

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE CIENCIAS CONTABLES, FINANCIERAS Y AUDITORIA

UNIDAD DE POSTGRADO



“MONOGRAFÍA”

DIPLOMADO EN TRIBUTACION

**Tema: CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE RESTO EN LA
GERENCIA DISTRITAL DE IMPUESTOS NACIONALES LA PAZ II**

Postulante: Lic. Geovanna Raquel Machicado Lucero

Docente: Mc. Aymara Morales Herrera

La Paz - Bolivia

2018

DEDICATORIA

Dedico esta monografía a mi familia porque son el incentivo que me ayuda a buscar mi propia superación, desde lo más profundo de mi corazón quiero agradecerles y que Dios siempre los colme de bendiciones.

AGRADECIMIENTOS

Mis más sinceros agradecimientos a Dios que nos da la oportunidad de seguir adelante pese a las dificultades, demostrándonos que no existen imposibles cuando uno toma la determinación en su camino.

RESUMEN

En la actualidad los sistemas y procedimientos de atención al contribuyente, representan el enfoque de su visión, porque se puede observar que en la Gerencia distrital La Paz II, existen las Plataformas de Atención al Contribuyente en las áreas de información, trámites en el padrón biométrico y el Kiosco tributario, los mismos que funcionan en pro de dar cumplimiento a su visión institucional.

En la gestión 2017, el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), recibió la certificación Internacional al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de todos sus procesos, a nivel nacional, la certificación fue entregada por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), entidad que auditó la totalidad de los procesos del SIN en todo el país

Dentro de los Servicios que presta el SIN al contribuyente son:

- Atención de consultas.
- Resolución de reclamaciones y denuncias.
- Capacitación y actualización en el ámbito tributario normativo.
- Difusión de Información a través de diferentes soportes y medios.
- Acceso a la Información.
- Medición de la percepción de la satisfacción del cliente contribuyente y población en general.

PALABRAS CLAVES:

Servicio de atención a l contribuyente, Administración Tributaria, Obligaciones Tributarias, Satisfacción del Contribuyente.

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO.....	5
1.3. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. ESTADO DEL ARTE.....	7
2.1.1. Antecedentes.....	7
2.1.2. Teorías Generales.....	8
2.1.3. Elementos procedimentales.....	15
2.2. REFERENCIAS TEÓRICAS CONCEPTUALES.....	17
2.2.1. Calidad.....	17
2.2.2. Atención.....	18
2.2.3. Calidad de Servicio.....	18
2.2.4. Servicio de Atención.....	19
2.2.5. Satisfacción del Cliente.....	19
2.2.6. Contribuyente RESTO.....	20
2.2.7. Administración Tributaria.....	20
2.2.8. Mejoramiento de la calidad.....	21

2.3. MARCO CONTEXTUAL.....	21
2.3.1. Servicio de Atención al Contribuyente.....	21
2.3.2. Perfil del personal de atención.....	24
2.3.3. Atención de Reclamos	25
2.3.4. Servicios de Información y Asistencia	26
2.4. MARCO LEGAL	39
2.4.1. Ley 2492 Código Tributario	39
2.4.2. Ley N° 2341 Procedimiento Administrativo	41
2.4.3. Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo (Decreto Supremo N° 27113) de 23 de Julio de 2003.....	41
2.4.4. Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción – Ley N° 974 del 04 de Septiembre de 2017	42
CAPÍTULO III	45
MARCO METODOLÓGICO	45
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO	45
3.2. FASES METODOLÓGICAS	45
3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	46
3.3.1. Las memorias o relatorías.....	46
3.4. UNIVERSO O POBLACIÓN DE REFERENCIA.....	46
3.5. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA.....	46
3.6. DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	47
3.7. PRESUPUESTO CONTABLE.....	47
CAPÍTULO IV	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. CONCLUSIONES.....	48
5.2. RECOMENDACIONES	48

BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	52

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 – Presupuesto (5 ejemplares)	47
--	----

INTRODUCCIÓN

Esta investigación implica la calidad de servicio al cliente en el SIN (Servicio de Impuestos Nacionales) que involucra el compromiso, disponibilidad y accesibilidad que tiene el SIN para con el contribuyente. La calidad se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el cliente (en nuestro caso contribuyente) espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados. A través de la línea 800103444, el SIN brinda el servicio de informaciones y se presenta la dificultad que en ocasiones se proporciona información errónea pero no existe la responsabilidad de parte de la Institución que asuma haber ocasionado que el contribuyente cometa un error que puede terminar en una contravención.

Se hará análisis de sus procedimientos y medios de atención para comprobar si son los adecuados para el contribuyente, se verificará el alcance de entendimiento del contribuyente una vez que recibe la atención, el tiempo de solución al problema, duda o queja que presento. La satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción que tiene el cliente de los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que tenía creadas. Ello implica una gran subjetividad: la satisfacción de cada comprador estará en función tanto de sus expectativas como de la percepción del resultado global del producto o servicio, por eso hay que recoger el mayor número de opiniones que sea posible.

El periodo considerado para esta investigación es el último trimestre de la gestión 2018

La investigación se realizará en la ciudad de La Paz, Gerencia Distrital La Paz II (ubicada en la avenida 20 de octubre, esquina calle Aspiazu).

