

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
MAESTRIA EN DERECHO TRIBUTARIO



Proyecto de Innovación Profesional

**“SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE
LA SITUACIÓN TRIBUTARIA DE UN AMPLIO GRUPO DE
CLIENTES DE FORMA INDIVIDUALIZADA”**

**PRESENTADA PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE
MAESTRIA EN DERECHO TRIBUTARIO**

Postulante: Heidi M. Karin Perez Apaza

Docente tutor: Msc. Guillermo Viaña Sarabia

LA PAZ – BOLIVIA

2011

RESUMEN

El trabajo que se presenta esta dirigido a implementar un Sistema Informático para el manejo integral de la situación tributaria de un amplio grupo de clientes, implementado por la Consultora “Multicont”, el estudio fue establecido de acuerdo a la normativa y reglamento vigente en nuestro país. El sistema diseñado tiene como finalidad proporcionar servicios de asesoramiento de manera eficiente al contribuyente.

Para el logro de sus objetivos la Consultora realizo en las distintas etapas del diseño un relevamiento de información, análisis de los errores y deficiencias detectadas, para posteriormente implementar un sistema informático acorde a todas las necesidades del grupo de cliente de manera sistemática, para el cálculo automático de los impuestos y control de los clientes de manera eficiente.

Además se toco el tema de los derechos del contribuyente y el régimen sancionatorio que actualmente la Administración Tributaria ejerce, en función al Sistema de libros de compra y venta Da-Vinci, observando el hecho de que los contribuyentes son sancionados por falencias atribuibles en muchos casos al mencionado sistema Da-Vinci.

ÍNDICE

Resumen	i
Índice	ii
Introducción	iv
Presentación de la Institución	1
1.1. Tipo de Institución	1
1.2. Ubicación	1
1.3. Estructura Básica	2
1.4. Organigrama de la Consultora	2
1.5. Misión	3
1.6. Importancia	3
2. Problema Detectado	3
3. Justificación del Plan de Innovación	7
4. Objetivos del Plan de Innovación Profesional	8
4.1. Objetivo General	8
4.2. Objetivos Específicos	9
5. Métodos	9
5.1. Método Inductivo	9
5.2. Método Analítico	9
5.3. Método Sintético	10
5.4. Método Literal	10
5.5. Técnica de la Observación Documental	10
6. Marco Referencial – Conceptual	10
6.1. Sujetos de la Relación Jurídica	12
6.2. Servicios de asesoramiento tributario que presta la Consultora	13

6.3.	Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.).....	14
6.4.	Impuesto a las Transacciones (I.T.).....	17
6.5.	Impuesto a las Utilidades de las Empresas (I.UE.).....	18
6.6.	Principios del Derecho Tributario.....	20
7.	Medidas de Gestión	26
7.1.	Primera Fase	26
7.2.	Segunda Fase	28
7.3.	Tercera Fase	35
7.4.	Cuarta Fase	42
8.	Resultados	51
9.	Conclusiones	63
10.	Referencias	66
11.	Índice de Tablas y Figuras	68
12.	Anexos	69

INTRODUCCIÓN

El presente plan de innovación se orientó al desarrollo de un Sistema informático implementado por la Consultora “Multicont” para el control y manejo integral de la situación tributaria de un amplio grupo de clientes, inscritos en el régimen general. A través de la utilización de herramientas tecnológicas, enmarcadas estrictamente en el Régimen tributario Boliviano vigente en nuestro país.

Para lograr los objetivos de la empresa se realizó un análisis de cada una de las falencias tecnológicas surgidas en cada etapa, de necesidades y características tributarias de cada cliente siempre en función a Leyes, Normativas y reglamentos aplicados por la Administración Tributaria y sus correspondientes modificaciones.

A pesar de que existe algunos sistemas orientados a brindar estos servicios de cálculo de los impuestos para los contribuyentes como el generado por la Administración Tributaria (sistema Da-Vinci), para la Consultora esta herramienta le resultaban muy limitativos y uno de los más importantes es el referente a la acumulación de saldos del Impuesto al Valor Agregado y del saldo del Impuesto a las utilidades de las empresas de cada mes, razón por la cual tuvo que generar su propio sistema que permitiera manejar a varios clientes y no tan solo de forma individual.

Con relación a la obligatoriedad del registro de libros de compra y venta para posteriormente enviar la información en el módulo Da-Vinci para contribuyentes clasificados como Newton, es más crítico porque este sistema permite el registro y envío de los datos con una serie de errores, que posteriormente la misma Administración Tributaria será quien

sancione, además que para muchos contribuyentes es muy dificultoso el uso de estas sistemas informáticos, peor para otros que ni cuentan ni conocen el uso de estas herramientas, es decir lejos de brindar información y asistir al contribuyente como es uno de sus derechos le generan dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, cumplimiento de sus deberes formales, causándole contratiempos y multas que en muchas ocasiones están fuera de su alcance el ser evitadas.

Por lo indicado la Consultora tiene como objetivo contar con un sistema informático tributario que permita a la entidad el manejo integral de la situación tributaria de un amplio grupo de clientes para el control y cálculo automatizado de los impuestos alcanzados, y en el registro de los libros de compra y venta tenga tips de alerta temprana en el cargado de las facturas al sistema, dando un alto margen de seguridad al cliente, para que posteriormente en el futuro no sean sorprendidos con multas, sanciones y accesorios.

Además con el sistema informático implementado por la Consultora se permite a los contribuyente tener un conocimiento claro de sus obligaciones contraídas con el fisco, y puedan los mismos ser quienes velen el fiel cumplimiento de sus obligaciones, acorde a disposiciones emitidas por la Administración Tributaria.

El trabajo ha sido distribuido en cuatro partes por lo que a continuación se detallan los contenidos que abarca cada uno de ellos:

Parte 1. Se especifica de forma detallada la metodología utilizada para lograr el objetivo general.

Parte 2. Se describe las cuatro medidas de gestión donde se da una breve reseña de cada de ellas que permitió el diseño del sistema informático.

Parte 3. Comprende el desarrollo del marco conceptual que presenta el trabajo.

Parte 4. Finalmente se tiene los resultados de acuerdo a encuestas y entrevistas realizadas a distintos niveles jerárquicos y aéreas de trabajo con que cuenta la empresa para verificar cual es el grado de aceptación del sistema informático implementado, también se realizó una encuesta a los clientes para determinar el margen de error en que incurría la empresa al brindar sus servicios, y por último se realizo otra encuesta a otras consultoras dedicadas a la misma actividad permitiendo conocer su apreciación y perspectiva del sistema Da-Vinci que también utilizan.

Por último se plantean las conclusiones generadas por el plan de innovación profesional.

SISTEMA INFORMÁTICO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE LA SITUACIÓN TRIBUTARIA DE UN AMPLIO GRUPO DE CLIENTES DE FORMA INDIVIDUALIZADA

1. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.1. Tipo de Institución

La institución pertenece al sector privado constituido con la denominación CONSULTORA DE AUDITORIA Y ASESORAMIENTO TRIBUTARIO "MULTICONT", cuyo inicio de actividades fue el 10 febrero de la gestión 2007 de acuerdo al número de Identificación Tributaria 4749621018, registrada ante las entidades correspondientes como Servicio de Impuestos Nacionales, FUNDEMPRESA, clasificada en el sector de servicios. El principal objeto de la actividad es el asesoramiento tributario a contribuyentes tanto a personas naturales, empresas unipersonales y empresas jurídicas.

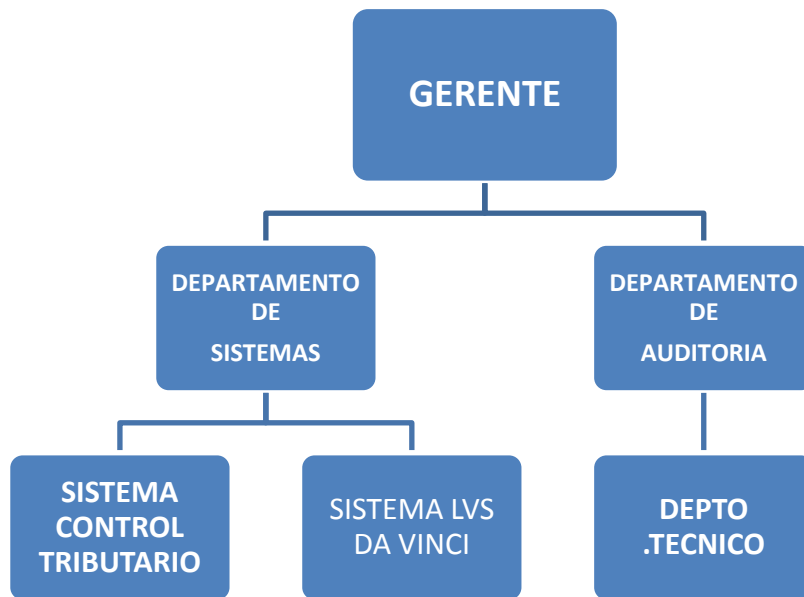
1.2. Ubicación

La consultora MULTICONT desde su inicio de actividades se encuentra ubicado en la ciudad de El Alto del Departamento de La Paz entre las calles tres y cuatro, avenida Jorge Carrasco N° 66 de la zona 12 de Octubre.

1.3 Estructura Básica

La Consultora está compuesta por tres niveles, el primer nivel consta por la gerencia encargada de la toma de decisiones y la administración económico-financiero, compuesta por el gerente quien representa a la empresa, el segundo nivel es la que supervisa a la parte operativa-técnica para el control de calidad de las operaciones de la institución compuesta por el supervisor y el departamento de auditoría y la tercera es responsable del funcionamiento de la parte operativa y técnica de todas las operaciones, transacciones que realiza la consultora, dividida en tres aéreas; de sistema de control tributario, Sistema Libros Da-Vinci y del Departamento Técnico.

1.4 Organigrama de la Consultora



Fuente: Consultora

1.5 Misión

Prestar al contribuyente un servicio óptimo para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, minimizando errores en la utilización de herramientas informáticas.

1.6 Importancia

La Institución fue creada con la finalidad de brindar servicios tanto técnicos como legales a través del conocimiento de las leyes, normas y reglamentos vigentes en el país. Teniendo un alcance tanto a personas jurídicas y naturales como a empresas unipersonales del Régimen General, de acuerdo a la actividad que desarrolla y la clasificación de cada contribuyente en la inscripción y registros del Servicio de Impuestos Nacionales.

2. PROBLEMA DETECTADO

La Consultora a parte de proporcionar servicios de consultoría y auditorías, brinda servicios de asesoramiento tributario relacionados al cálculo y pago de impuestos específicamente a contribuyentes inscritos en el régimen general cuya obligación tributaria corresponde al impuesto al valor agregado, impuesto a las transacciones, el RC-IVA dependientes y el impuesto a las utilidades de las empresas.

Si bien al momento se han desarrollado sistemas de cálculo de estos tributos por parte de Impuestos Internos para que los contribuyentes puedan realizar por sus propios medios tales operaciones, el hecho es que existe un amplio segmento poblacional que no utiliza los mismos y prefiere contar con una empresa que se encargue de realizar tal trabajo por ellos. En este sentido si bien la Consultora (MULTICONT) ha venido empleando

los sistemas informáticos desarrollados por Impuestos Internos para realizar los cálculos impositivos de sus clientes (contribuyentes) por Ej. el sistema DAVINCI, sin embargo, tal posibilidad resulta operativamente inconveniente porque genera una serie de deficiencias similares a los que se presentan en un sistema de cálculo manual.

Es decir estos sistemas (DAVINCI por Ej.) resultan prácticos en el caso de tratarse de un grupo pequeño de clientes (un par de decenas a lo más), sin embargo cuando se trata de grupos de clientes que llegan más del centenar la Consultora se ve superada en sus posibilidades de monitorear y hacer el seguimiento eficiente de la situación tributaria de cada uno de los clientes por medio de sistemas manuales, incluso apoyados por sistema Da-Vinci. En tal sentido queda claro que las necesidades de la Consultora no pasan simplemente por el cálculo de los impuestos de cada cliente, sino que más importante que esto es el manejo de la situación tributaria integral de cada uno de los clientes, cosa que por Ej. el sistema Da-Vinci no puede realizar, pues el mismo está concebido para apoyar al contribuyente en el cálculo de sus impuestos de manera individual, y no así como herramienta que permita a empresas del tipo de la nuestra, poder llevar el manejo de la situación tributaria integral de un gran número de clientes de forma individualizada.

Asimismo otro elemento central que configura la problemática se vincula a que el sistema Da-Vinci generado por la Administración Tributaria presenta falencias que llevan al contribuyente a cometer errores en el registro de facturas. Es decir el mencionado sistema en un primer momento admite el registro de la factura de tal modo que el cliente considera que no tendrá ningún inconveniente en el futuro en relación al pago de sus impuestos, pero es en una segunda fase donde la Administración Tributaria al realizar el cruce de información de todos los

contribuyentes, le informa que el registro fue realizado de manera incorrecta de tal forma que la persona puede ser potencialmente susceptible a multas, sanciones y accesorios que correspondan. De este modo al no existir por parte de la Administración Tributaria un sistema que permita al contribuyente ser alertado por el incorrecto llenado de facturas en una primera instancia y evitarse así futuras contingencias sobre multas, sanciones y accesorios, es que se ha visto por conveniente desarrollar un sistema informático propio como parte del servicio que se presta a los contribuyentes y que contempla determinados tips de alerta temprana al momento de cargar las facturas, para evitar el incorrecto registro de las mismas y de esta manera permitir que el cliente no tenga futuras sanciones por parte de la Administración.

Por lo dicho el plan de innovación profesional no se orienta esencialmente a desarrollar medios informáticos que cubran las necesidades de los clientes en el cálculo de sus impuestos de forma individualizada (pues estos ya existen, el Da-Vinci por Ej.), sino que sobre todo el presente plan busca la generación de un sistema que apoyado en medios informáticos pueda cubrir las necesidades empresariales de la consultora para el manejo integral de la situación tributaria de un gran número de clientes de forma individualizada, donde el cálculo de los impuestos es tan solo uno de sus componentes, existiendo otros como el permitir que la empresa pueda detectar situaciones de incorrecto registro de facturas de manera anticipada y de este modo evitar al cliente futuras multas, accesorios y sanciones. Asimismo tener un control de los créditos acumulados de manera mensual de los impuestos referidos de cada contribuyente; el control del envío de las declaraciones juradas a la Institución Financiera de acuerdo a la terminación de los dígitos, asimismo de la recepción de estas

declaraciones; al igual que contar con información oportuna y rápida del movimiento de cada cliente sea mensual o anual.

La Consultora implícitamente a través del sistema informático además de corregir errores se debe mencionar que permite al contribuyente tener mayor conocimiento es decir mejorar el nivel cultural tributario de los clientes, con relación a sus derechos y obligaciones que contrae al momento de su inscripción al Número de Identificación Tributaria.

En este orden la consultora desde sus inicios realizo este manejo integral a través de un sistema manual, posteriormente con sistemas computarizados muy sencillos. Debido a estos sistemas tan sencillos como era el control de manera manual a través de libros empastados la consultora incurría en una serie de deficiencias como ser:

En el registro y control tributario de cada contribuyente la consultora demandaba mayor tiempo que significa para la institución gastos financieros y gastos en el área de recursos humanos.

Existía mayor tendencia a errores en el cálculo y liquidación de los impuestos de cada cliente (contribuyente) de acuerdo a sus obligaciones tributarias que le correspondan y en este sentido también en el registro de facturas con el empleo del Sistema emitido por la Administración, lo que podía producir futuras multas, accesorios y sanciones para los clientes, lo cual lógicamente ocasionaba que la consultora tenga pérdida económica y financieramente.

Por lo tanto por cada error ocurrido no solo afectaba económicamente y financieramente a la consultora porque lo más importante era la pérdida del prestigio Institucional como empresa eficiente.

3. JUSTIFICACION DEL PLAN DE INNOVACIÓN

Debido a estos inconvenientes que atravesaba la institución como por ejemplo, tomar o ser acreedor de un crédito o saldo acumulado anterior inexistente que sin lugar a dudas tenía que ser objeto de rectificación la declaración jurada, de acuerdo a las formalidades y reglamentos que dispone el Servicio de Impuestos Internos, sin embargo por el largo tiempo que ocasiona este procedimiento de verificación, generaba susceptibilidad al cliente (contribuyente) de futuras sanciones.

A pesar de que existe un contrato de servicios con cada cliente, de sus derechos y obligaciones en uno de sus cláusulas estipula claramente que cualquier error que incurra sea por el registro o en el control tributario, la institución deberá encargarse de la subsanación y corrección sea por medio documental o por último la restitución financiera.

Por lo tanto la institución con la gran cantidad de contribuyentes que cuenta con distintas actividades y distintas obligaciones tributarias, tuvo la necesidad de contar con un sistema informático que permita un control y registro tributario totalmente eficiente que permita:

1. Contar con alertas tempranas en el cargado de facturas al sistema que permitan evitar al cliente en el futuro la imposición de multas, accesorios y sanciones.
2. El cálculo de los impuestos mensuales correspondientes al Impuesto al Valor Agregado, Impuesto a las Transacciones y del RC-IVA de acuerdo su movimiento individualizado.

3. Tener un control de los créditos acumulados de manera mensual de los impuestos referidos de cada contribuyente.
4. El control del envío de las declaraciones juradas a la Institución Financiera de acuerdo a la terminación de los dígitos, asimismo de la recepción de estas declaraciones.
5. Contar con información oportuna y rápida del movimiento de cada cliente sea mensual o anual.

Con las opciones que brinda el sistema informático, permite a la Consultora tener una herramienta tributaria que disminuye de gran manera estos errores e inconvenientes financieros, económicos, dando mayor eficiencia y seguridad a cada cliente.

4. OBJETIVOS DEL PLAN DE INNOVACION PROFESIONAL

4.1 Objetivo General

Crear un sistema informático tributario que permita a la entidad consultora el manejo integral de la situación tributaria de un amplio grupo de clientes (control, registro, cálculo, liquidación, pago de impuesto, tips de alerta temprana en el cargado de facturas al sistema) de forma individualizada.

4.1 Objetivos Específicos

1. Determinar las necesidades de la empresa consultora (MULTICONT) para el desarrollo del sistema informático.
2. Desarrollar un sistema de control cronológico del movimiento de los clientes.

