del presupuesto está asignado al rubro remuneraciones seguido por el rubro servicios con un 25%. El presupuesto representa un 0.11% del PIB (44,638 millones de dólares). La razón de la disminución presupuestal es explicada por el rubro transferencias corrientes. En este rubro en los años 2010 y 2011 se incluyeron devoluciones pendientes de años anteriores que se ejecutaron durante dichos años.

Paso 2: Presupuesto de Gastos por Función

Se asignó el presupuesto de remuneraciones en función a la participación de la remuneración pagada a los funcionarios de cada una de las áreas en el año 2012. Así fue necesario asignar en base a la función que realizan los funcionarios dentro de cada área y que el área de recursos humanos lo tiene desagregado por perfiles a cada uno de los subprocesos tributarios. Se observa que algunos procesos tributarios son transversales a las áreas de la DGT como el Registro Único Tributario (RUT) que no solo pertenece al área de Recaudación, sino que también tiene perfiles dentro de otras áreas de la organización como lo es el área del Servicio al Contribuyente. Solo por un aspecto metodológico se tuvo que asignar a los jefes de las unidades operativas⁴ al proceso de servicios al contribuyente de manera que su aporte quedara identificado dentro de alguno de los procesos.

En la función Administración General se incluyeron a las siguientes Direcciones: Dirección y Subdirección General, Dirección de Gestión Integral Tributaria, Dirección de Relaciones Tributarias Interinstitucionales, Dirección de Tecnología de Información Tributaria, Dirección de Normativa, Dirección de Tributación Internacional y Técnica Tributaria, Dirección de Órgano de Normalización Técnica y Direcciones Regionales. Cabe indicar, que el Órgano de Normalización Técnica es un órgano de asesoría y asistencia municipal con un rol bastante limitado en el ámbito tributario.

⁴ *Entiéndase los gerentes y personal de apoyo de las gerencias de las Administraciones Tributarias.*

De este modo, el área de auditoría es la que recibe una mayor cantidad de asignación presupuestal (34%) esto dado la cantidad de recursos humanos que son destinados a este proceso.

Cuadro 16
PASO 2: PRESUPUESTO DE GASTOS 2013
En dólares

Gastos por Función Principal	Gasto en Remuneraciones	Nº de Funcionarios	% del Total de Funcionarios	Salario Promedio Mensual
Asistencia y Servicios	6,359,892	184	19	2880
Declaración y Pago	5,429,044	151	16	2996
Cobranza	2,367,649	69	7	2859
Reclamos	1,989,308	58	6	2858
Devoluciones	302,441	9	1	2800
Auditoría	12,092,928	364	37	2769
Administración General	6,553,986	138	14	3958
TOTAL	35,095,249	973	100	3006

Paso 3: Capacidad Instalada por procesos Principales

Se calculó la capacidad instalada por cada subproceso o centro de costos definido. Para ello se consideraron 240 días hábiles hombre lo cual servirá de referencia para la distribución de recursos en las secciones posteriores de la metodología. En este caso no se toma en consideración los costos administrativos generales dado que esta actividad deberá ser distribuida en cada uno de los subprocesos tributarios.

Paso 4: Cálculo de los costos administrativos por procesos clave

En este paso hay que distribuir los costos administrativos a cada uno de los subprocesos tributarios. Así se acumulan las remuneraciones del proceso de administración general, los gastos en bienes y servicios, los gastos en materiales corrientes, las transferencias corrientes y las cuentas especiales. Estos gastos más lo ejecutado en inversión e infraestructura deben ser distribuidos en cada uno de los subprocesos tributarios. Para esto utilizamos el de distribución en capacidad instalada el cual distribuye el gasto total en cada uno de los subprocesos.

Paso 5: Cálculo de los costos administrativos por impuesto

Finalmente, con la información de la recaudación ejecutada se procedió a distribuir los gastos a cada uno de los impuestos más relevantes a cada uno de los subproceso centrales de costos definidos. Cabe destacar la importancia del impuesto sobre las ventas y el impuesto a la renta dentro del total del gasto.