La importancia de ofrecer servicio de atención al cliente con calidad es indispensable en una empresa de servicio y más aún cuando es el responsable de cobro de nuestros impuestos, es fundamental que proporcione una atención con calidad, hacer lo contrario nos llevaría a un contribuyente con poca información lo que puede llevar a multas o sanciones del contribuyente para con el estado. Calidad de atención en el SIN involucra también dar solución a problemas en

el momento adecuado y así dar un seguimiento continuo creando confianza. La calidad del servicio al cliente es una ventaja comparativa importante porque puede hacer la diferencia en cualquier empresa o negocio. El impacto que éste, puede ser la razón por la cual los contribuyentes se inclinan por la cultura al pago de impuestos, además las ventajas que reportará adoptar atención con calidad son: una mayor satisfacción del cliente ayudará crear una cultura en el pago de impuestos también con esto se pondrá contar con un personal más formado y comprometido.

Esta investigación pretende contribuir a la mejora en el servicio que brinda el SIN al contribuyente RESTO, con el propósito de incentivar el cumplimiento de la normativa, facilitándole los medios por los que este pueda realizar sus trámites de una manera simplificada que no le afecte negativamente en el futuro, con la generación de multas e intereses por incumplimiento de deberes formales u omisiones de pago, que empuja al contribuyente a salir de la legalidad y operar en el sector informal del comercio departamental de La Paz y a su vez cree una conciencia tributaria y responsable.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

A través de una lluvia de ideas, se determina que no existe una atención de calidad dirigida al contribuyente en el SIN específicamente en el contribuyente RESTO, a pesar de que esta institución en la actualidad cuenta con los recursos y medios tecnológicos para poder brindar una adecuada asistencia al contribuyente, existe un gran Nro. de contravenciones por desconocimiento sobre el manejo del sistema o conocimiento e interpretación de la norma, describiendo la problemática en los siguientes casos:

- Atención de consultas a través de plataforma.
- Capacitación y actualización en el ámbito tributario normativo.
- Resolución de reclamaciones y denuncias.
- Asistencia a través del Kiosco tributario.

La atención de consultas para informaciones, es el área más importante que debe ofrecer al contribuyente la calidad suficiente del servicio, ya que de esta depende que el mismo no cometa errores que en un futuro signifiquen la obligación de pagar multas e intereses tributarios, tal es el caso acontecido en la Gerencia Distrital La Paz II de acuerdo a lo siguiente:

En la RND 10-0021-16 del Nuevo sistema de facturación virtual, describe que las facturas deben consignar la actividad para las que fueron dosificadas, pero no se emite con claridad en el sentido de advertir que de no cumplir con esta condición, no será posible apropiarse del Crédito Fiscal que contiene la misma y que de hacerlo se genera un riesgo de depuración del crédito fiscal ante una posible fiscalización, esta información es emitida de manera verbal a través de la plataforma de informaciones y línea gratuita del SIN.

Así es que el contribuyente que observa la factura al momento de realizar la compra, recibe respuestas como ser que “- nunca tuve problemas, es la primera vez que me observan, me aproximé a oficinas del SIN y me dijeron que está bien emitida la factura y que más bien hago lo correcto al pagar mis impuestos. etc.”, argumentos que llevan al contribuyente infractor a seguir cometiendo el error descrito por el inadecuado asesoramiento que recibe en informaciones del SIN.

Cuando el contribuyente que observa la emisión de la factura se aproxima a plataforma de informaciones del SIN, recibe respuestas como ser “- La Norma está emitida, si Ud. recibe esa factura, entonces fue Ud. quién no cumplió con la norma” y se dio el caso de preguntar qué le pasa al infractor en caso de ser descubierto y observado, recibiendo la respuesta de que se le emitirá una multa, (no se aclara de cuanto) y que se le recomendará que a partir de la fecha se habilite la actividad que brinda.

En un análisis de lo acontecido, se llega a la conclusión de que, si el contribuyente “**A**” le compra un servicio o producto al contribuyente “**B**” este que no cuente con la actividad debidamente dosificada, se le depura el crédito fiscal apropiado al contribuyente “**A**” y después de una multa por incumplimiento a deberes formales, se le recomienda al contribuyente “**B**” que habilite su actividad, considerando que el riesgo de una depuración de crédito Fiscal es mayor cuando a la fecha de detección se sumarán también accesorios tributarios.

El contribuyente no tiene garantías de que la información recibida es fidedigna y que, si el asesor de turno en plataforma pueda o no tener desconocimiento de la norma, porque cuando uno se prepara para ir con alguna duda, termina orientando al representante del SIN, porque no conoce a cabalidad el contenido de las leyes y las orienta de acuerdo a su criterio, actitud que denota la falta de compromiso de parte de los funcionarios del SIN, volviendo otra vez al caso de que los funcionarios que brindan información, no asumen responsabilidad en caso de presentarse un mal asesoramiento ya que no existe forma de demostrarlo.

Una debilidad importante que tiene el Servicio de Impuestos Nacionales, es que a pesar de contar con medios tecnológicos y procedimientos calificados desde la gestión 2015 con la ISO 9001 de Gestión de Calidad, no existe garantía de calidad respecto al recurso humano.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En base a todo lo descrito se determina el siguiente problema:

¿Qué características tiene la calidad de atención al contribuyente resto en la Gerencia distrital de Impuestos Nacionales La Paz II?

¿Qué falencias tiene el SIN con respecto a los incentivos para el cumplimiento de la norma tributaria por parte del contribuyente y la concientización respecto a la Cultura tributaria?

1.2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

Se hará análisis de los procedimientos y medios de atención para comprobar si son los adecuados para el contribuyente, se verificará el alcance de entendimiento del contribuyente una vez que recibe la atención, el tiempo de solución al problema, duda o queja que presento. La satisfacción del cliente es el resultado de comparar la percepción que tiene el cliente de los beneficios de un producto o servicio con las expectativas que tenía creadas. Ello implica una gran subjetividad: la satisfacción de cada comprador estará en función tanto de sus expectativas como de la percepción del resultado global del producto o servicio. Por eso no basta con preguntar a unos pocos, hay que recoger el mayor número de opiniones que sea posible.