3. Desarrollar un sistema de cálculo de impuestos a los que los clientes están obligados.
4. Lograr tener información del movimiento de cada cliente de manera organizada.
5. Establecer un sistema de alertas tempranas para evitar posibles sanciones a los clientes por incumplimiento de deberes formales por parte de la Administración Tributaria.

5. MÉTODOS

5.1 Método Inductivo

Este método consiste en la obtención de conocimientos adquiridos de lo particular a lo general, en este caso el método inductivo nos permitió en base al análisis de las características tributarias para cada tipo de contribuyente llegar a desarrollar un sistema informático integral que permita cubrir de manera global, las necesidades de la institución para el desarrollo acertado de su trabajo.

5.2 Método Analítico

Dicho método nos permitió dividir el problema estudiado en sus partes más importantes, es decir la necesidad de realizar un trabajo más efectivo implicaba una serie de temas específicos que debían ser solucionados (control cronológico, caculo automático de impuestos, control del movimiento del contribuyente), cada uno de los cuales fue estudiado de manera separada para desarrollar una respuesta que permita su solución.

5.3 Método Sintético

Este método ayudo a integrar en un todo global (el sistema informático) cada una de las soluciones que se fueron desarrollando para la superación de los problemas detectados. De este modo se genero un sistema informático que de manera integrar permita desplegar a la institución un trabajo eficiente.

5.4 Método Literal

Se empleo el referido método para el estudio e interpretación de la normativa tributaria a la cual debía adaptarse el sistema informático que se venía desarrollando por parte de la institución.

5.5 Técnica de la Observación Documental

Dicha técnica permitió el estudio de material bibliográfico esencialmente de tipo normativo jurídico pertinente para el desarrollo del sistema informático.

6. MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL

La obligación tributaria, conocida como "relación jurídica tributaria", según Flores Polo tiene los siguientes elementos sustanciales: 1) sujeto activo, titular de la pretensión o acreedor tributario, y que siempre es el Estado o un ente público investido de "potestad tributaria delegada"; 2) sujeto pasivo o responsable o contribuyente, o deudor tributario, o destinatario legal del tributo, que es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria; 3) objeto, es decir: la prestación pecuniaria o en especie, o sea el tributo; 4) el presupuesto de hecho (hecho imponible)

cuya realización determina el nacimiento de la obligación tributaria, y que generalmente es un hecho u omisión de contenido económico.

Es del mismo criterio Jarach, Dino quien dice: "Los elementos de la relación jurídico tributaria son los siguientes: el sujeto activo titular de la pretensión, es decir, del crédito tributario, en otras palabras, el acreedor del tributo; el sujeto pasivo principal o deudor principal del tributo, a quien se puede dar el nombre de contribuyente y los otros sujetos pasivos codeudores o responsables del título por causa originaria (solidaridad, sustitución) o derivada (sucesión en la deuda tributaria); el objeto, es decir la prestación pecuniaria, o sea el tributo; el hecho jurídico tributario, es decir el presupuesto de hecho, al cual la ley vincula el nacimiento de la relación tributaria.

Por su parte nuestra legislación en el art. 13 de la ley 2492, pág. 5 establece que la relación jurídica tributaria "constituye un vínculo de carácter personal, aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales.

En conclusión la relación jurídica tributaria es el vínculo que surge entre el Estado que es el sujeto activo, que tiene la pretensión de una prestación pecuniaria a título de tributo, y el contribuyente que es el sujeto pasivo, que es el obligado al pago de esa pretensión, formado por varios elementos, indispensables cada uno de ellos para su existencia. Por lo tanto, empecemos a efectuar el estudio detallado de cada uno de los elementos.

6.1 Sujetos de la relación jurídica

Hemos visto como el Estado, titular de la potestad tributaria, se transforma (ya en papel de "Fisco") en sujeto activo de la relación jurídica tributaria principal.

En consecuencia para Jiménez, Antonio Gonzales, (2002, p. 235) “el sujeto activo de la imposición, conocido también como acreedor tributario, es el Estado o la entidad pública a quien se le ha delegado potestad tributaria por ley expresa. En otros términos es el ente al que la ley confiere el derecho a recibir la prestación pecuniaria en que se materializa el tributo”. Y sujeto pasivo o contribuyente, también llamado causante, es definido “sujeto obligado en virtud de la propia naturaleza de los hechos imponible, que de acuerdo con la ley resulta atribuibles a dicho sujeto, por ser el que los realiza”

Dino Jarach (2008, Pág. 194) por su parte define que “En toda relación jurídica el sujeto activo es quien tiene la facultad de exigir el cumplimiento de la obligación en los términos fijados por la propia ley”. Y sujeto pasivo “es la persona que tiene a su cargo el cumplimiento de la obligación en virtud de haber realizado el supuesto jurídico establecidos en la norma”.

El Código Tributario art. 21 conceptualiza que “sujeto activo de la relación jurídica tributaria es el Estado, cuyas facultades de recaudación, control, verificación, valoración, inspección previa, fiscalización, liquidación, determinación, ejecución y otras establecidas en este Código son ejercidas por la Administración Tributaria nacional, departamental y municipal dispuestas por Ley” y sujeto pasivo es el contribuyente o sustituto del mismo, quien debe cumplir las obligaciones tributarias establecidas conforme dispone este Código y las Leyes.

Estableciendo que contribuyente es el sujeto pasivo respecto del cual se verifica el hecho generador de la obligación tributaria.

De acuerdo a estas conceptualizaciones indudablemente el sujeto activo por excelencia es el Estado debido que la obligación tributaria es la consecuencia del ejercicio del poder de imperio. En cambio el sujeto pasivo del impuesto es la persona individual o colectiva sometida al poder tributario del Estado pudiendo ser en calidad de contribuyente o responsable.

6.2 Servicios de asesoramiento tributario, que presta la Consultora.

De acuerdo a nuestra legislación se debe mencionar que el sistema tributario boliviano en lo que se refiere a los impuestos internos, se encuentra normado mediante Ley 843 de 20 de mayo de 1986, el texto ordenado antes citado ha sufrido varias modificaciones en el tiempo, hasta llegar al último texto ordenado de la Ley 843 que se halla contenido en el D.S. 27947 de 20 de diciembre de 2004.

De acuerdo a la Ley 843 en la actualidad se encuentran en vigencia el Impuesto al Valor Agregado (IVA), El Régimen Complementario del Impuesto al Valor Agregado (RC-IVA), el a la utilidades de las Empresas (IUE), el Impuesto a las Transacciones (IT), el Impuesto a los Consumos Específicos (ICE), Impuesto Especial a Los Hidrocarburos y sus derivados (IDH), Impuesto a las sucesiones y Transmisiones Gratuita (ISTG), e Impuesto a las Salidas al Exterior (ISAE) y sus respectivos Decretos Reglamentarios.

Ahora bien, como se indico el sistema desarrollado para la institución realiza el cálculo de impuestos de los clientes, tarea básica pero fundamental dentro los servicios que la entidad presta. En este marco los impuestos que son motivo del trabajo de la consultora son el Impuesto al Valor Agregado (I.V.A.) mencionado antes, el Impuesto a las Transacciones (I.T.) y el Impuesto a las Utilidades de las Empresas (I.U.E).

6.3 Impuesto al Valor Agregado (I.V.A)

Algunas definiciones básicas que la doctrina nos da en relación a este impuesto son las siguientes:

Para Villegas, Héctor (2008) “el impuesto al valor agregado (IVA) es una derivación de los impuestos a las ventas, tributos, éstos, que económicamente inciden sobre los consumos”.

En cambio para Jarach Dino, (1993, p. 790) “el Impuesto al Valor Agregado es un tipo de impuesto a las ventas, medidas por el monto de los ingresos brutos respectivos”.

En el caso de nuestro país el Sistema Tributario estableció al Impuesto al Valor Agregado, como un impuesto al consumo, que se aplica como su nombre señala de manera plurifásica no acumulativa sobre el valor que se agrega a cada una de las etapas de la cadena de comercialización de los bienes y servicios, gravando con el 13 % al valor que se agrega a los bienes o servicios cada vez que ocurre la transferencia de dominio, en base al método de substracción es decir impuesto contra impuesto (débitos menos crédito) dando lugar a un saldo a favor del contribuyente o del fisco.

Este impuesto grava la venta de bienes muebles, la prestación de servicios y la importación definitiva en nuestro territorio; por tanto son sujetos pasivos de este impuesto todos los que realicen a nombre propio o por cuenta de terceros las actividades descritas anteriormente de manera habitual.

El hecho generador del Impuesto al Valor Agregado se concreta en el momento de la entrega del bien o la finalización del servicio, contrato o la percepción total o parcial del precio, que incluya la transferencia de la propiedad del bien al adquirente. En relación a la importación definitiva se concreta el hecho generador al momento del despacho aduanero. En el que de manera obligatoria deberá estar respaldado con la emisión de la factura según al D.S. 28247.

Con lo citado precedentemente se puede concluir que el impuesto al Valor Agregado va dirigido y alcanza a un gran universo de contribuyentes, tal es la razón de la complejidad del sistema informático realizado, precisamente para poder incluir a todo el universo de clientes con las distintas características que cuentan. Ya que según estadísticas de la Administración tributaria este Impuesto tiene un alto nivel de recaudación tributaria.

Otro aspecto importante que desarrolla el sistema para la institución es el cálculo de la compensación o en su defecto la acumulación del crédito fiscal, el mismo según Villegas (2008, p. 689) es “el mecanismo mediante el cual el crédito fiscal es restado del debito fiscal, son las partes esenciales el tributo en cuanto su carácter de impuesto de etapas múltiples no acumulativo”.

Según Enrico, Federico A. (2002, p. 357) Crédito fiscal es “todo aquel impuesto que sea facturado o que resulte computable como tal” y el debito fiscal “está compuesto por la sumatoria de los impuestos correspondientes a las ventas, obras, locaciones y prestaciones de servicios realizadas y el que surja de las devoluciones, bonificación por los proveedores”.

Por su parte Philippe, Derouin (1981, p 225) define: “crédito fiscal es la deducción del impuesto pagado con anterioridad es la esencia misma del impuesto sobre el valor añadido”.

Según nuestro ordenamiento jurídico, el “Débito Fiscal” son “los importes totales de los precios netos de las ventas, contratos de obras y de prestación de servicios y de toda otra prestación que sean imputables al periodo fiscal que se liquida, aplicando la alícuota del 13% y crédito fiscal son todas las compras, importaciones definitivas de bienes, contratos de obras o prestaciones de servicios, alcanzados por el gravamen, que les hubiesen facturado o cargado mediante documentación equivalente”. Todo lo indicado tiene como base legal la Ley 843, en los artículos 8º y 9.

En este sentido y tomando en cuenta la legislación nacional nosotros podemos indicar que debito fiscal es el Impuesto al Valor Agregado (IVA) recargado en las boletas, facturas, liquidaciones, notas de débito y notas de crédito emitidas por el concepto de ventas y servicios efectuados en el período tributario respectivo y crédito fiscal es el impuesto pagado en el momento de la compra de un bien o servicio y que el contribuyente puede deducir del débito fiscal para determinar el IVA. Si el saldo es a favor del fisco el monto determinado deberá ser cancelado a un ente financiero, de lo contrario si saldo es a favor del contribuyente no realizara ningún pago pero podrá compensar ese crédito en el siguiente periodo fiscal.

Sin embargo este crédito fiscal está condicionando a que los insumos adquiridos se utilicen efectivamente formando parte integrante del producto vendido y se produzcan los correspondientes débitos sobre las ventas realizadas, es decir de acuerdo a disposiciones emitidas por la Administración tributaria las compras tienen que tener vinculación directa en el desarrollo de la actividad de una empresa que en muchos casos ha sido y es causa de controversias en la interpretación de dicha normativa.

6.4 Impuesto a las Transacciones (I.T.)

Con relación al Impuesto a las Transacciones según Ricardo y Cárdenas (2004) y García (2008), indican que la concepción y diseño responde a la necesidad que había de sustituir los diversos ingresos tributarios derogados por la Ley 843, es así que grava los ingresos brutos, devengados y las transmisiones de bienes, muebles, inmuebles o derechos en los casos determinados por Ley.

La normativa vigente en nuestro país respecto a este impuesto está en la ley 843 Art. 72, 73, 74 Y 75 estableciendo que está dentro del objeto de este impuesto todo ejercicio en el territorio nacional del comercio, industria, profesión, oficio, negocio, alquiler de bienes, obras y servicios o de cualquier otra actividad - lucrativa o no - cualquiera sea la naturaleza del sujeto que la preste. Asimismo determina que son sujetos pasivos a este impuesto todas las operaciones mencionadas anteriormente y se calcula sobre la base de los ingresos brutos devengados durante el período fiscal por el ejercicio de la actividad gravada aplicando la alícuota del 3% de manera mensual.

En resumen este impuesto a las transacciones va dirigido a las ventas, de etapa, múltiple pero con la diferencia que es acumulativo es decir que el

impuesto pagado va incluido en la nueva base del impuesto, a todo ejercicio de comercio, industria, profesión, oficio, negocio, alquiler de bienes, obras y servicios de alquiler otra actividad, lucrativa o no realizadas por toda empresa jurídica, unipersonal, natural o sucesiones indivisas, este impuesto es directo de acuerdo a la normativa sin embargo existe un efecto económico que es el de “traslación” motivo por el cual este impuesto es trasferido al consumidor final.

Este impuesto por su naturaleza según Viscafé U., Roberto (2009, p. 315) puede ser compensable con el Impuesto a las Utilidades pagadas, factor que hace muy complicado para la Administración Tributaria mostrar la verdadera recaudación del I.T., razón por la cual resulta muy importante que el sistema informático haga el cálculo automático (detallado en la fase 3 de las medidas de gestión) respecto a la compensación si le corresponde, ya que si no se controla debidamente no podría ser considerado, ocasionando una pérdida para el contribuyente.

6.5. Impuesto a la Utilidades de la Empresas (I.U.E.)

Otro de los impuestos importantes que alcanza a una gran mayoría de los contribuyentes sea persona natural, empresa unipersonal u empresa jurídica registrados en el régimen general es el impuesto a las Utilidades de las Empresas, conocido también como Impuesto a la renta de acuerdo a otras legislaciones y tiene las siguientes definiciones:

Según Jarach, Dino (1999, p. 538) “el término renta se utiliza en español para indicar el ingreso neto total de una persona, aunque también se lo emplea para designar los productos netos de fuentes determinadas como puede ser la renta del sueldo, la de la colocación, la proveniente de títulos mobiliarios o del trabajo personal”

Por su parte la ley 843 establece que “son utilidades de fuente boliviana, aquellas que provienen de, bienes situados, colocados o utilizado económicamente en la república, o cualquier acto susceptible de producir utilidades, por prestaciones de asesoramiento técnico desde el exterior a una empresa boliviana y otros”. Y “los ingresos y gastos serán considerados del año en que termine la gestión en la cual se han devengado”.

Como se puede apreciar el término renta es muy utilizada y para que un ingreso sea considerado renta, debe cumplir dos condiciones; tener periodicidad y permitir el mantenimiento de la fuente. Sin embargo, aunque en el origen del impuesto sobre las utilidades, las ganancias de capital se gravaban con un impuesto distinto del que se aplicaba a las rentas, la tendencia actual es gravar tanto las rentas como las ganancias de capital con el mismo impuesto.

En resumen el I.U.E. es un impuesto directo, debido a que la carga tributaria no se traslada y se aplica sobre todos los actos y actividades que den lugar a la obtención de utilidades generadas de los sujetos pasivos con una tasa del 25%, basado en el principio de territorialidad o fuente en un año fiscal, sin embargo el sistema desarrollado por la Institución no realiza ese cálculo que involucra otro tipo de sistema contable pero si permite obtener la sumatoria total de los ingresos para determinar si le corresponde la elaboración de los Estados Financieros con dictamen de auditoría de acuerdo a las normativas emitidas de la Administración Tributaria.

Finalmente se puede indicar que la recaudación de este impuesto de acuerdo a las últimas estadísticas emitidas es muy significativa y se constituye en uno de los pilares importantes para la recaudación nacional.

6.6 Principios del Derecho Tributario

La materia tributaria no está constituida únicamente por las normas jurídicas que rigen las distintas relaciones descritas anteriormente, sino también por un conjunto de “principios”, los cuales son calificados por Neumark, Fritz (1994, p. 24), “como preceptos del deber ser que se formulan a fin de lograr la realización de determinados objetivos con el fin de establecer criterios que permitan enjuiciar la racionalidad de un sistema fiscal concreto o de determinadas políticas fiscales”.

En el marco de lo dicho anteriormente estos “principios” se hallan formulados en muchas ocasiones con rango constitucional, es así que para Spisso, Rodolfo R., (1991, p.1) “el Derecho Constitucional Tributario es el conjunto de principios y normas constitucionales que gobiernan la tributación”.

Ahora bien, de acuerdo a nuestra Constitución Política del Estado en su art. 323 se dispone que “la política fiscal está fundada en los principios de capacidad económica, igualdad, progresividad, proporcionalidad, transparencia, universalidad, control, sencillez administrativa y capacidad recaudatoria”.

Estos principios tributarios constituyen un conjunto de directrices emanadas por la Constitución para garantizar la eficacia de la función administrativa con el fin de satisfacer el interés público y el bien común y a

la vez, constituyen la aplicación práctica de las garantías establecidas en favor de los contribuyentes.

Es en este marco que la legislación tributaria ha contemplado “derechos” en favor de los contribuyentes, así por ejemplo la Ley 2492 reconoce en su art. 68 el derecho que el contribuyente tiene “A ser informado y asistido en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en el ejercicio de sus derechos”. Tal asistencia e información que la administración tributaria debe proporcionar en servicio del contribuyente se hace necesaria para que el mismo pueda cumplir adecuadamente sus obligaciones impositivas, y de esta manera se puedan evitar sobre el contribuyente la imposición de sanciones que en muchas ocasiones se dan no por la búsqueda de eludir la obligación, sino por esta falta de asistencia e información.