Acciones implementadas

El resultado obtenido constituye la primera medición que se realiza en el país, por lo que representa un insumo importante para evaluar los costos en los que incurre un contribuyente para poder estar al día con sus operaciones tributarias, sin tomar en cuenta el impuesto pagado.

Tenemos que reconocer que el plan piloto desarrollado en nuestro país resultó exitoso, gracias al aporte del CIAT y UN DESA para la contratación de la empresa que realizó el trabajo de campo, y gracias a este esfuerzo, hoy se puede contar con el indicador a partir del cual se podrá medir el impacto que van a tener en adelante las iniciativas desarrolladas por la Administración Tributaria enfocadas en la simplificación del sistema tributario.

La simplificación del sistema tributario puede enfocarse en los siguientes aspectos: simplificación de procedimientos, mejoras en la normativa (a través de acuerdos con otras instituciones o intermediarios tributarios), implementación de planes de capacitación (a través de mejoras en la asistencia al contribuyente, facilitando soluciones electrónicas, etc.) y en general mejorando la gestión tributaria.

Asimismo, el indicador considera el impacto de los costos en que incurre la Administración Tributación para el sostenimiento del sistema tributario, por lo que también revelará el efecto de iniciativas tendientes a la reducción de costos administrativos innecesarios.

Es importante señalar también, que el estudio nos ha mostrado el valor que tiene para la toma de decisiones, dirigida a mejorar los servicios, poder sacar provecho de encuestas de opinión dirigidas al contribuyente y así valorar el éxito de las iniciativas de la Administración Tributaria desde la perspectiva del usuario y obtener información sobre su situación, tal como se ha aplicado en este estudio. De esta manera se logra obtener información de los ciudadanos y las empresas a nivel de conciencia tributaria, confianza, interés y reconocimiento de la institución, las obligaciones, los programas de reforma, entre otros, y así poder encauzar mejor las iniciativas de mejora.

A continuación se mencionan cada una de las acciones ejecutadas por la DGT previo y después del estudio de Costos de Cumplimiento, con el fin de facilitar el cumplimiento a los contribuyentes. Ha sido a través de estrategias de simplificación y reducción de barreras administrativas, que la organización se ha venido dando a la tarea de promover una serie de iniciativas tendientes a hacer que el cumplimiento de obligaciones de los contribuyentes sea cada vez más sencillo. Las estrategias seguidas que vienen constituyendo parte de nuestras buenas prácticas, se detallan seguidamente:

En el 2013 se iniciaron los Núcleos de Asistencia Fiscal (NAF), que son oficinas dedicadas la atención de consultas básicas sobre aspectos tributarios a los contribuyentes de baja renta, asistencia que es brindada por estudiantes de universidades de las carreras de contaduría y administración de empresas de niveles avanzados, como parte de su trabajo comunal universitario o en horas asistente. La inauguración de los NAF convierte a Costa Rica en el primer país centroamericano en poner en práctica esta iniciativa y el segundo a nivel latinoamericano, precedido por Brasil, impulsor de la misma.

Los NAF constituyen una conexión entre la Administración Tributaria, las universidades y la ciudadanía, como parte del compromiso de

responsabilidad social que tiene la Administración Tributaria de acercarse a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, y también de los centros de educación superior con la comunidad. Este proyecto permite además que los estudiantes obtengan un conocimiento básico del sistema tributario y su legislación aplicándolo a casos reales, a la vez que los sensibiliza sobre la importancia de los impuestos en la sociedad. Para estos efectos la Administración Tributaria se encarga de capacitar a los estudiantes en materia tributaria y en el uso de herramientas electrónicas, así como en la atención de aquellas consultas que no pueden ser evacuadas en el núcleo.

Durante el 2013 se llevaron a cabo actividades previas a la implementación del Proyecto de un Contact Center. En una primera fase, se logró la actualización de preguntas tributarias en sitio Web y la elaboración de nuevas preguntas para un total de 984 preguntas-respuestas publicadas en el sitio Web. En una segunda fase, enfocada a la implementación de un Call Center, se logró la elaboración de requerimientos, capacitación, diseño de la herramienta de consultas y la elaboración de la directriz de implementación, quedando así la base para la centralización de las consultas telefónicas, de forma tal que los contribuyentes cuenten con un único canal de consulta en el que las respuestas que reciben se encuentran debidamente estandarizadas.