1.3. OBJETIVO GENERAL

Caracterizar la calidad de atención al contribuyente RESTO en la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Demostrar que existen falencias en el servicio brindado al contribuyente en la Gerencia Distrital La Paz II, en el sentido de que el funcionario que atiende en plataforma, no asume responsabilidad de brindar un asesoramiento erróneo que pueda llevar a que el contribuyente cometa alguna omisión o contravención, ya que no existe manera de demostrarlo.

1.5. JUSTIFICACIÓN

Que el contribuyente sea beneficiado con una atención que brinde no solo tecnología y procedimientos de calidad, sino también una adecuada atención personal con suficiente sustento normativo y experimental, que le prevenga ante una duda y posible omisión tributaria que recaiga en contravención.

Puesto que el contribuyente necesita la mejor calidad de atención, en cuanto a sus consultas tributarias, declaraciones juradas, etc. Es obligación del Servicio de Impuestos Nacionales, brindar una altísima calidad de atención ya que un mal asesoramiento el más perjudicado será el contribuyente, el cual tendrá que pagar las consecuencias hasta con sus propios bienes hasta llegar a un proceso coactivo, y remate de sus bienes todo ello por un mal asesoramiento.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ESTADO DEL ARTE

El estado del arte contiene los antecedentes investigativos y los elementos procedimentales en relación a los conceptos y descripciones relacionadas con la calidad de atención al contribuyente que brinda el SIN.

2.1.1. Antecedentes

El Servicio de Impuestos Nacionales tiene como Misión “recaudar los recursos provenientes de los impuestos nacionales que el Estado Plurinacional requiere para consolidar el modelo económico social comunitario productivo para el vivir bien”, su visión es “Ser una entidad facilitadora del cumplimiento de las obligaciones tributarias, referente en el contexto latinoamericano, certificada por su excelencia organizacional, aplicando normativa e instrumentos modernos para cumplir con su misión institucional y desarrollando una Cultura Tributaria sólida en el Estado Plurinacional” (Servicio de Impuestos, Impuestos.gob.bo, 2018, pág. 2).

En la actualidad los sistemas y procedimientos de atención al contribuyente, representan el enfoque de su visión, porque se puede observar que en la Gerencia distrital La Paz II, existen las Plataformas de Atención al Contribuyente en las áreas de información, trámites en el padrón biométrico y el Kiosco tributario, los mismos que funcionan en pro de dar cumplimiento a su visión institucional.

En la gestión 2017, el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), recibió la certificación Internacional al Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 de todos sus procesos, a nivel nacional, la certificación fue entregada por el Instituto Argentino de

Normalización y Certificación (IRAM), entidad que auditó la totalidad de los procesos del SIN en todo el país. (ERBOL Digital, 2017, pág. 1).

El Área de Atención y Asistencia a Contribuyentes es la encargada de atender las obligaciones de los contribuyentes alusivos a la obtención de Número de Identificación Tributaria (NIT), inicio de actividades comerciales, autorización para emisión de facturas y otros. Para esto, se cuenta con una plataforma de atención y asistencia a los contribuyentes, con oficinas en diferentes puntos de la ciudad, analizando en este caso la atención que brinda la Gerencia Distrital La Paz II.

2.1.2. Teorías Generales

Dentro las teorías Generales tenemos a la teoría de la calidad:

2.1.2.1. Teorías de la Calidad

Walter Shewhart: En el intento de encontrar sistemas más económicos para controlar la calidad, se desarrolló el Control Estadístico de la Calidad. En este método se aplican conceptos estadísticos para analizar y controlar la calidad en los procesos de transformación permitiendo examinar un número reducido de piezas en una muestra significativa de un lote, en lugar de tener que inspeccionar el total de la producción. El método de muestreo fue desarrollado en 1923, cuando la Western Electric solicitó a los Bell Telephone Laboratories, un procedimiento para controlar los defectos de su producción, para lo cual se formó el equipo integrado por Walter A. Shewart, Harold F. Dodge, Henry G. Romig, George G. Edward y Donald A. Quarles, quienes en varios años perfeccionaron el instrumento de trabajo denominado Control Estadístico de la Calidad (SQC) mismo que se transformó, en la piedra angular del proceso industrial japonés. Shewart hace énfasis en la medición de la calidad y ofrece un concepto pragmático de la misma al indicar que la medida de la calidad es cuantitativa y puede tomar diversos valores, dicho en otras palabras, la calidad sin importar cuál sea su medición y definición, siempre será una variable, este concepto está orientado al control estadístico de la calidad, sin embargo, este autor fundamenta a la calidad en tres orientaciones; producto, manufactura y cliente. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 26)

Este autor dentro de su teoría de la calidad señala, que medir y definir la calidad es una variable, vale decir que es inestable y voluble que puede cambiar, y más bien estará fundamentada en el producto, manufactura y el cliente.

Edward Deming: Entre las diferentes aportaciones de este autor a la calidad cabe destacar dos: los catorce puntos de Deming y la divulgación del ciclo PDCA de Shewhart. Con sus "catorce puntos para la gestión", Deming pretende mostrar la importancia del papel de las personas, y en especial de la dirección en la competitividad de las empresas.

Puntos de Deming:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y el servicio.
2. Adaptar la empresa a la nueva economía en que vivimos.
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. Comprar por calidad, no por precio y estrechar lazos con los proveedores.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.
6. Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo.
7. Adoptar e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas.
9. Romper las barreras entre departamentos.
10. Eliminar eslóganes y consignas para los operarios, sustituyéndolos por acciones de mejora.
11. Eliminar estándares de trabajo, incentivos y trabajo a destajo, pues son incompatibles con la mejora continua.
12. Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal.
14. Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando el método PDCA.