La sanción es consecuencia de la acción u omisión descrita por la norma como una infracción, lo que se pretende al instituir como un derecho al contribuyente al acceso de información y orientación de parte del sujeto activo, es evitar que el sujeto pasivo incurra en acciones u omisiones porque implica el incumplimiento de deberes, cuyo fundamento tiene que ver con el buen funcionamiento de un sistema tributario es decir las infracciones no son deseables y a pesar de que determine para la Administración Tributaria ingresos por causa de la aplicación de multas, la propia Administración Tributaria debería ser la principal interesada en que esas infracciones se eviten. Es por eso que la asistencia al contribuyente no solo es un derecho del sujeto pasivo y obligación del sujeto activo sino que se trata de una necesidad para el buen funcionamiento del sistema tributario.

En el ámbito de la relación jurídica tributario existen muchísimos deberes formales para el contribuyente cuyo cumplimiento demanda la utilización de insumos, recursos materiales y humanos para el contribuyente incluida la inversión de tiempo y el uso de herramientas informáticas como es el caso de que se trata este trabajo.

Lo lógico y lo deseable es que la Administración Tributaria desarrolle sistema informáticos con una doble visión, por un lado la captura de información necesaria para el cumplimiento de gestión tributaria y el control de las obligaciones de los contribuyentes, pero por otro, permitir que el llenado de los datos requeridos por el sistema esté libre de errores es decir en beneficio de la propia consistencia de la información. Sin embargo si solo se enfoca en el primer propósito existe un enorme riesgo que se incurra en errores durante el llenado de la misma. Así la aplicación de sanciones se limita un carácter represivo más bien debería contemplar mecanismos de alerta, permitiendo al contribuyente anticipar a los errores y no dejarlo expuesto a la aplicación de multas como si eso fuera el interés mayor de su aplicación.

Considera Benítez Rivas, Alfredo (1988, p. 311) la **Sanción Tributaria** “tiene la misma aplicación de pena como en cualquier rama del Derecho en función de su finalidad de prevención general (intimidación), y de prevención especial (represivos)”. Asimismo este Régimen sancionatorio debería ser de acuerdo a una gradualidad de la sanción, como se aplica en otras legislaciones, de acuerdo a la importancia de la infracción.

En ese entendido el sistema informático desarrollado para la consultora puede implementar alertas tempranas que buscan prevenir futuras sanciones sobre el contribuyente por parte de la Administración.

Esta posibilidad de alerta temprana por parte del sistema informático de la consultora responde -como se indico- a la necesidad de efectivizar derechos que la Ley 2492 reconoce en su art. 68 en favor del contribuyente, entre estos esta la facultad que el mismo tiene “A ser informado y asistido en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en el ejercicio de sus derechos”.

En virtud a este artículo se puede evidenciar que son muchos los contribuyentes que no son informados y asistidos tal como lo manda este artículo, ya que el universo global de los contribuyentes es muy grande y diverso además que se pueden sumar otros factores (Recursos Humanos). En este marco es evidente que la Administración Tributaria tiene limitaciones y una de ellas es referente a los recursos humanos con que cuenta.

Como consecuencia los contribuyentes incurren en una serie de incumplimientos al deber formal, no por negligencia sino por falta de conocimiento, hecho que no es considerado sino que directamente es sancionado por la Administración de acuerdo a la R.N.D. N° 10.0037.07.

En este marco un ámbito en el que se puede dar la situación descrita líneas arriba esta en el envío de los libros de compra y venta; envío que la Administración Tributaria no debería permitirlo con la inclusión de datos *erróneos* surgidos por la transcripción de los datos básicos de la factura, datos que si bien son elementales, pueden ser motivo de error involuntario por parte del contribuyente, convirtiéndose en lo posterior en una causal de generación de futuras ordenes de fiscalización.

Los elementos anotados líneas arriba se encuentran vinculados en primer lugar con lo que se denomina ética tributaria, es decir si bien una gran mayoría de las Administraciones Tributarias suelen quejarse de la deficiente moralidad fiscal de muchos ciudadanos, de igual forma los contribuyentes y los asesores fiscales suelen responder que una moral tributaria deficiente es reflejo de la deficiente moral fiscal del Estado, es decir un fenómeno es consecuencia del otro, de este modo si la Administración conoce de las deficiencias que su estructura recaudatoria presenta para que el contribuyente pueda desarrollar un pago fácil y sencillo de sus obligaciones tributarias, y sabe también que producto de esto (falta de asesoramiento, información) el sujeto pasivo comete una serie de errores en el cumplimiento de sus obligaciones formales, pero aún así la Administración sanciona estos errores afectando los intereses del contribuyente; es claro que se está yendo contra la ética fiscal.

En el marco anotado la ética fiscal debe aplicarse sobre la **eficiencia recaudatoria**, pues bajo este elemento de la “ética” podemos entender que tal recaudación eficiente no es simplemente sinónimo de mayor recaudación impositiva lograda por la Administración Tributaria, por ejemplo en base a la Ley 2166 se plantea y establece como objetivo general institucional el de “Maximizar el Potencial de Recaudación Tributaria” mencionada en Iras. Jornadas Tributarias (2008, p. 393), limitándose solo a la tarea de recaudar y cubrir determinadas cuotas de ingresos; sino que parte de la eficiencia recaudatoria supone que las Administraciones Tributarias deben proveer los sistemas y condiciones más idóneas para que el contribuyente no cometa errores al momento de cumplir sus deberes formales, y al contrario hacer que el mismo considere que las acciones que ha desplegado son correctas en tanto y en cuanto el

sistema, en este caso informático de la Administración Tributaria ha aceptado tales acciones.

En este sentido si la Administración ha aceptado por ejemplo un envío de los libros de compra y venta, y ha dejado sin advertir al contribuyente que determinadas facturas no se hallan llenadas correctamente, tal aceptación inicial estaría perjudicando al contribuyente ya que en una revisión posterior el mismo llegaría a ser sancionado por errores formales en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias debidamente actualizados de la acuerdo a las UFVs ; lo cual demostraría que no existen las obligatorias condiciones que ayuden al contribuyente a pagar sus impuestos de manera fácil y sencilla.

Por lo explicado una gran mayoría de los contribuyentes no tienen las posibilidades de ser asesorados e informados, y a pesar de que se cuenta a la fecha con el sistema Da-Vinci, el mismo no garantiza la no ejecución de sanciones posteriores por el erróneo llenado de facturas por ejemplo. Si la Administración Tributaria se enfocaría y daría mayor énfasis a los puntos mencionados lograría efectivizar la ética tributaria y el principio de una recaudación eficiente, ya que los sujetos pasivos tenderían a tener mayor confianza en la Administración Tributaria y esta lograría mayor recaudación, de lo contrario hace que muchos sujetos pasivos eviten ingresar al sistema tributario o simplemente determinen el cierre de su actividad.

Las normas tributarias en virtud al principio de sencillez administrativa deberían ser inteligibles, claras, precisas que impliquen certeza y comprensibilidad no siendo la interpretación tributaria privilegio de algunos, peor aún el sistema del SIN no debería ser un sistema cerrado,

más al contrario debería permitir el acceso a su base de datos vía On line, para que el contribuyente pueda verificar si los datos de las facturas son correctos, es decir que hayan sido debidamente autorizadas y no exista ningún vicio de nulidad en una fiscalización posterior. La posibilidad del acceso al sistema del SIN, permitiría cumplir con derechos básicos del contribuyente cuales son al de ser informado y asistido.

Ante estas falencias que ocasiona el sistema proporcionado por el SIN, la Consultora implementó el mencionado sistema de alerta temprana de errores que podrían tener las facturas a ser registradas y de este modo a la vez de dar un mejor servicio a nuestros clientes, contribuir al mejor ejercicio de sus derechos y a la fiabilidad de la información.

7. MEDIDAS DE GESTIÓN

7.1 Primera fase

La consultora desde su inicio nunca conto con un sistema informático, debido a que la cantidad de clientes no era significativo, a medida que fue aumentando la cantidad de clientes, fueron dándose errores y problemas en el control y registro de los contribuyentes para el cálculo y determinación de sus impuestos para luego ser enviados mediante las declaraciones juradas, en consecuencia se generaban gastos que debían ser cubiertos por la Consultora Los problemas que se presentaban en la primera fase eran los siguientes:

1. No existía un control cronológico
2. Se calculaba los impuestos manualmente
3. No se tenía la Información del contribuyente es decir de su movimiento.

Identificados los problemas que atravesaba la Institución se convocó a la primera reunión con los representantes de la misma, después de un largo análisis se concluyó que era necesario la implantación de algún sistema sea manual o informático.

Como primera medida de solución se determinó la realización de un sistema manual con la incorporación de libros empastados para el control y registro de los clientes, este sistema permitía tener la información de cada cliente de manera cronológica y organizada, el cálculo y registro de los impuestos se realizaban manualmente. Este sistema se utilizó por el transcurso de un año, pero no tuvo los resultados esperados ya que aun persistían los errores antes mencionados.

Con respecto al problema número uno referido al control cronológico si se pudo corregir con la utilización de los libros empastados, porque el registro manual permitía que la información sea registrada de manera cronológica es decir mensual, que se sintetizaba de manera anual tanto de las ventas y compras que realizaban de cada cliente.

Respecto al segundo punto referido al cálculo manual lamentablemente no se pudo corregir, pues no se logró incorporar un cálculo automático para la determinación del impuesto que alcanzaba al cliente (Impuesto al Valor Agregado, Impuesto a las Transacciones), que permita disminuir el alto porcentaje de error en la realización de este cálculo, en consecuencia en este punto aun persistía esta falencia.

En relación al problema tres se pudo corregir de manera parcial porque había mejor control y registro de su movimiento es decir ventas, compras, impuestos alcanzados, su alícuota de cada impuesto de forma general. Pero no tenía columnas que permitan el registro para cada actividad como

de la casa matriz y de sus sucursales, del movimiento de las ventas y compras que permita el cálculo de manera separada por cada actividad.

Este sistema manual tampoco tenía la clasificación de acuerdo al tipo de actividad que desarrollaban los clientes y así poder determinar qué impuestos estaban alcanzados y de cuales estaban exentos, por tanto aun persistían deficiencias que no permitían un mejor control y registro.

7.2 Segunda fase

Terminada la gestión con el sistema manual, se realizó una evaluación de los resultados de la aplicación de este sistema con los representantes de la Institución, en el que se determinó que era necesario realizar un nuevo análisis de las falencias emergentes del anterior modalidad para dar nuevas soluciones a estos problemas detectados.

Fue entonces que se determinó la realización de un sistema informático y ya no manual, que permita tener ese orden cronológico en el registro, cálculo automático de los impuestos y tener la información general de cada cliente.

Además se pudo concluir que era necesario incorporar el registro de los créditos fiscales tanto del impuesto al valor agregado, del impuesto a las transacciones que determinen el saldo a favor del contribuyente o del fisco y contar con el saldo exacto que le corresponda a cada cliente. Es decir se pretendía generar un sistema que permita incluir:

1ro. Una solución para el problema 1 respecto al control cronológico.

2do. Una solución para el problema 2 con relación del cálculo de los impuestos.

3ro. Tener una información del movimiento de cada cliente de manera organizada.

4to. Incorporar el registro de los créditos fiscales del impuesto al valor agregado y del impuesto a las transacciones, generando el saldo correspondiente a cada cliente de manera inmediata, problema que no fue detectado al principio de la realización del proyecto.

Lo que se esperaba del primer punto era un control cronológico más detallado no solo mensual o anual sino inclusive el control del registro de la fecha y hora del día de recepción de cada movimiento que realiza el cliente.

Del segundo punto respecto al cálculo de los impuestos al que están obligados se quería que el procedimiento sea de manera automática, además con columnas que se permitan proceder al cálculo de acuerdo a la cantidad de actividades (casa matriz y sucursal) que desarrollan.

Como primera instancia se diseñó un formato en el sistema Excel con la aplicación de cálculos automáticos para cada uno, con la clasificación de los Clientes según la terminación de su NIT (0,1,2,3,4,5,6,7,8,9); de este modo si el número del cliente termina en 0 se entiende que el vencimiento de la presentación de las declaraciones juradas es el 13 de cada mes (es decir es el primero en cuanto al vencimiento del plazo); siguiendo esta lógica si el número del cliente es el 1, el vencimiento es el 14; del 2 es el 15, del 3 es el 16, del 4 es el 17, del 5 es el 18, del 6 es el 19, del 7 es el 20, del 8 es el 21 y del 9 es el 22 de cada mes, todo esto de acuerdo a la resolución normativa de la gestión 2005 de la Administración Tributaria.

El segundo paso fue determinar las obligaciones tributarias que tienen los contribuyentes de acuerdo a la actividad que desarrollaban, los principales son el impuesto a las Transacciones, el cálculo se realizaba de la columna (L) total de las ventas la aplicación alícuota del 3%, y el impuesto al Valor Agregado del total de las ventas (L) descontando el total de las compras (M).

Si el saldo era a favor del fisco se procedía la aplicación del trece por ciento (R), de lo contrario si el saldo es a favor del contribuyente debía ser acumulado para el siguiente mes a ser descontado tal como se refleja en la columna (T).

El tercer paso fue incorporar la columna (O) para registrar los créditos del saldo a favor del contribuyente del Impuesto a las Transacciones generado por el pago del Impuesto a las Utilidades de las empresas para su compensación correspondiente.

La columna (P) permite el registro automático del saldo que queda a favor del contribuyente para el siguiente periodo para el descuento correspondiente al Impuesto a las Transacciones.

La columna (Q) es el registro automático del saldo a favor del fisco del impuesto a las transacciones (3%) monto que deberá ser cancelado en el plazo del vencimiento.

La columna (R) es la que calcula la alícuota del 13% al total de las ventas con el respectivo descuento del total de las compras y por lo contrario la columna "S" registra el cálculo del crédito fiscal del mes cuyo saldo deberá ser acumulado para el siguiente mes para ser luego compensado con algún saldo a favor del fisco.

Con relación al cálculo del Impuesto al Valor Agregado es desde la columna (T) con el registro del crédito acumulado anterior determinando si el saldo es a favor del contribuyente o del fisco previa compensación.

En la columna (U) se plasma el registro automático del saldo a favor del contribuyente saldo que deberá ser acumulado para el siguiente periodo a ser compensado.

En la columna (V) se registra automáticamente el saldo a favor del fisco aplicando la alícuota del 13 % del Impuesto al Valor Agregado monto que deberá ser cancelado en su debido plazo.

Se considero también las columnas (W) y (Z) para el registro de las multas por incumplimiento al deber formal tanto para el impuesto al valor agregado y el impuesto a las transacciones que podía ser generado por la presentación fuera de plazo o por rectificación de las declaraciones juradas en caso de algún error en el cálculo o llenado.

Sin embargo todos los registros y cálculos que realizaba este sistema informático era de manera global, no daba la posibilidad de registrar de manera independiente las distintas sucursales con que algunos contribuyentes contaban es decir estaba en una sola columna de ventas y también una sola de compras tal como se refleja en el cuadro siguiente:

CUADRO 1. CONTROL CRONOLÓGICO Y CÁLCULO AUTOMÁTICO DE FORMA GLOBAL.

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Bodoni MT 10

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Formato Insertar Eliminar Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

Advertencia de seguridad Se ha deshabilitado la actualización automática de los vínculos Opciones...

P233 $=SI((O233-N233)>0)O233-N233|0)$

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X			
222	A-012	RADIADORES "CUMBRE ANDINA"										Felix Richard Rojas Moga		4301405110	30	Mes de cierre: Diciembre		2008									
223	MESES	X	M	E	N	E	V	COMPRAS QUE TIENEN	COMPRAS DEBIEN	REFERENC CPAS	MONTO	VENTAS	COMPRAS	%	CRECIENTO ME	SALDO IT CONTRIB	SALDO IT FISCO	CALCULO IVA 12%	MES	CRECIENTO Acom	SALDO IVA CONTRIB	SALDO IVA FISCO	M.I.B.F. IT	IVA			
224	ENERO					X		4,092.00			0.00	2,310.00	4,092.00	69.30	0.00	0.00	69.30	0.00	231.66	0.00	231.66	0.00					
226	FEBREPO	X				X		2,818.00			0.00	1,636.00	2,818.00	49.05	0.00	0.00	49.05	0.00	153.79	231.66	385.45	0.00					
227	MARZO	X				F		3,900.00			0.00	1,590.00	3,900.00	47.70	0.00	0.00	47.70	0.00	300.30	385.45	685.75	0.00					
228	ABRIL	X				R		839.50			0.00	890.00	839.50	26.70	0.00	0.00	26.70	6.57	0.00	685.75	679.19	0.00					
229	MAYO					R		0.00			0.00	2,030.00	0.00	60.90	1,382.00	1,321.10	0.00	263.90	0.00	679.19	415.29	0.00					
230	JUNIO	X		X				4,320.00			0.00	7,797.00	4,320.00	233.91	1,321.10	1,087.19	0.00	452.01	0.00	415.29	0.00	36.73					
231																											
232	JULIO	EMP	X					1,574.18			0.00	1,575.00	1,574.18	47.25	1,087.19	1,039.94	0.00	0.11	0.00	0.00	0.00	0.11					
233	AGOSTO	D	X					1,513.99			0.00	1,625.00	1,513.99	48.75	1,039.94	991.19	0.00	14.43	0.00	0.00	0.00	14.43					
234	SEPTIEM	X				N		1,110.05			0.00	1,140.00	1,110.05	34.20	991.19	956.99	0.00	3.89	0.00	0.00	0.00	3.89					
235	OCTUBRE	X	X					3,257.00			0.00	3,320.00	3,257.00	99.60	956.99	857.39	0.00	8.19	0.00	0.00	0.00	8.19					
236	NOVIEMB	X	X					1,098.23			0.00	1,115.00	1,098.23	33.45	857.39	823.94	0.00	2.18	0.00	0.00	0.00	2.18					
237	DICIEMB	X	X					1,461.99			0.00	1,495.00	1,461.99	44.85	823.94	779.09	0.00	4.29	0.00	0.00	0.00	4.29					
238	TOTALES							0.00			0.00	26,522.00	25,984.94	795.66			192.76					69.82	0.00	0.00			
239	BALANCE ANUAL							IUE				SERYC			TOTAL	0.00	A CTA.			SALDO	0.00	TOTAL					
240																											
241																											
242	A-013	RENTA DE ALQUILERES										Juana Conde Vda. De Mamani		2038376010	40	TRIMESTRAL		2008									
243	MESES	X	M	E	N	E	V	COMPRAS QUE TIENEN	COMPRAS DEBIEN	REFERENC CPAS	MONTO	VENTAS	COMPRAS	%	CRECIENTO ME	SALDO IT CONTRIB	SALDO IT FISCO	CALCULO IVA 12%	MES	CRECIENTO Acom	SALDO IVA CONTRIB	SALDO IVA FISCO	M.I.B.F. IT	IVA			
244	ENERO										0.00	1,000.00	0.00	30.00	0.00	0.00	30.00	130.00	0.00	0.00	0.00	130.00					
246	FEBREPO	X				X		0.00			0.00	1,000.00	0.00	30.00	0.00	0.00	30.00	130.00	0.00	0.00	0.00	130.00					
247	MARZO	X				X		775.00			0.00	1,000.00	775.00	30.00	0.00	0.00	30.00	29.25	0.00	0.00	0.00	29.25					
248	ABRIL	VIVIANA	X					501.00			0.00	1,000.00	501.00	30.00	0.00	0.00	30.00	64.87	0.00	0.00	0.00	64.87					
249	MAYO	VIVIANA						0.00			0.00	1,000.00	0.00	30.00	0.00	0.00	30.00	130.00	0.00	0.00	0.00	130.00					
250	JUNIO	VIVIANA	X					268.00			0.00	1,000.00	268.00	30.00	0.00	0.00	30.00	95.15	0.00	0.00	0.00	95.15					

Fuente: Consultora

De acuerdo a los requerimientos de la Consultora este sistema informático pudo cubrir muchos de los problemas detectados como ser:

1. Con relación al registro del control cronológico el sistema permite capturar la información no solo de manera mensual o anual sino por día y hora, además permite introducir datos del emisor y receptor de la información proporcionada.
2. Con el sistema el cálculo de los impuestos que alcanzan a los clientes se realizan de manera automática, aplicando la alícuota correspondiente a cada tributo, disminuyendo de gran manera el riesgo de error en el cálculo para el posterior envío de la información, que deberá ser sintetizada en las declaraciones juradas.
3. Respecto a poder tener la información del movimiento de cada cliente de manera organizada, el sistema si permite tener este detalle de manera resumida es decir proporciona datos ya procesados.