Se han desarrollado herramientas tecnológicas, han venido evolucionando hacia la conformación de una administración en línea que permita brindar un mejor servicio y lograr mejorar la calidad de la información que ingresa a los sistemas informáticos a través de validaciones para el correcto ingreso de los datos, así como el ahorro que le representa a la Administración Tributaria al reducir los servicios de digitación por parte de los bancos.

A partir del 01 de octubre del 2013 se estableció el uso obligatorio del programa de ayuda “Elaboración Digital de Declaraciones de Impuestos” EDDI-7 como medio para la confección y presentación de las declaraciones juradas del Impuesto Sobre la Renta (ISR) e Impuesto General sobre las Ventas (ISV) del Régimen de Tributación Simplificado (RTS), con la novedad de que ahora debe entregarse un formulario para el ISR y otro para el ISV con el fin de garantizar una adecuada clasificación del ingreso correspondiente a cada impuesto del RTS. En esta primera etapa los formularios se imprimen y se entregan para su pago ante la entidad recaudadora autorizada y se dispuso que hasta el 15 de abril del 2014 se pudieran recibir todavía formularios preimpresos estandarizados para agotar la existencia dichos formularios que habían vendido los bancos. Se

tiene previsto para una segunda etapa que la presentación y pago pueda efectuarse por medio de conectividad al igual que ya se ha logrado con otros impuestos, permitiendo dentro del sistema EDDI-7 la generación de un archivo de extensión xml que pueda remitirse en línea al sistema de conectividad bancaria a través del sitio Web Tributación Directa (TD@), y de esa manera podrá realizar los pagos por medio de Internet en el sitio de su respectiva entidad financiera.

Es de esta manera que se va incorporando a este grupo de contribuyentes del RTS dentro del uso de las transacciones virtuales, como una de las medidas para reducirle los costos de transacción tributarios.

Además se logró para la declaración del impuesto sobre la renta que ya se venía elaborando con la herramienta EDDI-7, se pudiera generar también el archivo .xml para la presentación de la declaración en línea por medio del sitio de TD@ y la cancelando por medio del sistema de conectividad o en las cajas de las entidades recaudadoras, siempre dejando también la posibilidad de imprimir tres tantos a través del EDDI-7 para presentarlos en las entidades recaudadoras autorizadas para cancelar en las mismas.

Inicialmente se pretendía obligar a todos los contribuyentes a realizar la presentación de la declaración solo en línea pero se presentaron problemas de estabilidad en los sistemas, especialmente porque la fecha de presentación coincide con la de otros impuestos, por lo que finalmente se decidió lograr la estabilidad de los sistemas pero dejar siempre las dos opciones de presentación de la declaración, por lo que es optativo del contribuyente realizar la presentación de una u otra manera.

Asimismo, para los pagos parciales del impuesto sobre la renta, se dispuso habilitar en el sistema de conectividad dichas deudas: generadas por procesos automáticos de la Administración Tributaria, de manera que los contribuyentes puedan cancelar en forma electrónica en los sitios Web o directamente en ventanillas de las entidades financieras autorizadas. Anteriormente los contribuyentes tenían que acudir a comprar y llenar el formulario estandarizado respectivo o bien utilizar un recibo de pago también impreso para esos efectos.

Modificaciones en la legalización de libros. Producto de recientes modificaciones legales, los contribuyentes ya no deben legalizar los libros contables para efectos tributarios, sino que en su lugar se estableció que lleven solamente registros contables que no deben ser

legalizados. La obligación de legalizar los libros se dejó solamente para los libros sociales, es decir solo para las sociedades, y se designó al Registro Nacional como responsable de dicha legalización, por lo que ya este no sería un tema que le generaría costos de transacción al contribuyente.