(Bendezú Salcedo, 2016, pág. 26)

Esta teoría parece muy interesante y el cual debería ser tomando en cuenta por parte de la Administración Tributaria, en especial sobre los siguientes puntos de **Deming**.

5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa. (Optimizar los espacios de las oficinas de la Gerencia Distrital La Paz II del SIN)

6. Formar y entrenar a los trabajadores para mejorar el desempeño del trabajo. (Capacitar constantemente a los funcionarios públicos del SIN, en temas relacionados a mejorar la calidad de atención a los contribuyentes resto)

8. Eliminar el miedo, para que las personas trabajen seguras y den lo mejor de sí mismas. (Que los inmediatos superiores del SIN otorguen un ambiente de trabajo seguro a sus subalternos para que estos den lo mejor de sí mismos, puesto que estos son los que se encargan de brindar la atención a los contribuyentes)

13. Estimular a la gente para su mejora personal. (Si se cuenta con funcionarios públicos, que mejoran en lo personal, la Administración Tributaria tendrá como resultado un mejor servicio de atención a los contribuyentes resto)

Joseph Juran: Propone que siempre existe una relación en cadena Entrada – Salida. En cualquier etapa de un proceso, la salida (producto) se convierte en la entrada (insumo) de una siguiente etapa. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 28)

Si se toma en cuenta esta teoría de cadena “Entrada –Salida” en cualquier etapa de un proceso, la salida, en este caso tomando en cuenta el caso de la Administración Tributaria más específicamente en la Gerencia Distrital La Paz II, el “producto” llegaría a ser (servicio de atención) se convierte en la entrada “insumo” (los contribuyentes). Cualquier actividad juega un triple papel de: Proveedor – Procesador – Cliente.

La gestión de CALIDAD se realiza por medio de una trilogía:

1. Planeación de la calidad (desarrollo de productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes).
2. Control de calidad.
3. Mejora de la calidad.
 - Se requiere del establecimiento de unidades comunes de medida para evaluar la calidad.
 - Se necesita establecer medios (sensores) para evaluar la calidad en función de esas unidades de medida. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 28)

La “Gestión de Calidad” se realizará a través de una planeación, control y mejora de la calidad.

Juran habla de la “Gestión de la Calidad para Toda la Empresa” (GCTE). Esta se define como un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa.

Las etapas que **Juran** propone y son las siguientes:

1. Crear un comité de calidad.
2. Formular políticas de calidad.
3. Establecer objetivos estratégicos de calidad para satisfacer las necesidades de los clientes.
4. Planificar para cumplir los objetivos.
5. Proveer los recursos necesarios.
6. Establecer controles para evaluar el comportamiento respecto de los objetivos.
 - Unidades comunes de medida para evaluar la calidad.
 - Medios “sensores” para evaluar.
7. Establecer auditorías de calidad.
8. Desarrollar un paquete normalizado de informes. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 29)

Las etapas que **Juran** propone sería interesante adecuarlas para la Administración Tributaria específicamente en la Gerencia Distrital La Paz II, donde se tendría que crear un comité de calidad, formular políticas, establecer objetivos estratégicos, planificar para cumplir con los objetivos, establecer controles para evaluar el comportamiento respecto a los objetivos, establecer auditorías de calidad, para el mejoramiento en la calidad de atención al contribuyente, para satisfacer las necesidades del contribuyente resto.

Philip Crosby: Propone que todo trabajo es un proceso. Este concepto implica que cada trabajo o tarea debe ser considerada no como algo aislado; sino como parte de una cadena interrelacionada en la que se va multiplicando la siguiente trilogía: (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 29)

- Proveedor e insumos que él proporciona.
- Proceso realizado a través del trabajo de cada persona.
- Clientes o usuarios que reciben el producto o servicio.

Para que se dé la calidad se requiere que en los insumos, en el trabajo y en los servicios o productos se cumplan los requisitos establecidos para garantizar un correcto funcionamiento en todo. La calidad, definida como “cumplir los requisitos”, es uno de los principios propuestos por Crosby. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 29)

Si ponemos en práctica este ejemplo que da el Autor *Crosby* donde el trabajo forma parte de una cadena interrelacionada; vale decir el insumo – trabajo – servicio/producto, para brindar un mejor servicio en la calidad de atención al contribuyente Resto en la Gerencia Distrital II La Paz.

Philip Crosby tiene muy bien definidos los pasos que deben seguirse para que en una organización se implante el Proceso para el Mejoramiento de la Calidad (PMC).

1. Compromiso en la dirección.
2. Equipos de mejoramiento de la calidad.
3. Medición de la calidad.
4. Evaluación del costo de la calidad.
5. Concientización de la calidad.
6. Equipos de acción correctiva.
7. Comités de acción.
8. Capacitación.
9. Día cero defectos.
10. Establecimiento de metas.
11. Eliminación de la causa de error.
12. Reconocimiento.
13. Consejo de calidad.
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 30)

Para este autor; para que el mejoramiento en la calidad sea eficiente deberá cumplir con estos 14 puntos a cabalidad.

Armand Feigenbaum: Propone un sistema que permite llegar a la calidad en una forma estructurada y administrada, no simplemente por casualidad.

Este sistema se llama Control Total de la Calidad y dirige los esfuerzos de varios grupos de la organización para integrar el desarrollo del mantenimiento y la superación de la calidad a fin de conseguir la satisfacción total del consumidor. Este sistema está formado por los siguientes puntos: (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 30)

Esta teoría del Autor **Feigenbaum**, implica que para llegar a mantener y superar la **Calidad** deberá ser realizado por un trabajo en equipo, de varios grupos de una organización o empresa, para lograr el **fin** para lo cual se está realizando esta monografía es conseguir la satisfacción total del Contribuyente Resto.