En este desarrolla además se incluyo la columna (AN) para el registro del pago que corresponde a cada impuesto para su posterior envío de los formularios al ente financiero.

Y la columna (AO) y la columna (AT) permiten revisar la recepción por parte de la consultora de los formularios devueltos por la entidad bancaria de acuerdo a la terminación del N.I.T. y en la columna (AX) está la inicial del banco al que fue enviado como se muestra en el cuadro:

CUADRO 2. REGISTRO DE CREDITOS DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO Y DEL IMPUESTO A LAS UTILIDADES DE LA EMPRESAS

222		AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL	AM	AN	AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU	AV	AW	AX			
222		2008			RADIADORES "CUMBRE ANDINA"				Felix Richard Rojas Moga				4301405110				30				fes de cierre: Diciembre			
223	FECHA	2008			MESES	VENTAS	COMPRAS	CREENTO	SALDO IT		MONTO	BANCO	CREENTO	SALDO IVA		MONTO	BANCO	E-1000		BANCO	ENVIO			
224	SISTENC							ME	CONTRIB	FISCO	EFFECTIVO		Acum	CONTRIB	FISCO	EFFECTIVO		AP TRAN	I.V.A.		BANCO	BANCO		
225	13/02/07	C			ENERO	2,310.00	4,092.00	0.00	0.00	69.30	69.00	69.00	0.00	231.66	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	s		
226	13/03/07	C			FEBRERO	1,625.00	2,818.00	0.00	0.00	49.05	49.00	49.00	231.66	385.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
227	13/04/07	C			MARZO	1,590.00	3,900.00	0.00	0.00	47.70	48.00	48.00	385.45	685.75	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
228	14/05/07	C			ABRIL	890.00	839.50	0.00	0.00	26.70	27.00	27.00	685.75	679.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
229	13/06/07	CAN			MAYO	2,030.00	0.00	1,382.00	1,321.10	0.00	0.00	0.00	679.19	415.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
230	13/06/07	C			JUNIO	7,797.00	4,320.00	1,321.10	1,087.19	0.00	0.00	0.00	415.29	0.00	36.73	37.00	37.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
231																								
232	13/07/07	C			JULIO	1,575.00	1,574.18	1,087.19	1,039.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
233	13/09/07	C			AGOSTO	1,625.00	1,513.39	1,039.94	991.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.43	14.00	14.00	0.00	0.00	0.00	0.00	G		
234	15/10/07	C			SEPTIEM	1,140.00	1,110.05	991.19	956.99	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.89	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	G		
235	13/11/07	C			OCTUBRE	3,320.00	3,257.00	956.99	857.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.19	8.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
236	13/12/07	C			NOVIEMB	1,115.00	1,098.23	857.39	823.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.18	2.00	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
237	14/01/08	C			DICIEMB	1,495.00	1,461.99	823.94	779.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.29	4.00	4.00	0.00	0.00	0.00	0.00	G		
238					TOTAL	26,522.00	25,994.94	0.00	0.00	192.75	193.01	193.00	0.00	0.00	69.82	69.01	69.00	0.00	0.00	0.00	0.00			
239																								
240																								
241																								
242	2008				RENTA DE ALQUILERES				Juana Conde Yda. De Mamani				2038376010				40				TRIMESTRAL			
243	FECHA	2008			MESES	VENTAS	COMPRAS	CREENTO	SALDO IT		MONTO	BANCO	CREENTO	SALDO IVA		MONTO	BANCO	E-1000		BANCO	ENVIO			
244	SISTENC							ME	CONTRIB	FISCO	EFFECTIVO		Acum	CONTRIB	FISCO	EFFECTIVO		AP TRAN	I.V.A.		BANCO	BANCO		
245	13/02/07				ENERO	1,000.00	0.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	130.00	130.00	130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	s		
246	13/03/07				FEBRERO	1,000.00	0.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	130.00	130.00	130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
247	13/04/07				MARZO	1,000.00	775.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	29.25	29.00	29.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
248	14/05/07	C			ABRIL	1,000.00	501.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	64.87	65.00	65.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
249	27/06/07	PGO/DESP			MAYO	1,000.00	0.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	130.00	0.00	130.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
250	13/07/07	C			JUNIO	1,000.00	268.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	95.16	95.00	95.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
251																								
252	13/08/07	C			JULIO	1,000.00	168.20	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	108.13	108.00	108.00	0.00	0.00	0.00	0.00	S		
253	14/09/07	C			AGOSTO	1,000.00	828.00	0.00	0.00	30.00	30.00	30.00	0.00	0.00	22.36	22.00	22.00	0.00	0.00	0.00	0.00	G		

Fuente: Consultora

Con el sistema, se permite el registro de los créditos fiscales acumulados y del crédito fiscal del periodo del mes, disminuyendo el riesgo de cometer algún error en el registro del crédito con saldos incorrectos que se copiaban del sistema manual, que podían haber sido mayor o menor a los reales por ejemplo: si las ventas ascienden a Bs. 1000 y las compras a Bs. 500 el impuesto a pagar sería para el IT Bs. 30 y para el IVA Bs. 65, sin embargo si existe saldos del IT de Bs. 100 y del IVA Bs. 50 entonces por concepto de impuesto a las Transacciones no debería cancelar ningún monto por que el crédito era mayor, por concepto del IVA Bs. 15 porque compenso el crédito pero no cubrió en su totalidad.

Al realizar estas operaciones con las formulas prediseñadas el sistema da mayor seguridad y exactitud del saldo del crédito sin aumentar o disminuir saldos anteriores.

7.3 Tercera fase

El sistema implantado se utilizo por dos gestiones logrando subsanar los problemas detectados, sin embargo por los avances tecnológicos que se generan constantemente, la Administración Tributaria brindo para los clasificados como PRICOS, GRACOS y RESTOS el software tributario Da-Vinci de acuerdo a la Resolución Normativa N° 10-0047-05 destinado al registro, preparación y presentación de los libros de compra y venta IVA a través del modulo Da-Vinci LCV, además este sistema permite el llenado de formularios, con el cálculo respectivo de los impuestos.

En consecuencia surgieron nuevas necesidades, y se requería adecuar a los reglamentos dispuestos por el SIN, en función a esas disposiciones la Consultora nuevamente tuvo que reunirse para evaluar estas necesidades.

Analizado los cambios, concluyeron que el sistema utilizado ya no cubría dichas necesidades y por lo tanto debía ser modificado y complementado, para tal efecto se tuvo que reconsiderar lo siguiente:

- 1) Reclasificación de acuerdo a la terminación del NIT, control de los números de facturas emitidas y de las facturas anuladas, el registro por cada actividad.
- 2) Cálculo de los impuestos alcanzados según las actividades que desarrolla, considerando ya al sector del Transporte Internacional y Nacional.
- 3) Emisión del reporte de todo el movimiento económico de cada cliente.
- 4) Control para el envío de las declaraciones juradas a las Instituciones Financieras.

Como primera medida para el primer punto se tuvo que reclasificar a los clientes de acuerdo a la terminación del NIT, el registro tenía un control más minucioso respecto a la recepción y entrega de la información: nombre de la persona que venía a dejar la información; el término del plazo (si estaba dentro o fuera); nombre del receptor encargado de la entidad, y respecto la información tributaria los números de facturas emitidas y si existía facturas anuladas; el registro ya no era global si no por cada una ya sea la Matriz o las Sucursales como se refleja en el siguiente cuadro:

CUADRO 3. REGISTRO DEL CONTROL CRONOLÓGICO DETALLADO

MATERIAL DE CONST TIGRE																
MESES	PERSONA		FORMA PLAZO		RECEPCION X				CENTRAL							
	Q' ENTREGA		DE INF.		MULTICONT				ENTREGADO	FACTURAS		ANULADAS	VENTAS		COMPRA	
	E	N	D	S	O	F	DI	E	O	O	POR	DESDE	HASTA	Nº	TIENE	DEBE
ENERO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2950	2304		190,482.00	191,669.00
FEBRERO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2305	2330		33,445.00	30,596.00
MARZO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2331	2337	2334	197,193.60	187,138.34
ABRIL	X				X	X				BEIMAR CARVAJAL	ORLANDO BARRET	2338	2345		43,067.50	40,979.29
MAYO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2346	2358		55,500.00	85,500.00
JUNIO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2359	2389		125,000.00	92,500.00
JULIO	X				X	X				BEIMAR CARVAJAL	ORLANDO BARRET	2390	2425		65,560.00	64,500.00
AGOSTO	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2426	2560	2429-2505	48,500.00	39,580.00
SEPTIEM	X				X	X				BEIMAR CARVAJAL	ORLANDO BARRET	2561	2850		125,800.00	142,560.00
OCTUBRE	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2851	2988		145,500.00	125,660.00
NOVIEMB	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	2989	3001	3000	85,500.00	83,560.00
DICIEMB	X				X	X				ANA LUNA	ORLANDO BARRET	3002	3032		98,650.00	96,550.00
T O T A L E S																
1,214,178.10 1,180,761.63 0.00																

Fuente: Consultora

La segunda medida fue implementar el cálculo de los impuestos para el sector de transportistas nacionales y transportistas internacionales, con el fin de tener disgregadas ambas facturaciones para la correcta determinación del Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a la Ley N° 3249 y Resolución Normativa de Directorio N° 10.0012.06 de abril 2006.

En consecuencia era necesario incorporar en el sistema informático a este sector, creando columnas que consideren a las distintas actividades de transporte que puedan desarrollar de acuerdo al D.S. y Resoluciones Normativas que son:

- a) El que realice el servicio de transporte exclusivamente internacional. o
- b) El servicio de transporte exclusivamente nacional y,
- c) El que realiza ambos servicios tanto el servicio de transporte nacional e internacional.

a) El que realiza exclusivamente el servicio de transporte internacional está exento del IVA en consecuencia no requiere el crédito fiscal por los gastos realizados del mes, sin embargo todos estos gastos realizados por el transportista van como gastos deducibles para el computo del Impuesto a las Utilidades por Pagar expresados en los Estados Financieros de la gestión, por tanto el saldo a favor de fisco será 0 como se muestra en la columna (BL).

b) El que realiza el servicio de transporte exclusivamente nacional para el cálculo del Impuesto al Valor Agregado 13% podrá compensar el crédito fiscal de las compras y gastos efectuadas del mes, por consiguiente si el saldo es a favor del contribuyente esta registrado en la columna (BK) y si el saldo es a favor del fisco el saldo se refleja en la columna (BL).

c) En cambio si realiza los dos servicios de transporte tanto nacional e internacional el cálculo del Impuesto al Valor Agregado debe aplicar la formula de la proporción de acuerdo a la Reglamentación de la Ley 843 D.S. 21530 para obtener el porcentaje o promedio de las compras a ser utilizadas, y no el 13 % del total de las compras del período. El sistema

realiza este cálculo de las compras promedio automáticamente sin errores tal como se refleja en la columna (AZ).

Con relación al cálculo del Impuesto a las Transacciones 3% el tratamiento es igual a los anteriores casos, no requiere ninguna fórmula por que el cálculo es del total de los Ingresos obtenidos según la columna (BM) es decir el total de los ingresos por servicio de transporte nacional e internacional.

CUADRO 4. CÁLCULO AUTOMATIZADO PARA TODAS LAS ACTIVIDADES, INCLUSIVE PARA EL TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL.

15		CONTRAS		costa	0	0	EXP	LP	1002507022		FECHA DE INICIO		Bs. :	SERV/MOV	0			
TRANSPORTE		INGRESOS			COMPRAS			FINAL	TOTAL	FINAL	CALCULO IVA	CREDITO	SALDO IVA	IMPPTO	CREDITO	SALDO IT		
INGRESOS		COMPRAS			FINAL	TOTAL	FINAL	CALCULO IVA	CREDITO	SALDO IVA	IMPPTO	CREDITO	SALDO IT					
NACIONAL		INTERNAC		PROMEDIO	VENTAS	VENTAS	COMPRA	13%	CREDITO	ACUM.	ACTUAL MES	3%	COMPEN.	A FAVOR DE				
NACIONAL		INTERNAC		PROMEDIO	VENTAS	VENTAS	COMPRA	IVA	MES	ANTERIOR	CONTRIB	FISCO	LT.	IUE	CONTRIB	FISCO		
279	PERDI																	
280																		
281	ENERO	0.00	51,357.00	0.00	35,800.00	0.00	51,357.00	0.00	35,800.00	0	0.00	0.00	0.00	1,541	22,763.00	21,222.00	0.0	
282	FEBRE	33,019.00	0.00	31,641.00		0.00	33,019.00	33,019.00	31,641.00	179	0.00	0.00	0.00	179.00	991	21,222.00	20,231.00	0.0
283	MARZO	15,826.00	81,680.00	32,613.00		5,293.25	97,506.00	15,826.00	32,613.00	1,369	0.00	0.00	0.00	1,369.00	2,825	20,231.00	17,306.00	0.0
284	ABRIL	9,437.00	110,252.00	37,270.00		2,938.59	118,689.00	9,437.00	37,270.00	845	0.00	0.00	0.00	845.00	3,591	17,306.00	13,715.00	0.0
285	MAYO	10,500.00	52,500.00	32,500.00		5,416.67	63,000.00	10,500.00	32,500.00	661	0.00	0.00	0.00	661.00	1,890	0.00	0.00	1,890.0
286	JUNIO	25,650.00	45,600.00	42,500.00		15,300.00	71,250.00	25,650.00	42,500.00	1,346	0.00	0.00	0.00	1,346.00	2,138	33,855.00	31,517.00	0.0
287	JULIO	32,500.00	55,980.00	42,550.00		15,629.24	88,480.00	32,500.00	42,550.00	2,193	0.00	0.00	0.00	2,193.00	2,654	31,517.00	28,863.00	0.0
288	AGOSTI	45,500.00	65,540.00	68,650.00		28,130.18	111,040.00	45,500.00	68,650.00	2,258	0.00	0.00	0.00	2,258.00	3,331	28,863.00	25,532.00	0.0
289	SEPTIE	10,550.00	75,680.00	52,560.00		6,430.57	86,230.00	10,550.00	52,560.00	536	0.00	0.00	0.00	536.00	2,987	25,532.00	22,945.00	0.0
290	OCTUBI	68,900.00	73,500.00	93,450.00		45,215.63	142,400.00	68,900.00	93,450.00	3,079	0.00	0.00	0.00	3,079.00	4,272	22,945.00	18,673.00	0.0
291	NOVIE	42,500.00	63,780.00	75,680.00		30,263.46	106,280.00	42,500.00	75,680.00	1,591	0.00	0.00	0.00	1,591.00	3,188	18,673.00	15,485.00	0.0
292	DICIEM	65,200.00	88,500.00	68,650.00		23,079.12	153,700.00	65,200.00	68,650.00	4,696	0.00	0.00	0.00	4,696.00	4,611	15,485.00	10,874.00	0.0
293		359,582.00	764,369.00	577,964.00	#####	0.00	1,123,951.00	359,582.00	0.00	215,337.79	0.00	0.00	0.00	0.00	18,753.00	33,719.00	258,192.00	1,890.0
294	IMPPTO																	
295	PERDI																	
296																		
297																		
298																		
299																		
300																		
301	16	CONTRAS		0	0	6107587	EXP	LP	6107587012		FECHA DE INICIO		Bs. :	SERV/MOV	0			
302	TRANSPORTE		FINAL			TOTAL	FINAL	CALCULO IVA	CREDITO	SALDO IVA	IMPPTO	CREDITO	SALDO IT					

Fuente: Consultora

Para el tercer problema del control del pago de los impuestos, el sistema desarrollo un control más efectivo también de acuerdo a la terminación del NIT y del periodo a ser declarado considerando que la cantidad de formularios a ser enviados podrían tener algún inconveniente, por lo que en la columna (EE) se registra las iniciales de las entidades Bancarias enviadas, para luego ser controlados de acuerdo a un segundo registro incorporado en el mismo sistema como se muestra en el siguiente cuadro.

CUADRO 5. CONTROL DE ENVÍO DE D.D.J.J. A LA ENTIDAD FINANCIERA.