Proyecto de facturación. Se ha iniciado en fase piloto iniciativas que forman parte del Proyecto de Gobierno Digital, relacionadas con la implementación de diferentes sistemas de facturación por tipo de contribuyente: la facturación electrónica, el ticket electrónico, la autorización mediante sistemas automatizados de comprobantes pre-impresos, e impresos, y en un futuro se espera contar con el uso de controladores fiscales e impresoras fiscales, todos con el objetivo de facilitar y simplificar las obligaciones de los contribuyentes en materia de facturación, así como facilitar el control por parte de la administración tributaria.

Guías y preguntas frecuentes en la Web. Se ha venido trabajando en la elaboración de guías paso a paso para el llenado de declaraciones que se encuentran en el sitio Web de la DGT y mediante las cuales el contribuyente puede fácilmente obtener inducción amigable para el llenado de declaraciones. También se ha desarrollado un sitio de preguntas tributarias en las que el contribuyente puede verificar si existe respuesta a sus dudas y en caso de no existir plantear sus consultas por este mismo medio, la que será respondida desde una oficina centralizada.

Convenio con el Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica (MEIC). Se está contemplando la posibilidad de proponer al Ministerio de Hacienda la negociación de un convenio, que regule y establezca un marco de colaboración en temas de capacitación, realización de actividades periódicas y la facilitación de materiales dirigido al sector de las PYMES. Esto, en el entendido que si el personal de planta de las PYMES está bien capacitado e informado, se reduciría el costo por trámites incompletos o enfrentamiento de procesos por incumplimientos tributarios en este sector. Con ello además se reduciría la práctica del contribuyente de acudir a asesores o contadores externos y dejaría esa opción sólo para casos muy especiales.

ANEXO 1: ENCUESTA SOBRE COSTOS DEL CUMPLIMIENTO

ANEXO 2

DIRECTORATE GENERAL OF TAXATION

AREAS

Central and Regulatory Directorates

- Directorate and Directorate General
- Integrated Tax Management Directorate
- Directorate for Interinstitutional Taxation Affairs
- Tax Information Technology Directorate
- Regulations Directorate
- Directorate of International Taxation and Technical Taxation
- Taxpayer Service Directorate
- Directorate of Revenue
- Directorate-Area Collection and File Doc
- Extensive Tax Control Directorate
- Management Control
- Directorate of Tax Intelligence
- Directorate of Administrative and Tax Appraisals
- Directorate of Technical Standardization Body

Directorates Operational

- Large Taxpayers National Directorate
- Central Regional Directorate
 - Adm. San Jose West
 - Adm. San Jose This
 - Adm. Lemon
- Northern Regional Directorate
 - Adm. Alajuela
 - Adm. Heredia
 - Adm. North Zone
- Pacific Regional Bureau
 - Adm. Guanacaste
 - Adm. Puntarenas

ANEXO 3

Areas and Profiles		
Area	Profile	
Extensive. Tax Control	Managers	
	Resolvers	
	Jefaturas	
	RUT Manager	
	Other	
	Manager Assistant	
Intensive Tax Control	Support Staff	
	Auditors	
	Resolvers	
	Head Offices	
	Subdirector	
Collection, Control and Tax Services Sub-Management	Support Staff	
	Managers	
	Resolvers	
	Others	
	Tax Analysts	
Collection	Support Staff	
	Managers	
	Resolvers	
	Jefaturas	
	Manager Assistant	
	Returns	Manager
		Reviewer
		Manager
		Support Staff
	Others	
Collection	Support Staff	
	Manager	
	Reviewer Manager	
	Head Offices	
	Manager Assistant	
Checking Account	Support Staff	
	Manager	
	Reviewer Manager	
	Head Offices	
RUT	Manager Assistant	
	Managers	
	Head Offices	
	Support Staff	
Taxpayers services	Managers	
	Assistant Manager	
	Head Offices	
	Resolvers	
	Others	
	Support Staff	
Assessment	Expert	
	Support Staff	
	Manager assistant	
Economic and Tax Research Studies Sub-directorate	Tax Analysts	
	Manager Assistant	
manger Level/ administrative Staff	Manager	
	Head Offices	
	Resolvers	
	Manager	
	Support Staff	