1. Políticas y objetivos de calidad definidos y específicos.
2. Fuerte orientación hacia el cliente.
3. Todas las actividades necesarias para lograr estas políticas y objetivos de calidad.
4. Integración de las actividades de toda la empresa.
5. Asignaciones claras al personal para el logro de la calidad.
6. Actividad específica del control de proveedores.
7. Identificación completa del equipo de calidad.
8. Flujo definido y efectivo de información, procesamiento y control de calidad.
9. Fuerte interés en la calidad, además de motivación y entrenamiento positivo sobre la misma en toda la organización.
10. Costo de calidad acompañado de otras mediciones y estándares de desempeño de la calidad.
11. Efectividad real de las acciones correctivas.
12. Control continuo del sistema, incluyendo la pre alimentación y retroalimentación de la información, así como el análisis de los resultados y comparación con los estándares presentes.
13. Auditoría periódica de las actividades sistemáticas. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 32)

Como se puede observar en los 13 puntos señalados por el autor **Feigenbaum** ello implica todo un proceso de trabajo y varias áreas de la empresa o institución relacionadas entre sí; con la finalidad de cumplir con el objetivo de mantener y superar la calidad de atención al cliente.

Kaoru Ishikawa. - Es considerado en el Japón como el principal precursor de la Administración de la Calidad Total. Se inspiró en los trabajos de Deming y Juran y, en menor grado de Feigenbaum. Es muy admirado por las siguientes contribuciones: (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 32)

1. Círculos de Control de Calidad (CCC), fue el primero en introducir este concepto y ponerlo en práctica con éxito.
2. Desarrollo los diagramas de espaldas de pescado, de causa-efecto o de Ishikawa, que se usan actualmente en todo el mundo en las mejoras continuas, para representar los análisis de los efectos y sus posibles causas. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 32)

Después de trabajar durante una década en la aplicación de la gestión de la calidad en la dirección y niveles intermedios, en Japón se vio la necesidad de involucrar También a los operarios. Por ello, en 1962, Ishikawa desarrolló los círculos de calidad. *“Un círculo de calidad, es un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la empresa. Todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema a resolver.”* (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 32)

Este autor hace referencia que para lograr la calidad en una empresa o institución, se debe tomar en cuenta el **círculo de calidad**, donde estos resolverán los problemas desde el nivel de personal operario; donde será el mismo grupo de trabajo el que determine los problemas a resolver.

Los círculos de calidad persiguen como objetivo último la obtención de mejoras en el seno de la empresa. Adicionalmente, cumplen otras dos funciones: Las ideas básicas subyacentes en los círculos de control de calidad en toda empresa son las siguientes:

- Involucrar y aumentar el compromiso de las personas con su empresa.
- Canal de comunicación ascendente y descendente. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 33)

Mientras el Diagrama de causa-efecto muestra una relación entre las características y los factores causales, por lo cual se ha denominado de causa-efecto. Es necesario entender el control de procesos, e incorporar dentro del proceso maneras de hacer mejores productos, fijar mejores metas y lograr efectos. Aunque los factores causales son muchos, los verdaderamente importantes no lo son. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 33)

Además del *círculo de calidad*, esta teoría propone dos funciones muy importantes de deberían ser tomadas en cuenta por la Gerencia Distrital La Paz II, el primero será el de involucrar y aumentar en sus funcionarios públicos el compromiso para con su institución, el segundo la comunicación constante entre los funcionarios sobre posibles problemas que tengan al momento de atender a los contribuyentes resto en sus demandas.

Genichi Taguchi. - Propone la palanca de calidad, el cual consiste en que solo en la etapa de diseño de un producto podemos tomar medidas contra la variabilidad causada por agentes internos, externos y por imperfecciones de manufactura (ruido).

La palanca de la calidad.

- Diseño del producto.
- Diseño del proceso.
- Producción.
- Mejora del producto. (Bendezú Salcedo, 2016, pág. 33)

Este autor hace referencia y toma énfasis sobre el momento del diseño del producto para tomar medidas contra la inestabilidad causada por agentes internos o externos, a todo ello le denomina la palanca de la calidad.

2.1.3. Elementos procedimentales.

Los Servicios que presta el SIN al contribuyente son:

2. Atención de consultas.
3. Resolución de reclamaciones y denuncias.

4. Capacitación y actualización en el ámbito tributario normativo.
5. Difusión de Información a través de diferentes soportes y medios.
6. Acceso a la Información.
7. Medición de la percepción de la satisfacción del cliente contribuyente y población en general.

Puesto que el Servicio de Impuestos Internos brinda sus servicios a los contribuyentes en:

- Atención personal; en plataformas de atención al Contribuyente (cuando tenga una consulta tributaria).
- Plataformas de Autogestión; (Kioscos Tributarios) cuando requiera enviar Declaraciones Juradas, Libros de Compras y Ventas IVA, Bancarización y otros servicios de la Oficina Virtual.
- También se puede realizar consultas tributarias desde la comodidad de su casa u oficina, a través de la siguiente plataforma de atención. 1) **800-10-3444** línea telefónica gratuita de consultas tributarias; 2) chat en línea ingresando a www.impuestos.gob.bo; información tributaria impuestos.gob.bo (correo de Consultas Tributarias).
- Para recibir información sobre Normativa Tributaria, tips tributarios, cursos y otros, también podrán enviar un mensaje al Whatsapp al 67012931, para informarse sobre cursos de capacitación, Información Tributaria, Cultura Tributaria e Institucional. (Impuestos N. , /www.impuestos.gob.bo, 2018, págs. 3 - 4)

El servicio de Impuestos Nacionales brinda una gama de servicios para la atención hacia los contribuyentes, para su comodidad y facilidad, con el objetivo de que los contribuyentes que carecen de conocimientos sobre ciertos términos tributarios y aspectos técnicos puedan ser comprendidos por ellos de manera más fácil, y evitar que se encuentren en indefensión a la hora de defenderse. Pero todos estos servicios que brinda el **SIN** e informaciones que proporcionan deben ser realizadas con el objetivo de brindar la mejor calidad de atención hacia los contribuyentes y evitar que los contribuyentes se vayan o se queden con más incógnitas de las que tenían sobre la declaración de sus impuestos, consultas tributarias, etc.