2		" MULTICONT "		MARZO		DIGITO "2"		CONTROL BAN					
122 COD	RAZON SOCIAL	NOMBRES Y APELLIDOS	NIT	REV	MUTUAL LA PAZ		BANCO DE CREDITO						
					IVA	IT	BOL. IVA	BOL. IT	IVA	IT	BOL. IVA	BOL. IT	
124	1 ALOJAMIENTO DE LAS NIEVES	FILOMENA CONDORI DE MORALES	2018583012	ENVIADO	0.001	9.00							
125	2 ARQUITECTO (NEVTON)	BENJAMIN ANDRES MONJE	2368179012	ENVIADO	PRESENTA								
126	3 CONSULTORIO RAYOS X	DEYSI MEJIA	3407475012	ENVIADO	13	0.00							
127	4 EMP CONSTRUCTORA TIKAL	JORGE RAMOS QUISPE	397031012	ENVIADO	PRESENTA								
128	5 FAMETAL	JAVIER MIRANDA BALBOA	4244698012	ENVIADO	0.001	222.00							
129	6 FARMACIA "ESTEFANNY"	JUAN PABLO CEPEZO SOSSA	4378478012	ENVIADO	0.001	110.00							
130	7 FERRETERIA SHADAI	YOLA NORAH LAURA	2461322012	ENVIADO	0.001	282.00							
131	8 FERRETERIA	HEDIBERTO PACO CALAMANI	5952830012	ENVIADO	0.001	0.00							
132	9 FERRETERIA "LIMA"	ROSARIO LIMACHI BAUTISTA	4959862012	ENVIADO	0.001	0.00							
133	10 FERRETERIA	LIMBERT GERMAN QUISPE APAZA	6168863012	ENVIADO	0.001	556.00							
134	11 LABORATORIO FOTOGRAFICO	JESUS RUBEN HUAYTA CACHI	4290745012	ENVIADO	PRESENTA								
135	12 RENTA DE ALQUILER	ROLANDO CALLISAYA	2694782012	ENVIADO	0.001	0.00							
136	13 RENTA DE ALQUILER	MARIA MEJIA DE SOSSA	2555237012	ENVIADO	925	243.00							
137	14 RESIDENCIAL "MEXICO"	WALTER HERNAN AMBA PLATA	3445070012	ENVIADO	90	21.00							
138	15 TRANSPORTES "ACOSTA" SRI	WINSTON BLANCO	1002507022	ENVIADO	PRESENTA								
139	16 TRANSPORTES "BRISAS DEL	AURELIA PEREZ DE PERSONA	6107587012	ENVIADO	PRESENTA								
140	17 TRANS LUZ DE VINO	JUSTINIANO VINO	2265445012	ENVIADO	0.001	0.00							
141	18 TRANSPORTES FLORES	GUILLERMO FLORES MAMANI	341288012	ENVIADO	484	1,044.00							
142	19 YENTA DE REPTOS "ESPINOZ	RITA MONICA SULLCATA	3437762012	ENVIADO	0.001	871.00							
143	20 CONTRATISTA	HILARIO YUJRA	6904346012	ENVIADO	27	18.00							
144	21	0	0	0									
145	22	0	0	0									
146	23	0	0	0									
147	24	0	0	0									
148	25	0	0	0									

Fuente: Consultora

Como última medida de control se busco que el sistema genere su propio resumen de todo el movimiento económico generado por mes, tal requerimiento se tradujo en un recibo que se emite en doble ejemplar; uno va dirigido para el archivo de la institución y el otro recibo para el cliente, dando de esta manera mayor objetividad y confianza al cliente sobre el monto de dinero que será depositado al ente financiero.

CUADRO 6. INFORME DEL REPORTE DE TODO EL MOVIMIENTO

The screenshot displays an Excel spreadsheet with the following data sections:

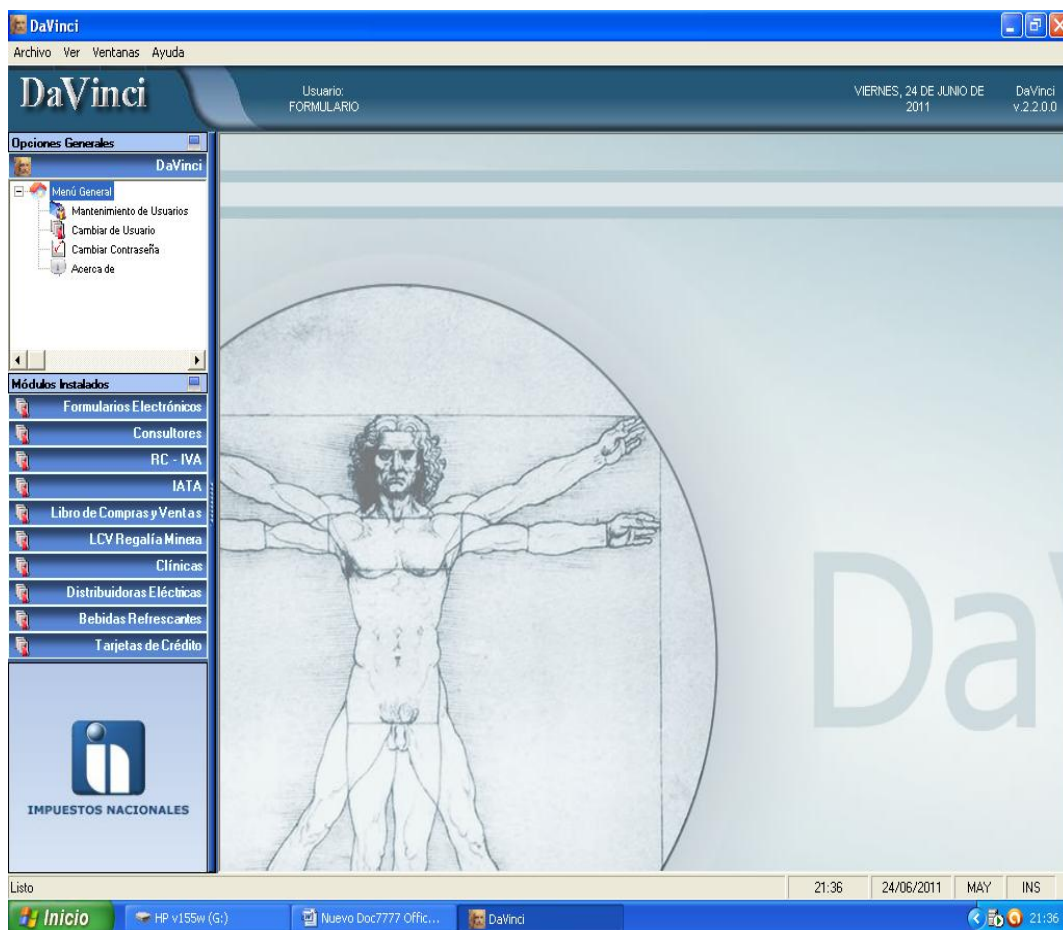
- Formulas Bar:** Shows a complex formula: `=SI(CR282="ene"|SI(CC285="C"|O285|SI(CC285="S1"|Y285|SI(CC285="S2"|AH285|SI(CC285="T"|AP285|O285))))|SI(CR282="feb"|SI(CC286="C"|O286|SI(CC286="S1"|Y286|SI(CC286="S2"|AH286|SI(CC286="T"|AP286|O286))))|SI(CR282="mar"|SI(CC287="C"|O287|SI(CC287="S1"|Y287|SI(CC287="S2"|AH287|SI(CC287="T"|AP287|O287))))|SI(CR282="abr"|`
- Worksheet Data:**
 - Row 281:** MULTICONT CONTROL MENSUAL, FECHA: 23/06/2011, NIT: 1002507022
 - Row 282:** TELIFAX: 2458850, MES: MAR, NOMBRE: ACOSTA SRL
 - Row 283:** RAZON SOCIAL: TRANSPORTES "ACOSTA" SRL, N°: 003
 - Row 284:** ENTREGA: WINSTON BLANCO, RECIBIDO: ANA LUNA
 - Row 285:** RECIBO (Receipt) for 5,991.00 Bs. dated 23-6-11 at 10:14 PM.
 - Row 286:** RAZON SOCIAL: TRANSPORTES "ACOSTA" SRL, NOMBRE: WINSTON BLANCO
 - Row 287:** MES: MAR, AÑO: 2011
 - Row 288:** RECIBIDO DEL CINCO MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y NUEVE
 - Row 289:** LA SUMA DE Bs.: 5991.00
 - Row 290:** POR CONCEPTO: ENERO, FEBRERO, MARZO 011
 - Row 291:** TOTAL: 5,991.00 A CTA: 5,991.00 SDO: 0.00
 - Row 292:** ENTREGAC: WINSTON BLANCO, RECIBIDO: 0
- Row 301:** MULTICONT CONTROL MENSUAL, FECHA: 23/06/2011, NIT: 6107587012
- Row 302:** TELIFAX: 2458850, MES: ENE, NOMBRE: AURELIA PEREZ DE PERSONA
- Row 303:** RAZON SOCIAL: TRANSPORTES "BRISAS DEL ACRE", N°: 001
- Row 304:** ENTREGA: WINSTON BLANCO, RECIBIDO: ANA LUNA
- Row 305:** RECIBO (Receipt) for 5,991.00 Bs. dated 23-6-11 at 10:14 PM.

Fuente: Consultora

7.4 Cuarta fase

El Sistema informático incorporado en la tercera fase si cumplió con los objetivos que se esperaba sin embargo a raíz de las últimas disposiciones y actualizaciones del sistema Da-Vinci emitido por la Administración Tributaria surgieron otros errores y falencias respecto al envío de los libros de compra y venta.

SISTEMA DA-VINVI, VERSION 2.2.0.0



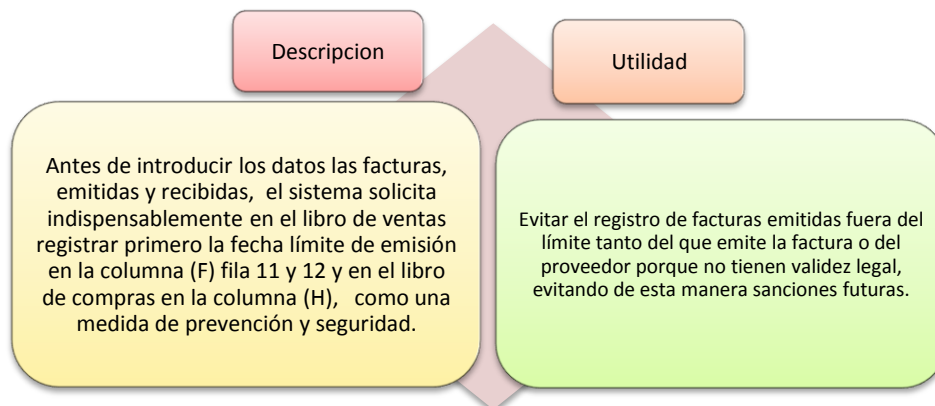
Fuente: Página del Servicio de Impuestos Nacionales.

Debido a la obligatoriedad del envío de estos libros de compra y venta a todos aquellos considerados Newton es que surge otras necesidades y falencias, razón por la cual la Institución nuevamente tuvo que realizar un nuevo análisis de estos nuevos problemas determinándose como solución incorporar un sistema paralelo que permita identificar con anterioridad o a priori errores en este registro que deben ser considerados para evitar futuras sanciones.

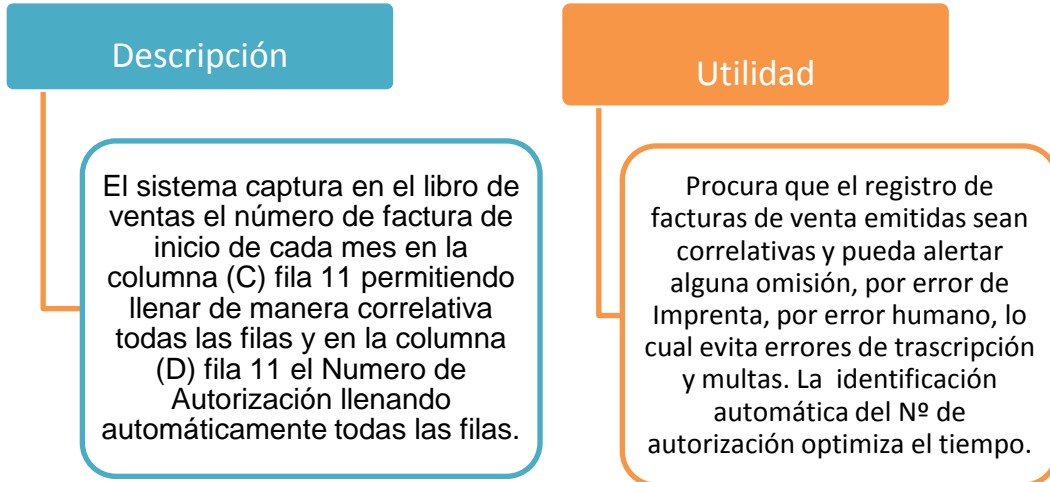
Para poder incorporar este sistema primeramente se identifico los problemas más usuales que se incurre en la realización del registro Da-Vinci, sin embargo por existir muchas limitaciones debido al sistema cerrado con el que trabaja la Administración Tributaria a nivel nacional, se tuvo que considerar los más accesibles.

Es decir de acuerdo al análisis se concluyo que se podía incorporar siete puntos más usuales e importantes que sin tener el acceso Online con el SIN eran factibles de implementarse:

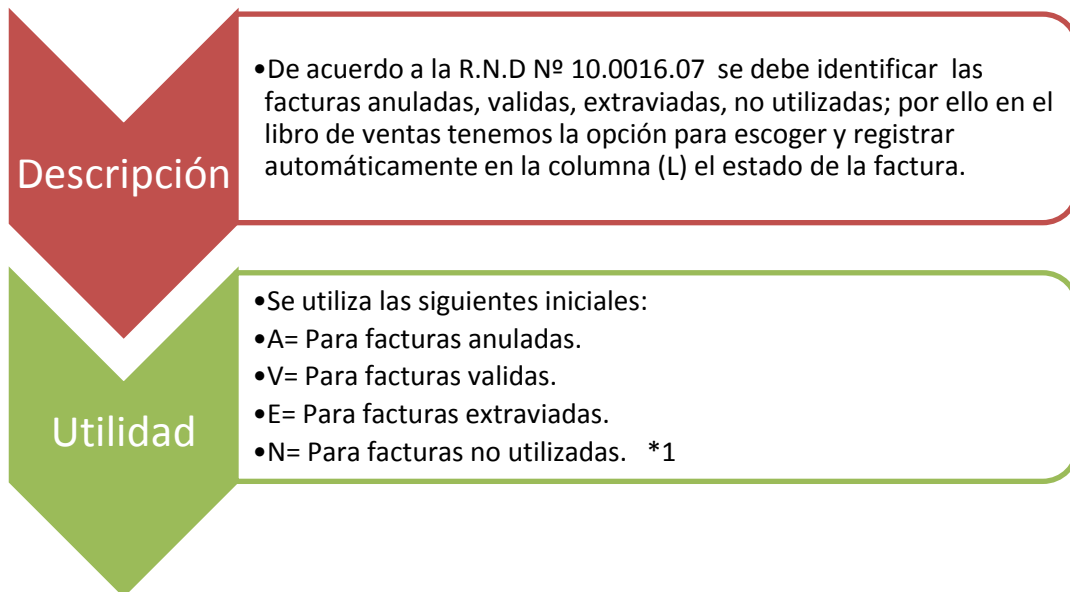
a)



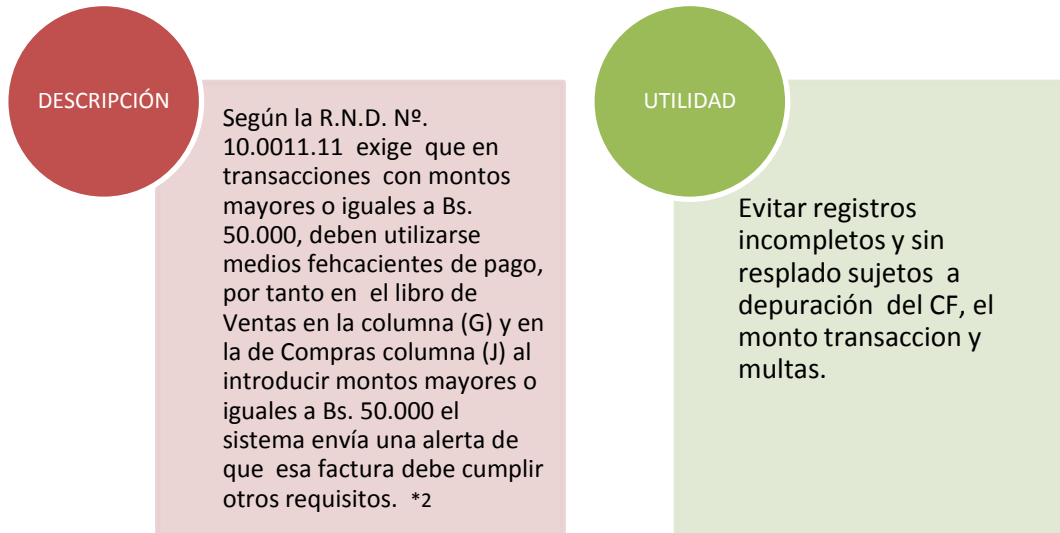
b)



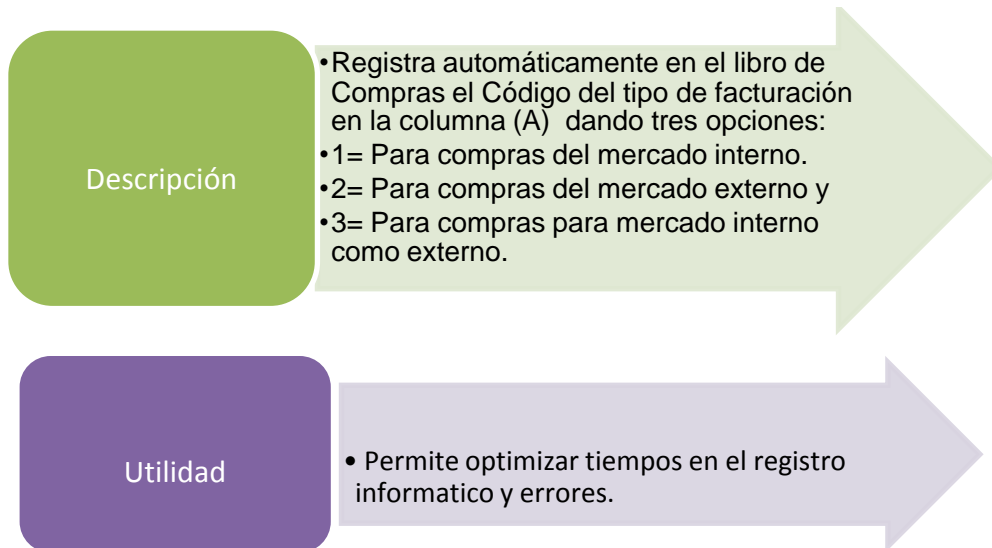
c)



d)



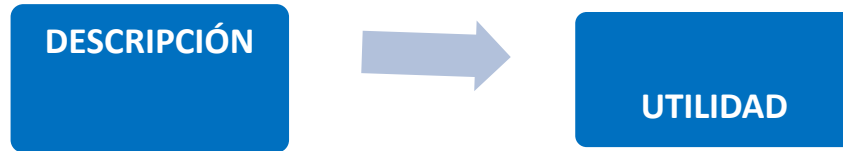
e)



*1 Durante la elaboración del trabajo la A.T. dicto la RND Nº 10-007-11 que complementa la nomenclatura para estaciones de servicio.