- La Política de Calidad que brinda el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), es de acuerdo a lo siguiente:
 - Cumplir con el Estado optimizando las recaudaciones mediante la administración, aplicación y fiscalización transparente, eficiente y eficaz de los impuestos internos.
 - Promover y desarrollar la Cultura Tributaria que facilite el cumplimiento voluntario, veraz y oportuno de las obligaciones tributarias.
 - Asegurar el cumplimiento de la política tributaria en el marco de la normativa legal vigente.
 - Mejorar continuamente los productos y servicios, procesos y sistema de gestión como medio para el logro de la excelencia organizacional.
 - Trabajar en equipo asumiendo los principios del Vivir Bien (Servicio de Impuestos, Impuestos.gob.bo, 2018, pág. 4).

Toda esta Política de Calidad, deberá ser cumplida a cabalidad por parte del Servicio de Impuestos Internos (**SIN**); pero no solo para favorecer al Estado en cuestiones de recaudación de Impuestos, sino también en brindar el mejor servicio de atención hacia los contribuyentes, puesto que brindan una gama de servicios los mismos deberán estar sujetos a un control de calidad del servicio de atención hacia los contribuyentes.

2.2. REFERENCIAS TEÓRICAS CONCEPTUALES

2.2.1. Calidad

La calidad como "idoneidad o aptitud para el uso". Un producto o servicio será de calidad si sirve para lo que está previsto que sirva. La aplicación de este concepto a un servicio o producto concreto exige una definición previa de qué necesidades y expectativas está previsto que sean satisfechas con el servicio o producto a evaluar; las cuales serían diferentes para según qué producto o servicio y determinarán las características que éste debe tener para que sea de calidad. (Rodríguez Cornejo , 2009, pág. 1)

Se entiende que la calidad, de un producto o servicio brindado será calidad mientras sirva para lo que está destinado, donde se encuentra relacionado con la satisfacción de necesidades con el producto o servicio esperado.

2.2.2. Atención

La atención es un proceso psicológico básico e indispensable para el procesamiento de la información de cualquier modalidad (imágenes, palabras, sonidos, olores, etc.) y para la realización de cualquier actividad. Su función es seleccionar del entorno los estímulos que son relevantes para llevar a cabo una acción y alcanzar unos objetivos. (Fernandes Olaria, Flores , 2016, pág. 5)

La atención debe ser entendida como un proceso que pasa desde lo cognitivo, donde se procesa la información, para la realización de una tarea o actividad, donde se elige estímulos importantes para alcanzar los objetivos deseados.

2.2.3. Calidad de Servicio

La filosofía de calidad de servicio está fundamentada en un enfoque corporativo en el cliente, cultura y sistema de direcciones. El enfoque presenta todo un proceso que incluye desde la preparación y mejoramiento de la organización y del proceso hasta las estrategias, para que además del servicio base, se presten servicios post – venta a través de una comprensión total de las necesidades y expectativas del cliente. (Silva Fernandez, 2009, pág. 3)

Por lo tanto, calidad de servicio es la satisfacción del cliente, la cual se logra cuando se sobrepasan sus expectativas, deseos y/o percepciones.

En este caso, un servicio de calidad no es ajustarse a las especificaciones, -como a veces se le define- sino, más bien, ajustarse a las especificaciones del cliente. Hay una gran diferencia entre la primera y la segunda perspectiva, las organizaciones de servicio que se equivocan con los

clientes, independientemente de lo bien que lo realicen, no están dando un servicio de calidad. (Silva Fernandez, 2009, pág. 4)

Por último, la calidad de servicio es el gran diferenciador, ésta atrae y mantiene la atención a los clientes, si es buena, gana clientes y si es pobre, los pierde.

La Calidad de servicio debe ser entendida por la administración tributaria como la satisfacción de las exigencias de los contribuyentes, relacionadas con la demanda de información, orientación, asistencia y el trato que reciben.

2.2.4. Servicio de Atención

El servicio de atención al cliente, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Se trata de una herramienta de mercadeo que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales. (Wikipedia, es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci3n_al_cliente, 2018, pág. 1)

Se refiere al conjunto de actividades que realiza una empresa o Institución para relacionarse con el cliente o ciudadano para brindarle un servicio y/o producto al mismo, para satisfacer sus necesidades, estas actividades de interrelación deben ser eficientes para brindar un mejor servicio de atención.

2.2.5. Satisfacción del Cliente

La noción de satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicio en el mismo establecimiento. (Perez Porto, 2014, pág. 7)

Se entiende como la sensación de una carencia unida al deseo de satisfacerla, por parte del cliente o en este caso de satisfacer al contribuyente.

2.2.6. Contribuyente RESTO

(Resto de Contribuyentes), son los contribuyentes de 2101 para abajo en pago de impuestos. De igual forma, la separación entre A, B y C se presupone que refleja progresivamente el grado de importancia tributaria para el SIN. (Impuestos B. , 2018, pág. 2)

Los contribuyentes Resto son aquellos que no son los **PRICO** (Principales Contribuyentes), ni los **GRACO** (Grandes Contribuyentes); son el Resto A-B-C de contribuyentes. No solo a los nuevos sino a todos los NIT existentes.

2.2.7. Administración Tributaria

En forma general, la administración tributaria como ente del Poder Ejecutivo encargado de realizar la **recaudación de los tributos**, ejecutar procedimientos de verificación y fiscalización de los mismos y la inspección sobre la actuación de los contribuyentes en el Derecho Tributario. Esta institución pública posee las facultades necesarias para asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de acuerdo a las normas y leyes establecidas. (Vallejo, 2017, pág. 1)

La Administración Tributaria ejercerá las facultades de control, verificación, fiscalización e investigación donde podrá exigir al sujeto pasivo o tercero responsable la información necesaria, así como cualquier libro, documento y correspondencia con efectos tributarios.

Inspeccionar y en su caso secuestrar o incautar registros contables, comerciales, aduaneros, bases de datos, programas de sistema (software de base). Realizar actuaciones de inspección material de bienes, locales, elementos, explotaciones e instalaciones relacionados con el hecho imponible. Requerir el auxilio inmediato de la fuerza pública cuando fuera necesario, etc.

2.2.8. Mejoramiento de la calidad

La mejora de la calidad o mejora en la calidad es un proceso, de filosofía anglo-sajona, asociado a un *sistema de gestión de la calidad*, y orientado a la búsqueda continuada del nivel de excelencia sobre la base de un contrato entre el candidato y un organismo comercial de certificación. La filosofía de este proceso se distingue y se opone a las normas oficiales de calidad, a los concursos, a las emulaciones, a los diplomas, y a las etiquetas oficiales acordadas unilateralmente por alguna autoridad pública. (Wikipedia, es.wikipedia.org, 2018, pág. 3)

Se debe mejorar la calidad de atención al contribuyente, a través de la identificación de fallas y de los reclamos y/o sugerencias establecidas por los mismos contribuyentes a fin de mejorar su gestión de calidad.

2.3. MARCO CONTEXTUAL

2.3.1. Servicio de Atención al Contribuyente

El servicio de atención al contribuyente es el conjunto de actividades que realiza la administración tributaria para atender las demandas de información, orientación y asistencia que éstos requieren para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. ((MEF), 2015, pág. 11)

Tiene los siguientes objetivos:

- *Satisfacción de los Contribuyentes.* Éste es uno de los principales objetivos de la atención al contribuyente, y ocurre cuando la valoración del servicio de atención recibido por él, es igual o mayor a la que esperaba obtener antes de ser atendido. Por lo tanto, está directamente relacionada con la calidad del servicio. En relación con lo anterior, se identifican cuatro tipos de brechas sobre las que la administración tributaria debe trabajar de manera permanente para lograr su reducción y paulatina eliminación: ((MEF), 2015, pág. 11)

Puesto que un servicio superior al contribuyente crea la satisfacción del mismo, y la satisfacción del contribuyente produce un correcto pago de sus tributos, y al mismo tiempo se evita cometer errores garrafales donde tenga que realizar una doble tributación.

- a) **Brecha 1: No conocer lo que esperan los contribuyentes**, no se investiga ni se indaga acerca de lo que desean los contribuyentes; no se conoce cómo quieren ser atendidos. Por ejemplo: No se presta atención a los reclamos más recurrentes. ((MEF), 2015, pág. 12)

La administración tributaria debe determinar lo que los contribuyentes objetivos quieren, simplemente haciéndoles preguntas a través de entrevistas, encuestas, grupos focales, etc.

- b) **Brecha 2: No elegir estándares correctos**, se conoce lo que desean los contribuyentes, pero se selecciona un estándar de servicio que no recoge lo que ellos esperan. Por ejemplo: Se desea atención los sábados, pero ésta solo se brinda de lunes a viernes. ((MEF), 2015, pág. 12)

Existe una controversia puesto que si ya se conoce lo que desean los contribuyentes, el servicio que ofrece la administración Tributaria no logra satisfacer las necesidades e inquietudes del contribuyente.

- c) **Brecha 3: No proporcionar el servicio de atención de acuerdo con el estándar definido**, se diseña el servicio según los estándares requeridos por los contribuyentes, pero al brindarlo no se cumple con ellos. Por ejemplo: Se genera tiempo de espera de atención mayor al planificado. ((MEF), 2015, pág. 12)

Se intenta cumplir con lo planificado, pero no se logra el objetivo y como resultado da un contribuyente insatisfecho.

- d) **Brecha 4: Diferencias entre el servicio de atención ofrecido y el prestado**, el servicio que se ofrece es distinto al que efectivamente se presta. Por ejemplo: Se informa a los contribuyentes sobre un horario de atención distinto al que se aplica en la realidad. ((MEF), 2015, pág. 12)

El error se produce porque no se informó correctamente a los contribuyentes del servicio que se planificó. Es un error en la difusión externa del servicio.

- ***Orientación adecuada a los Contribuyentes.*** La administración tributaria debe ser consciente de que la mayor incidencia de errores en las declaraciones tributarias proviene del desconocimiento de los contribuyentes sobre la información que deben proporcionar y la forma en que ella debe ser registrada. Por ejemplo: formularios muy complicados de llenar, insuficientes puntos de atención, orientación confusa, etc.