*2 Se provee que en el plazo de 120 días, la Administración Tributaria va implantar un sistema de registro de bancarización de operaciones mayores a Bs. 50. 000.

f)



- En cada registro identifica si la factura del proveedor requiere el registro del código de control en libro de compras en la columna (O) para evitar pérdida de tiempo al momento del envío por el sistema Da-Vinci:

- El tipo de factura está codificada y es identificado de acuerdo al número de autorización. Los siguientes alfanuméricos no requieren del código de control:

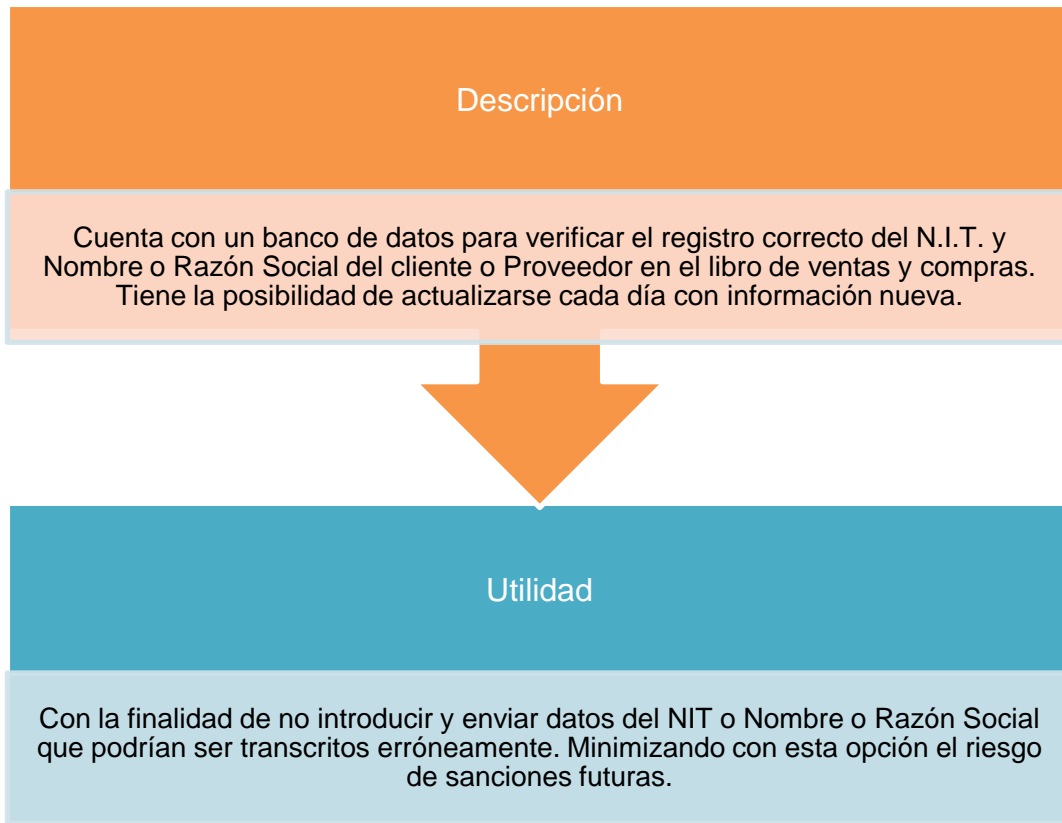
- 01= Las facturas Manuales.
- 02= La Máquina Registradora
- 03= Facturas Pre-Valoradas.

- Las siguientes si requieren código de autorización:

- 04= Las Computarizadas.
- 05= Puntos de Venta Da-Vinci.
- 06= En Línea.
- 07= Y las facturas Electrónicas.

- Optimiza el tiempo y se evitan errores

g)



El sistema Da-Vinci lamentablemente no identifica ni alerta de manera temprana errores de transcripción respecto las factura ni tampoco los mencionados anteriormente, solo verifica si el NIT está fuera de rango es decir si son más de 10 dígitos por ejemplo 4749622018, también si la factura es computarizada pide el código de control más allá de eso no existe otra alerta, más al contrario permite el envío de esta información por su sistema lo cual transcurrido cierto tiempo genera sanciones sobre el contribuyente que vulneran ciertos principios establecidos en favor del mismo.

CUADRO Nº 7 LIBRO DE VENTAS

LIBRO DE VENTAS														FOLIO	
PERIODO FISCAL		4	2011	NIT		4301405110									
NOMBRE O RAZON SOCIAL		FELIX RICHARD ROJAS MOYA				Nº de AUTORIZACION		210100435135							
Nº DE SUCURSAL		0	DIRECCION		AV. 6 DE MARZO N° 558 Z. 12 DE OCTUBRE										
Nº de Inic fac		No Autorización		Mes/Día/Año		Monto límite									
738		210100435135		01/04/11		49999									
739				03/05/11											
Nº DE NIT O C.I. DEL PROVEEDOR	NOMBRE O RAZON SOCIAL DEL CLIENTE	NUMERO DE FACTURA	NUMERO DE AUTORIZACION	DIGITO DE CONTROL	FECHA	IMPORTE TOTAL FACTURADO (A)	IMPORTE DEL IMPTO DEL I.C.E. (B)	IMP. EXENTOS ASA CERO U OTRO NO GRAYADOS *	IMPORTE NETO SUJETO AL DEBITO FISCAL (A-B-C)	DEBITO FISCAL IVA 13% GENERADO	ESTADO DE LA FACTURA	CODIGO de CONTROL			
1006903029	SERVICE GROP S.R.L.	738	210100435135	1	06/04/2011	650.00	0.00	0.00	650.00	84.50	V	0			
2429250012	TEJADA	739	210100435135	1	18/04/2011	700.00	0.00	0.00	700.00	91.00	V	0			
126463024	GOB. MUNICIPAL DE ACHACACHI	740	210100435135	1	18/04/2011	500.00	0.00	0.00	500.00	65.00	V	0			
343081201	GOB. MUNICIPAL DE ACHACACHI	741	210100435135	1	21/04/2011	250.00	0.00	0.00	250.00	32.50	V	0			
	MAMANI	742	210100435135	1	21/04/2011	15.00	0.00	0.00	15.00	1.95	V	0			
	SERGIO RAMIREZ	743	210100435135	1	25/04/2011	25.00	0.00	0.00	25.00	3.25	V	0			
	HUGO RAMOS	744	210100435135	1	25/04/2011	130.00	0.00	0.00	130.00	16.90	V	0			
102022902	CBNSA	745	210100435135	1	27/04/2011	180.00	0.00	0.00	180.00	23.40	V	0			
493256	RENZO MENDOZA	746	210100435135	1	27/04/2011	80.00	0.00	0.00	80.00	10.40	V	0			
	JORGE MIRANDA	747	210100435135	1	27/04/2011	80.00	0.00	0.00	80.00	10.40	V	0			
1023181028	ICE INGENIEROS S.A.	747	210100435135	1	29/04/2011	550.00	0.00	0.00	550.00	71.50	V	0			
	CARLOS FERNANDES	748	210100435135	1	29/04/2011	30.00	0.00	0.00	30.00	3.90	V	0			
	OSCAR MAMANI	749	210100435135	1	30/04/2011	25.00	0.00	0.00	25.00	3.25	V	0			
	MARTIN PAUCARA	750	210100435135	1	30/04/2011	15.00	0.00	0.00	15.00	1.95	V	0			

Fuente: Consultora

CUADRO Nº 8 LIBRO DE COMPRAS 1

KP_Libro1.xlsx - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Desde Web Desde texto Desde otras fuentes Conexiones existentes Conexiones Actualizar todo Editar vínculos Propiedades Conexiones Ordenar Filtro Avanzadas Ordenar y filtrar Borrar Volver a aplicar Herramientas de datos Texto en columnas Quitar Validación Consolidar Análisis Y si Agrupar Desagrupar Subtotal Esquema

11/4/11

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	LIBRO DE COMPRAS IVA										FOLIO
2											
3	PERIODO FISCAL	4	2011		N.I.T.			4301405110			
4											
5											
6	NOMBRE O RAZON SOCIAL	FELIX RICHARD ROJAS MOYA						Nº DE AUTORIZACION	2101		
7											
8	Nº DE SUCURSAL	0		DIRECCION	AV. 6 DE MARZO Nº 558 Z.12 DE OCTUBRE						
9								50000			
10	NOMBRE ó RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR	NUMERO DE FACTURA	NUMERO DE POLIZA DE IMPORTACION	FECHA DE FACTURA	IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA (A)	IMPORTE DEL IMPTO. I.C.E. (B)	IMPORTE EXENTOS ó A TASA CERO (C)	IMPORTE NETO SUJETO A CREDITO (A-B-C)			
11											
12											
13											
14	TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2041		01/04/2011	66.00	0.00	0.00				
15	3H INDUSTRIALES S.R.L.	1477	0	08/09/2011	110.00	0.00	0.00	1			
16	TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2047	0	24/09/2011	55.00	0.00	0.00				
17	TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2046	0	24/09/2011	11.00	0.00	0.00				
18	PERNOVOL DE ALEJANDRO FLORES	12486	0	21/01/2012	15.00	0.00	0.00				
19	PERNOVOL DE ALEJANDRO FLORES	12507	0	21/01/2012	15.00	0.00	0.00				
20	EST. DE SER "YUPANQUI"	15031	0	10/04/2011	120.00	0.00	0.00	1			
21	"TOYOPARTS" JAIME CANNO	412	0	05/10/2011	24.00	0.00	0.00				
22	"PERNOVOL" ALEJANDRO FLORES	12550	0	21/01/2012	90.00	0.00	0.00				
23	CASA DE PINTURAS "YAREAB" GERSON ALCON	4	0	13/04/2012	17.00	0.00	0.00				
24	IMPOR. ESPORT. "LAS LOMAS" LTDA.	383	0	22/08/2011	458.96	0.00	0.00	4			
25	GASOLINERIA "AGASS" MARCOS YUPANQUI	44574	0	24/05/2011	120.00	0.00	0.00	1			
26	"PERNOVOL" ALEJANDRO FLORES	12569	0	21/01/2012	15.00	0.00	0.00				
27	JAIMES FREYRE	33150	0	17/07/2011	130.00	0.00	0.00	1			
28	EST. DE SERV. "JUAN PABLO" II EDUARDO AGUILAR	1229083	0	14/03/2012	110.00	0.00	0.00	1			

ventas | compras | Hoja3

Inicio 2011:BC ULTIMOREU... KP_Libro1.xlsx datos111 999999.docx - Micros... 18:30

Fuente: Consultora

CUADRO Nº 8 LIBRO DE COMPRAS 2

KP_Libro1.xlsx - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Desde Web Access Desde texto Web Desde De otras fuentes Conexiones existentes Conexiones Conectar Volver a aplicar Avanzadas Herramientas de datos Esquema

51000

LIBRO DE COMPRAS IVA										FOLIO	
PERIODO FISCAL		4	2011	N.I.T.		4301405110					
NOMBRE O RAZON SOCIAL		FELIX RICHARD ROJAS MOYA				Nº DE AUTORIZACION		2101			
Nº DE SUCURSAL		0	DIRECCION		AV. 6 DE MARZO Nº 558 Z. 12 DE OCTUBRE						
						50000					
NOMBRE ó RAZON SOCIAL DEL PROVEEDOR	NUMERO DE FACTURA	NUMERO DE POLIZA DE IMPORTACION	FECHA DE FACTURA	IMPORTE TOTAL DE LA FACTURA (A)	IMPORTE DEL IMP.T. I.C.E. (B)	IMPORTE EXENTOS ó A TASA CERO (C)	IMPORTE NETO SUJETO A CREDITO (A-B-C)				
TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2041	0	01/04/2011	66.00	0.00	0.00					
3H INDUSTRIALES S.R.L.	1477	0	07/04/2011	110.00	0.00	0.00					
TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2047	0	07/04/2011	55.00	0.00	0.00					
TIENDA DE PINTURAS "BENI" SOFIA CALLEJAS	2046	0	07/04/2011	11.00	0.00	0.00					
PERNOVOL DE ALEJANDRO FLORES	12486	0	07/04/2011	51000	0.00	0.00	51000				
PERNOVOL DE ALEJANDRO FLORES	12507	0	11/04/2011	15.00	0.00	0.00					
EST DE SER "YUPANQUI"	15031	0	09/04/2011	120.00	0.00	0.00					
"TOYOPARTS" JAIME CANNO	412	0	11/04/2011	24.00	0.00	0.00					
"PERNOVOL" ALEJANDRO FLORES	12550	0	18/04/2011	90.00	0.00	0.00					
CASA DE PINTURAS "YAREAB" GERSON ALCON	4	0	19/11/2011	17.00	0.00	0.00					
IMPOR. ESPORT. "LAS LOMAS" LTDA.	383	0	19/04/2011	458.96	0.00	0.00					
GASOLINERIA "AGASS" MARCOS YUPANQUI	44574	0	20/04/2011	120.00	0.00	0.00					
"PERNOVOL" ALEJANDRO FLORES	12569	0	21/04/2011	15.00	0.00	0.00					
JAIMES FREYRE	33150	0	21/04/2011	130.00	0.00	0.00					
EST. DE SERV. "JUAN PABLO" II EDUARDO AGUILAR	1229083	0	25/04/2011	110.00	0.00	0.00					

MONTO MAYOR O IGUAL A Bs. 50.000

Primer debe introducir el respaldo

Reintentar Cancelar Ayuda

ventas / compras / Hoja3

Inicio 2011.3BC.ULTIMO... KP_Libro1.xlsx datos111 999999.docx - Micros... 18:32

Fuente: Consultora

Por lo tanto con la incorporación de estos tips de alerta en el sistema para el registro hace que la consultora brinde mejores servicios con un mayor grado de eficiencia evitando los errores por los mismos.

8. RESULTADOS

En la medida que el objetivo del plan de innovación profesional presentado se orientaba a crear un sistema informático tributario que permita a la entidad consultora, el manejo integral de la situación tributaria de un amplio grupo de clientes de forma individualizada, facilitando y mejorando la actividad laboral a su interior; para medir el impacto de la aplicación del sistema informático en relación al objetivo anotado se implementaron las siguientes acciones:

- A) Se realizó una encuesta a todo el personal de la Consultora “Multicont” conformado por la Administración General, Departamento Técnico con dos miembros del área técnica, Área de Registro conformados por 4 responsables, Área de Control encargado por una sola persona y un encargado en el Área de Recepción de documentos siendo un total de 9 componentes cuyos resultados fueron los siguientes:

Respecto a la primera pregunta que planteaba: ¿Haciendo una comparación entre el trabajo que la consultora hacía en su comienzo y la labor que ahora realiza. El trabajo de la misma se ha facilitado por el sistema informático que se ha implementado?.

El resultado que se obtuvo fue que un 90 % de personal considero que el sistema si les ayudo.

En cuanto a la segunda pregunta relacionada en cuanto calificaría al sistema entre un margen de 1 a 10: donde 5 a 6 representa bueno; 7 a 8 muy bueno y 9 a 10 perfecto. Las calificaciones que dieron fueron las siguientes:

2 personas calificaron con 8

2 persona calificó con 10

4 personas calificaron 9

1 persona califico con 7

De acuerdo a un promedio tendríamos como resultado 8.8 de puntuación, representando entre un margen de muy bueno, demostrando que el sistema informático implantado mejoro no solo a la parte administrativa sino también al personal técnico.

B) Asimismo se realizo un entrevista al gerente de la consultora con el fin de verificar su apreciación sobre la utilidad y aporte del sistema informático desarrollado para la institución:

1. ¿Cree que el sistema manual que se incorporo al inicio cubría todas las necesidades?

De ninguna manera por los altos índices de error que ocasionaron al contribuyente y también a la consultora.

2. ¿Con el sistema ya incorporado pudo monitorear con facilidad a todos los clientes?

Si, era sumamente imprescindible lograr este reto no solo para nosotros del área administrativa sino para todo el personal técnico.

3. ¿En relación al control cronológico que realiza el sistema en qué medida fue beneficioso?

Fue de mucha utilidad tener a disposición en el sistema toda la información en forma cronológica, redujo también en la inversión de tiempo que para nuestra actividad es muy importante.

4. ¿El cálculo automático de los impuestos que determina el sistema de acuerdo a la actividad que desarrolla el contribuyente como ha mejorado?

Definitivamente es más seguro utilizar este sistema para el cálculo porque, por la presión o distracción o carga laboral, sería muy riesgoso usar el manual.

5. ¿Brindar un recibo al cliente con todo el detalle del movimiento del mes que resultados género?

Es mejor darles toda la información del detalle de los movimientos de su empresa para que puedan tener mayor conocimiento y al mismo tiempo ganar su confianza.

6. ¿En qué medida ayudo el sistema desarrollado para la prevención de errores en el registro de los libros de compra y venta?

Desearíamos tener mayor acceso al sistema del SIN, pero con tantas limitaciones es un logro haber insertado algunos puntos de prevención, pero con toda la predisposición de seguir mejorando.

7. ¿Podrían continuar dando el servicio de asesoramiento a los clientes sin el sistema?

Imposible, no solo por los errores que podría emerger sino por el tiempo muy limitado que contamos en fechas de vencimiento.

La segunda entrevista realizada fue al encargado del área técnica dando los siguientes criterios:

1. ¿Cree que el sistema manual que se incorporó al inicio cubría todas las necesidades?

El sistema manual fue un apoyo muy básico con pocas posibilidades de tener información al momento sino más el contrario era una pérdida de tiempo.

2. ¿Con el sistema ya incorporado pudo monitorear con facilidad a todos los clientes?

La función que cumple no es esa específicamente, pero me ayuda a tener toda la información de cualquier cliente en el momento que requiero.

3. ¿En relación al control cronológico que realiza el sistema en qué medida fue beneficioso?

Mayormente en el tiempo, antes teníamos que buscar la documentación en los depósitos de los archivos en ese aspecto del control si nos sirvió.

4. ¿El cálculo automático de los impuestos que determina el sistema de acuerdo a la actividad que desarrolla el contribuyente como ha mejorado?

Este punto es crucial porque el cálculo manual causaba demasiados equivocaciones con este sistema disminuyo en gran medida.

5. ¿Brindar un recibo al cliente con todo el detalle del movimiento del mes que resultados género?

Para mi percepción es un respaldo muy importante ya que nos beneficia a nosotros para cualquier contingencia que pueda generarse posteriormente.

6. ¿En qué medida ayudo el sistema desarrollado para la prevención de errores en el registro de los libros de compra y venta?

Como dice es una prevención de cualquier equivocación que nosotros pudiéramos generar, pero realmente con el avance tecnológico no se va quedar ahí, así que tenemos que seguir mejorando nuestros sistemas.

7. ¿Podrían continuar dando el servicio de asesoramiento a los clientes sin el sistema?

La Institución y muchos que hay con nuestras mismas características, es casi imposible brindar servicios de asesoramiento eficiente sin un sistema.

De las entrevistas realizadas se puede apreciar que en una similar apreciación que la del personal de la entidad, los dos altos ejecutivos de la misma consideran altamente positiva la incorporación del sistema informático en la actividad de la consultora, mostrando claramente que sistema se convirtió en una herramienta fundamental para el correcto desarrollo de todas las actividades relacionadas al control, registró de los clientes y también en el envío de los libros de compra y venta.

C) De acuerdo a un relevamiento de información de los documentos históricos de la Institución de las gestiones 2007, 2008, 2009 y 2010 relacionados a los errores cometidos por causa del sistema manual y el sistema global de registro, se pudo determinar un gran porcentaje de errores y falencias en el envío de las declaraciones juradas, las cuales fueron subsanadas con el sistema informático con respecto al registro cronológico, calculo automatizado por tipo de actividad, con el debido respaldo y además el sistema de prevención o de alerta temprana antes del envío al Sistema Da-Vinci, obteniendo lo siguiente:

En la gestión 2007 de un total de 140 clientes se cometieron 10 errores en la presentación de las declaraciones juradas del formulario 200 (IVA) porque no se considero el crédito fiscal a favor del contribuyente del periodo anterior, en consecuencia el monto

determinado para el pago del impuesto estaría en demasía, dando un porcentaje del 7.14% de errores sobre el total de clientes.

Hubo 6 errores en las declaraciones juradas del formulario 400 al no haber tomado en cuenta el saldo o pago del impuesto a las utilidades de las empresas en el período actual, que ocasiono pagos en demasía, que representa un 4.28 % de error.

Se detecto 8 errores en el registro del libro de compras y ventas referentes al NIT, Razón Social, número de factura, facturas fuera de limite de emisión y otros enviados en el modulo Da-Vinci dando un porcentaje del 5.71% del total.

En resumen en la gestión 2007 el porcentaje total de errores cometidos a causa del sistema manual implantado es el 17.13%, evidenciado que es un porcentaje muy alto.

En la gestión 2008 de un total de 160 clientes fueron 6 los errores realizados en la presentación de las declaraciones juradas formulario 200 que representa el 3.75% del total de los clientes. En comparación con la gestión anterior el sistema incorporado redujo en un 3.39% del margen de error.

Fueron 4 errores en las declaraciones juradas formulario 400 a causa del mal llenado de los datos siendo el margen de error del 2.5%, lográndose reducir con el sistema el 1.71%.

Con relación al registro de los libros de compra y venta asciende a un total de 10 errores en el registro representando el 6.25%, en comparación con la gestión anterior se puede evidenciar que se incremento en un 0.54% es decir estaba aumentado el margen de

error. Sin embargo valorando de manera global hubo una disminución en un 4.63% con relación a la gestión anterior.

En la gestión 2009 por los mismos conceptos ascendió a un total del 7.77% de error, representado una disminución importante del 4.73% dando una clara evidencia que el sistema informático desarrollado permitió mejorar todos los servicios brindados.

En la última gestión 2010 todos los errores en las declaraciones juradas a causa del registro de créditos o saldos a favor del contribuyente por el IVA y por el IUE fueron subsanados. Sin embargo los errores por registro en los libros de compra y venta no se pudo eliminar porque el sistema de Impuestos Nacionales es cerrado y no se puede verificar si los datos del NIT, Autorización, son correctos, ya que existe errores no solo los mencionados anteriormente sino puede existir errores por causa de una mala impresión por la Imprenta, si habría la posibilidad como existe en la página de Impuestos de Chile se lograría con el sistema eliminar los errores en el envío de los libros, pero se logro una importante disminución al 1.75 %, porcentajes que estarán en función a todas las modificaciones que la Administración Tributaria disponga.

Por lo tanto comparando los porcentajes de la gestión 2007 y 2010 se puede evidenciar que con el sistema informático disminuyo la tasa de error de manera global en un 15.38% porcentaje muy significativo, quedando un porcentaje de error de 1.75%.

D) Se realizó una encuesta a los clientes de la institución sobre una muestra de 20 usuarios, de un total de 200 con los que cuenta la entidad.

Respecto a la primera pregunta vinculada a cómo calificaba el servicio proporcionado por la institución del uno al diez, los resultados fueron los siguientes:

3 personas calificaron con 10

5 personas calificaron con 9

4 personas calificaron con 8

6 personas calificaron con 7

2 personas calificaron con 6

Del 100% tendríamos como resultado un promedio del 81% de puntuación.

Respecto a la segunda pregunta realizada a los clientes vinculada si la Consultora en algún momento tuvo una incorrecta determinación o liquidación del impuesto que le haya ocasionado perjuicio, los resultados fueron los siguientes:

3 personas indicaron que tuvieron problemas con su crédito fiscal IVA o con el saldo del Impuesto a las Utilidades para la compensación del IT. Y 17 personas indicaron que no tuvieron ningún problema de este tipo.

Respecto a la tercera pregunta en relación a cómo calificaban el documento que se les proporcionaba sobre reporte de su

movimiento tributario y pago de sus impuestos de manera detallada, los resultados fueron los siguientes:

3 calificaron con 10 puntos

8 calificaron con 9 puntos

7 calificaron con 8 puntos

2 calificaron con 7 puntos

De acuerdo a un promedio tendríamos como resultado 86 % de puntuación del 100%.

- E) En relación a las sanciones por registro del libro de compras Da-Vinci en la gestión 2007 sobre nuestros clientes Newton, indicar en principio que fueron clasificados como tales un total de 12 clientes de los cuales 3 fueron sancionados de acuerdo a la R.N.D N°. 10.0037.07, datos que representan un 25% de margen de error. En la gestión 2008 el total de clientes Newton se mantuvo y en función de la documentación de respaldo se constato que hubo 2 clientes sancionados representado un margen de error del 16.66%. En la gestión 2009 hubo una nueva recategorización a contribuyentes Newton, siendo un total de 25 clientes, sin embargo no hubo ningún inicio de verificación por parte de la Administración Tributaria, por lo que al momento no podemos establecer cuántos de ellos habrían sido sancionados, lo mismo ocurre con la gestión 2010 con el aditamento de que la nueva normativa emitida en diciembre de ese año (R.N.D. N°10-0023-10) hizo que nuestro número de clientes newton se incremente, representando casi el 70% del total de nuestra masa de usuarios. En este sentido con las nuevas incorporaciones al sistema al igual que con las alertas tempranas se

espera que el porcentaje de clientes Newton sancionados no suba y en todo caso disminuya.

Si tenemos en cuenta que la disminución bruta de tasa de errores de la gestión 2007 comparada con la gestión 2010 es de 90%, se puede esperar que el rango de sanciones recibidas por parte de nuestros clientes newton también disminuya en una proporción similar. Suponiendo un rango de disminución solo entre el 50% y el 75%, el porcentaje de clientes Newton sancionados correspondiente a la gestión 2008 que fue de 16.66% podría disminuir en el primer caso a un 8.33%, y en el segundo a un 4.16%.

Bajo los resultados presentados se puede evidenciar que el sistema informático al permitir un manejo integral de la situación tributaria de los clientes ha facilitado y mejorado la actividad laboral al interior de la institución. Asimismo la generación del reporte individualizado del movimiento de cada cliente, traducido en un documento que es entregado a cada usuario para que conozca de manera sencilla y clara su situación tributaria; al igual que la disminución del porcentaje de errores en el desarrollo del trabajo efectuado por la entidad, ha permitido mejorar el servicio, percepción que también es compartida por los clientes. Finalmente las incorporaciones que se han hecho sobre el sistema nos permiten proyectar que las sanciones sobre nuestros clientes, esencialmente Newton, disminuyan.

F) Finalmente se realizó una encuesta a Consultoras Contables dedicadas a la misma actividad, con los siguientes cuestionamientos:

1. ¿Ha tenido observaciones por parte de Impuestos Nacionales por el registro de los libros de compra y venta enviados por el Sistema Da-Vinci?

De un total de 5 Consultoras encuestadas las 5 respondieron que si tuvieron observaciones de Impuestos Nacionales por tanto el resultado es el 100%.

2. ¿El sistema desarrollado por la Administración Tributaria permite al contribuyente enviar información correcta y sin errores?

Del 100% de los encuestados 4 dijeron que el sistema no permite enviar datos correctos representando un 80% y un 20% no sabía que refería la pregunta.

3. ¿Cuál cree que sería la solución para que el contribuyente tenga la certeza y seguridad del envío de su información por medio del Sistema Da-Vinci?
 - a) Que la Administración Tributaria desarrolle un sistema que tenga herramientas que permitan verificar por medio del cruce de información los datos, antes de ser enviados.
 - b) O cree que el Sistema de Impuestos Nacionales actual es suficiente.

Del total de los encuestados, 4 concluyeron que un sistema que cuente con herramientas que verifiquen antes del envío es la única forma de dar certeza y seguridad al contribuyente del envío de la información, representando al 80% y un 20% cree que el Da-Vinci es suficiente.

4. ¿No cree Ud., que un servicio de alerta temprana sobre el mal registro de los libros de compra y venta, podría prevenir sanciones?.

Con relación a esta pregunta el 100% de los encuestados estaban de acuerdo que para prevenir sanciones futuras era necesario un tipo de alerta temprana.

5. ¿Cree usted que el sistema Da-Vinci para el registro de libros de compra y venta desarrollados por la Administración Tributaria vela los derechos del contribuyente referidos a “ser informado y asistido”?

Un 80% de los encuestados dijeron que el sistema Da-Vinci no vela en nada los derechos del contribuyente, y el 20% respondieron que muy poco.

En conclusión del total de todas las preguntas y respuestas un 88 por ciento están de acuerdo que el sistema Da-Vinci debería ser modificado o mejorado de acuerdo a las necesidades del contribuyentes y que no sea enfocado con esa visión recaudatoria.

9. CONCLUSIONES

La consultora desde su inicio de actividades tuvo como objetivo brindar asesoramiento eficiente a todos los clientes con que cuenta, sin embargo debido a los instrumentos o herramientas de trabajo con que contaba no se podían cumplir con estas metas. El relevamiento de información de todas las necesidades que se tenían fue muy importante para el diseño de los sistemas que fueron implementados gradualmente en cada gestión, hasta llegar al desarrollo del sistema informático, que se hace indispensable en la actualidad, pues desplegar las actividades laborales sin el mismo implicaría un importante margen de riesgo e ineficiencia en las tareas.

El sistema informático brinda información de manera cronológica permitiendo obtener información oportuna y fiable en cualquier momento que el contribuyente y la consultora lo requiera, logrando de esta forma proporcionar datos fidedignos.

La determinación del tributo a pagar constituye una tarea primordial en las actividades que desarrolla la institución y por ende la automatización del cálculo de los impuestos, considerando los respectivos créditos fue trascendental para la correcta liquidación y pago del impuesto del contribuyente.

El sistema informático desarrollado para la Institución además de brindar un servicio eficiente en favor del cliente permite generar información tributaria desglosada del movimiento y correspondiente liquidación de impuestos, la cual al ser proporcionada al usuario por parte de la empresa le permite al mismo contar con valiosa información para el desarrollo de su actividad.

Los sistemas proporcionados por la Entidad Recaudadora es deficiente porque no permite al contribuyente tener la certeza y fiabilidad de la información enviada vía Da Vinci, colocándole en un estado de incertidumbre y con potencial posibilidad de violación sobre sus derechos al ser sancionado de manera injusta, en conclusión el sistema Da-Vinci es deficiente porque tiene una visión recaudatoria y no de servicio porque teniendo a su alcance la información no cuenta con herramientas que permita al contribuyente prevenir estos errores y evitar las sanciones y multas. Por tal razón la Consultora ha desarrollado en su sistema alertas tempranas que no solo permita mejorar su servicio sino pueda evitar sanciones al contribuyente en el futuro por parte de la Administración Tributaria.

El sistema informático permite el control integral de todos los clientes logrando cumplir y brindar servicios con un alto grado de eficiencia, contrarrestando en importante medida las limitaciones que el sistema Da Vinci -proporcionado por el ente Recaudador- presenta; al igual que posibilitando que a través de su actualización pueda adaptarse y cumplir con nuevos requerimiento que la normativa tributaria, emitida por las autoridades competentes vaya exigiendo.

En muchos casos se puede confirmar que el servicio de terceros (otras consultoras), su tarea puede limitarse en solo presentar estos libros sin asumir ninguna responsabilidad de prestar servicios eficientes, que se expresan en evitarle al contribuyente contratiempos y multas.

La implantación de un sistema como el desarrollado por la consultora no solo optimiza tiempos evita errores y por lo tanto previene la aplicación de sanciones para el contribuyente sino que contribuye en gran medida a la consistencia y fiabilidad de la información.

El propósito y fundamento del presente trabajo trasciende un interés meramente empresarial además pone en evidencia las debilidades de las herramientas informáticas que utiliza la Administración Tributaria, confiemos que en el futuro la A.T. desarrolle sistemas que no se limiten a capturar información sino que contemplen mecanismos que garanticen la consistencia de su contenido.

1. REFERENCIAS

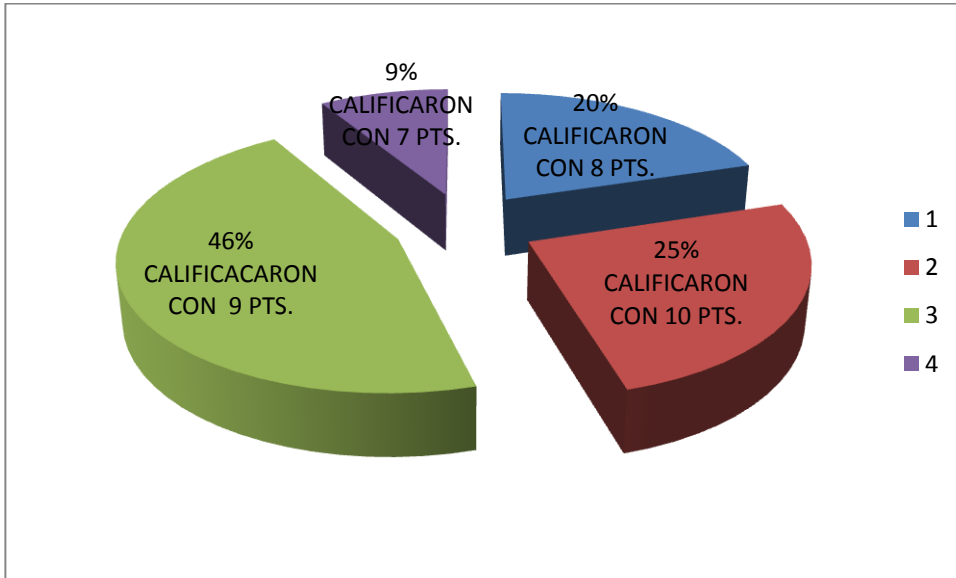
- Autoridad de Impugnación Tributaria (2010) Illras. Jornadas Bolivianas de Derecho Tributario, Sucre Bolivia: Editora Presencia.
- Avendaño Osinaga, Ramiro (2008) Metodología de la Investigación, (2da. Ed.) Cochabamba, Bolivia: Editorial Educación y Cultura.
- Benítez Rivas, Alfredo (1988) Compendio de Derecho Financiero Boliviano (2da. ed.) La Paz, Bolivia.
- Enrico A., Federico (2002) Análisis del Impuesto al Valor Agregado. Printed Argentina.
- Fritz, Neumark (1994).
- Jarach, Dino (1999) Finanzas Públicas y Derecho Tributario, (3ra. Ed.) Buenos Aires: Ed. Abeledo Perrot.
- Jarach, Dino (1993) Impuesto al Valor Agregado, recuperado 15 de mayo 2011, de tutributo.blogspot.com/.../conceptos-basicos-para-la-formulacion.html.
- Jiménez, Antonio Gonzales, (2002).
- Resolución Normativa de Directorio N° 10.0037.07.
- Resolución Normativa de Directorio N° 10.0011.11.
- Ricardo y Cárdenas, (2004) y Garcia (2008).
- Villegas, Héctor. Impuesto al Valor Agregado www.taringa.net/posts/economia.
- Spisso, Rodolfo R. (1991) Derecho Constitucional Tributario (Cap.I): Ediciones Depalma.
- La Superintendencia Tributaria (2007) Ley 843, La Paz, Bolivia: Autor.
- La Superintendencia Tributaria (2007) Ley 2492, La Paz, Bolivia: Autor.

- Superintendencia Tributaria (2008) Iras. Jornadas Bolivianas de Derecho Tributario, La Paz, Bolivia: Ed. Carlos Castañón Barrientos, Patricia Montaña Duran.
- Tipke, Klaus, (2002).
- Villegas, Héctor (2004) Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario, Buenos Aires: Ediciones Depalma.
- Vicepresidencia de la Republica (2008) Constitución Política del Estado. La Paz, Bolivia: Autor.
- Viscafe U., Roberto (2009) Sistema Tributario Boliviano (2da. ed.) La Paz, Bolivia: Ediciones Excelsior S.R.L.

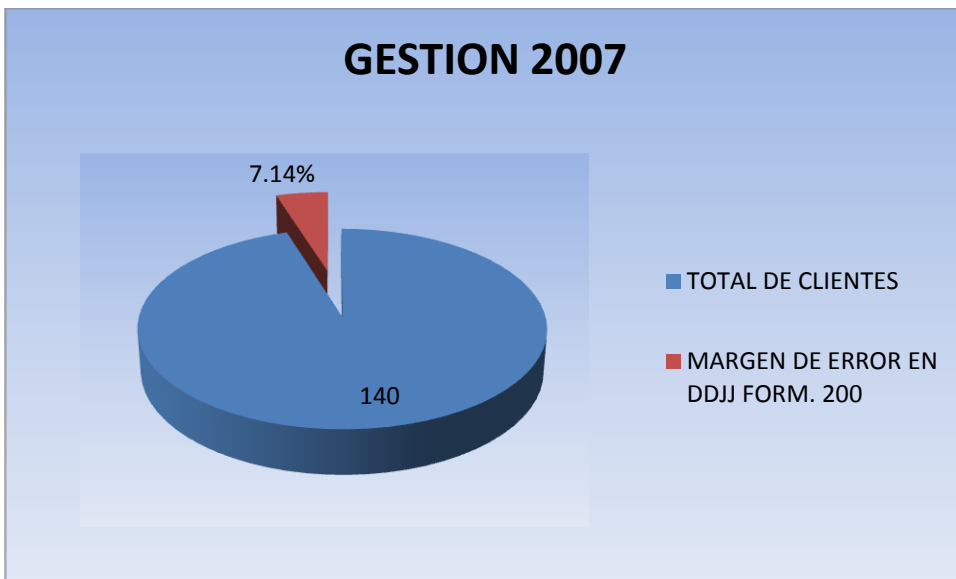
INDICE DE CUADROS Y FIGURAS

1. Cuadro 1, Control cronológico y cálculo automático de forma global.	32
2. Cuadro 2. Registro de créditos del impuesto al valor agregado y del impuesto a las utilidades de las empresas.	34
3. Cuadro 3. Registro del control cronológico de forma detallada.	37
4. Cuadro 4. Calculo automatizado para todas las actividades, inclusive para el transporte nacional e internacional.	39
5. Cuadro 5. Control de envío de D.D.J.J a la entidad financiera.	40
6. Cuadro 6. Informe del reporte del movimiento	41
7. Figura 1. Sistema Da-Vinci, Versión 2.2.0.0.	42
8. Cuadro 7. Libro de ventas.	48
9. Cuadro 8. Libro de compras 1.	49
10. Cuadro 9. Libro de compras 2.	50

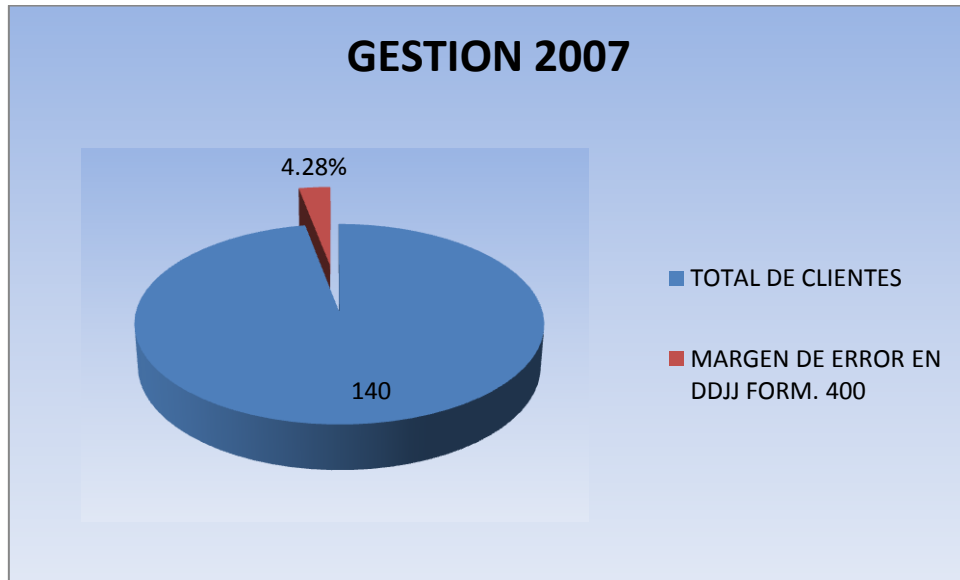
ANEXOS 1



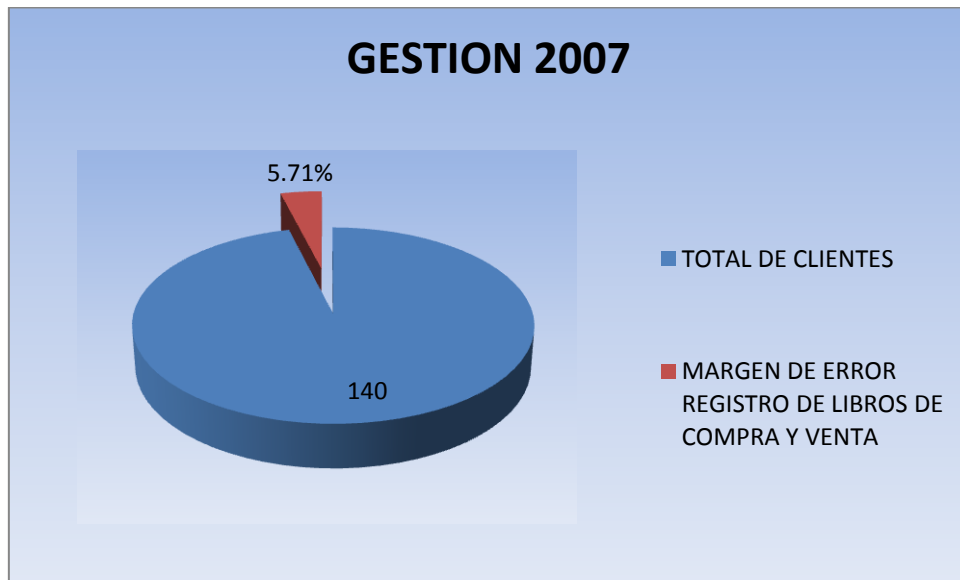
ANEXO 2



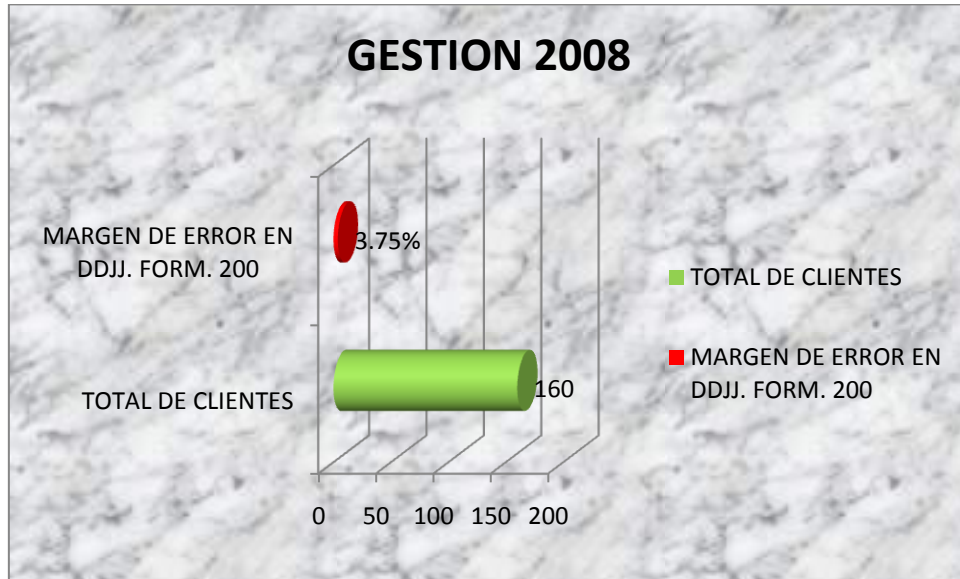
ANEXO 3



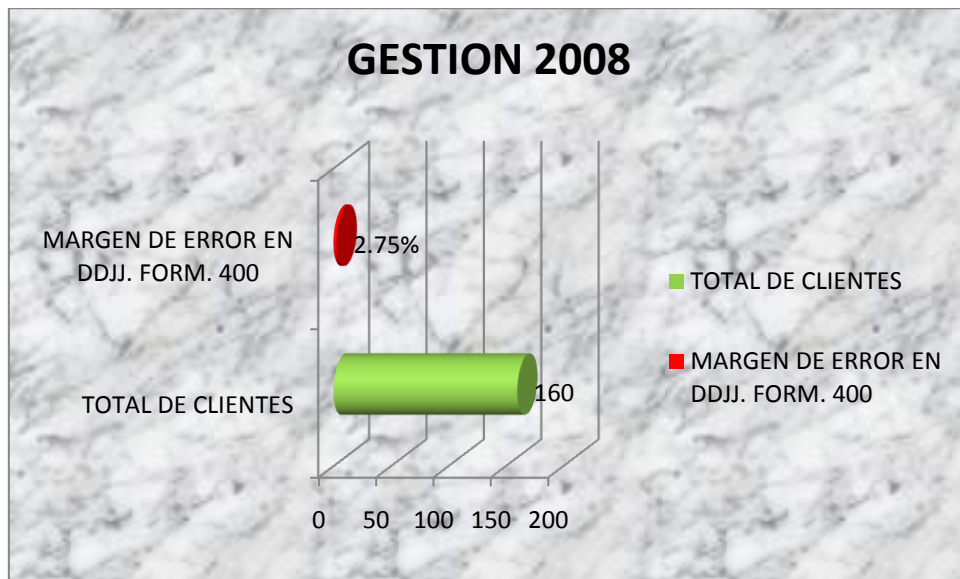
ANEXO 4



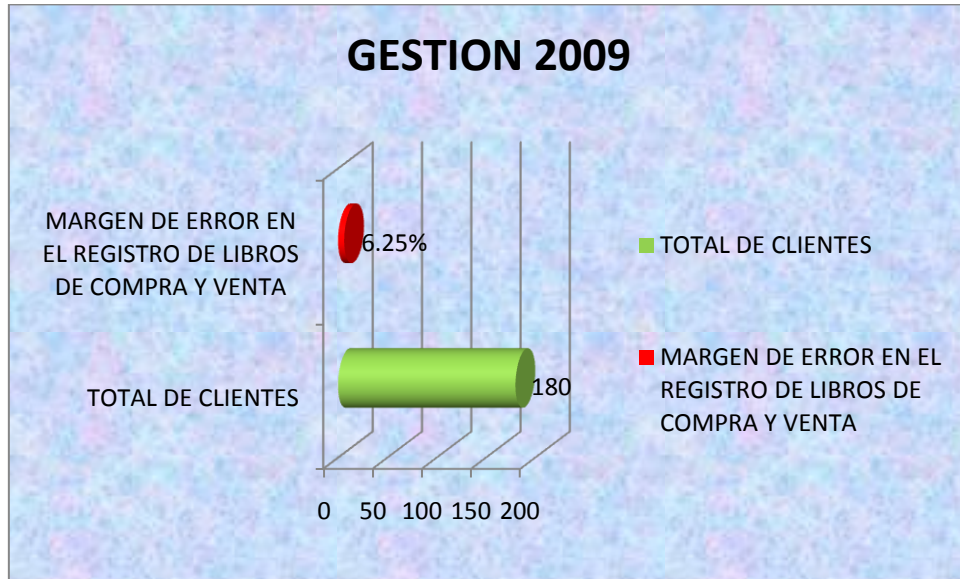
ANEXO 5



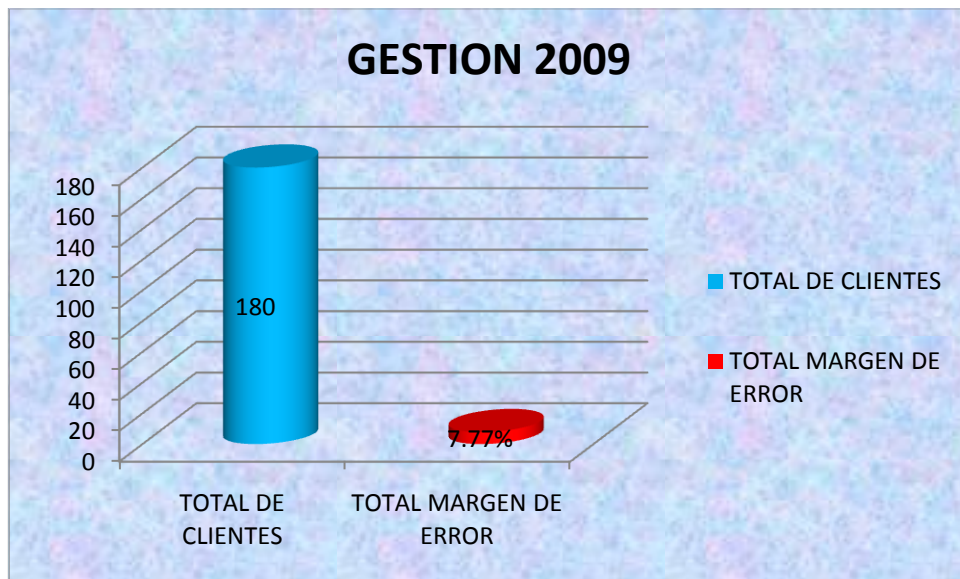
ANEXO 6



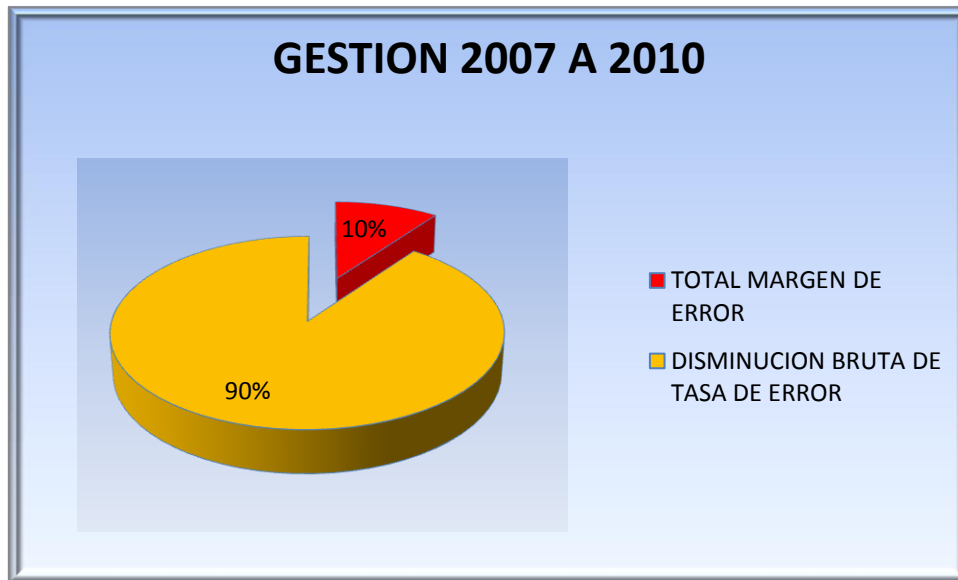
ANEXO 7



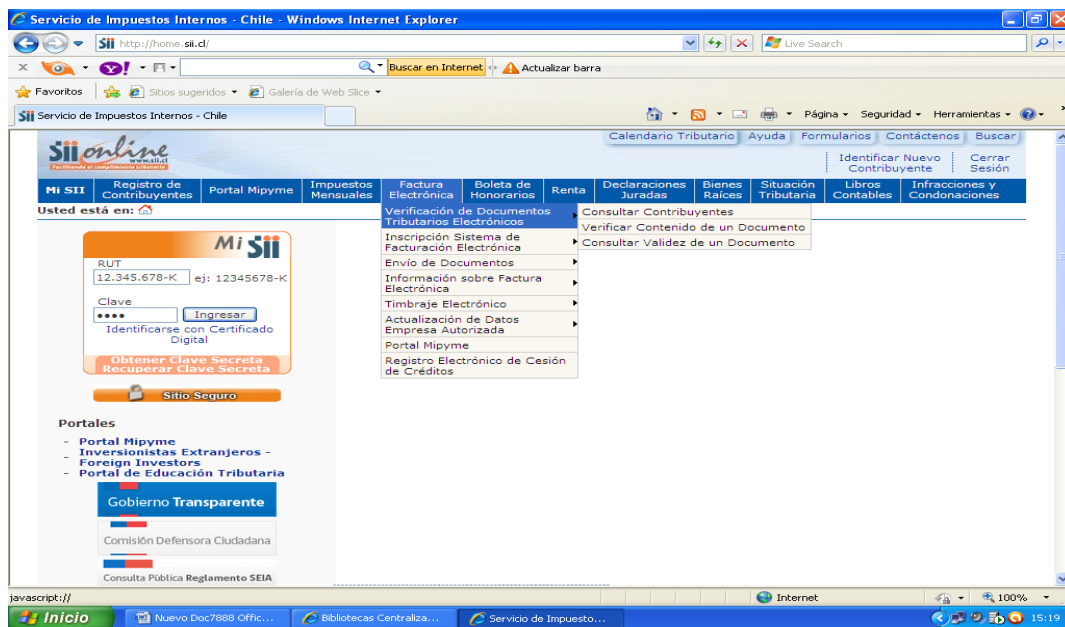
ANEXO 8



ANEXO 9



ANEXO 10 PÁGINA DE IMPUESTOS NACIONALES DE CHILE



Como se puede observar en la página de impuestos nacionales de Chile tiene la opción de verificar y consultar la validez de documentos (factura).