Por eso, el servicio de atención debe estar diseñado para brindar toda la información que requiere el contribuyente para cumplir con sus obligaciones tributarias de manera sencilla y clara. Se le debe brindar orientación que le permita absolver sus dudas y comprender adecuadamente el compromiso que asumió ante la administración tributaria. Además, las herramientas que se le proporcionen deben ser útiles y fáciles de usar, para que pueda registrar sin problemas la información en sus declaraciones juradas. ((MEF), 2015, pág. 13)

Todas las mejoras que se puedan implementar en el servicio de atención deben ser consideradas como una inversión, pues incidirán directamente en la calidad del servicio y, por lo tanto, en la satisfacción del contribuyente. La correcta orientación al contribuyente para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias garantiza una mayor eficiencia en la administración tributaria.

- ***Colaboración para el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias.*** Otro de los objetivos que se debe proponer en la administración tributaria es el de colaborar con el contribuyente para que pueda cumplir con sus obligaciones tributarias. En esta línea, no basta con brindarle una orientación adecuada: Como se señaló en el punto anterior, se debe colaborar con él para que cumpla con sus obligaciones. Por ejemplo, además de indicarle que tiene un plazo para presentar cierta documentación, se le puede ayudar en el llenado y en la presentación de dichos papeles. ((MEF), 2015, pág. 13)

Este punto hace referencia a que la administración tributaria, no solo debe limitarse a proporcionar información, orientación al contribuyente sino que debe ir más allá de sus objetivos,

el de colaborar en el llenado de formularios, o revisión minuciosa de documentación que presente el contribuyente para la realización del correcto pago de sus tributos, si se cumpliera a cabalidad este objetivo ganarían ambos sujetos, tanto la administración tributaria en su calidad de (sujeto activo) y el contribuyente o tercero responsable en su calidad de (sujeto pasivo).

- **Registro correctos de los datos de los Contribuyentes.** Para la administración tributaria, el insumo más importante para brindar un adecuado desempeño es la información que recibe de los contribuyentes. De ahí la importancia de que el registro de los datos sea el correcto. Por lo general, el registro se introduce en un sistema informático que contempla validaciones de la información que se ingresa, pero no permite detectar errores de digitación ni identificar un dato no veraz. ((MEF), 2015, pág. 14)

Si se ingresa información “inconsistente” al sistema informático, la que se obtenga seguirá siendo “inconsistente”, aun si ha sido procesada. Ello genera mayores costos de transacción a la administración tributaria, así como molestias al contribuyente. Los sistemas informáticos no pueden identificar errores de digitación ni datos falsos, por lo que la capacitación del personal asignado a la atención del contribuyente adquiere vital importancia.

2.3.2. Perfil del personal de atención

El personal del área de atención al contribuyente es quien construye o destruye la imagen de la administración tributaria, dependiendo de su capacidad para relacionarse con la persona que solicite información. No olvidemos que estamos ante una prestación intangible, por tratarse de un servicio que brindan personas. Este personal debe tener una verdadera vocación de servicio que le permita mantener una actitud sincera y constante de colaboración con el contribuyente. ((MEF), 2015, pág. 22)

El personal del área de atención al contribuyente es el factor clave para la prestación de un servicio eficiente con calidez y calidad que logre satisfacerlo. Por lo tanto deben contar con personal calificado e instruido para la atención a los contribuyentes, y ser constantemente capacitados para mejorar la calidad de atención a los contribuyentes.

Por la citada razón, el proceso de selección de este personal debe ser muy cuidadoso y responder a criterios técnicos de calificación, como el cumplimiento del perfil mínimo requerido, el análisis de las competencias requeridas y la experiencia previa en atención directa a los clientes. De manera complementaria, es necesario diseñar un sistema de gestión del rendimiento, y una adecuada política de capacitación que permita retroalimentar al personal para mejorar su rendimiento y desarrollo profesional. ((MEF), 2015, pág. 23)

La imagen de la administración tributaria se construye a partir de la atención que le brinda el personal del área de servicio al contribuyente. Es clave contar con personal calificado y motivado.

2.3.3. Atención de Reclamos

La atención de los reclamos debe considerarse como un instrumento de captación de información que permite a la administración tributaria conocer el nivel de satisfacción de los contribuyentes que utilizan estos servicios, y los errores que se producen en su prestación. Se recomienda que el área responsable de atender los reclamos reporte directamente a la alta dirección de la institución, para que ésta adopte las medidas correctivas y preventivas necesarias. Por lo menos una vez al año, o cuando la importancia de los reclamos lo requiera, el responsable debe elaborar un informe de gestión que deberá incluir un análisis cualitativo de los reclamos más recurrentes y, si corresponde, la identificación de actuaciones frecuentes e inaceptables de algunos empleados que atienden al público. ((MEF), 2015, pág. 24)

La atención de los reclamos se convierte en un canal directo de comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria, a través del cual ella puede conocer la percepción de los contribuyentes. Los reclamos son una importante herramienta de retroalimentación para identificar errores e introducir mejoras en la prestación de los servicios de atención.

Asimismo, se debe tener en cuenta que algunos contribuyentes no plantean reclamos formalmente, sino que solo dan sugerencias para mejorar los servicios de atención. Si alguna de

éstas se repite, podría tomarse en cuenta para introducir modificaciones sencillas que puedan favorecer las prestaciones. ((MEF), 2015, pág. 25)

Se considera que cuando existan sugerencias también deben ser tomadas en cuenta para una mejor calidad de atención a los contribuyentes, el cual les permitirá identificar cuáles son sus falencias y debilidades, y una vez identificadas por parte de la administración tributaria estas deberán ser mejoradas en un 100%.

Finalmente, el servicio de recepción y tramitación de reclamos sirve a los contribuyentes para canalizar el agradecimiento por el servicio recibido, para felicitar a algún empleado especialmente eficiente, o a la administración tributaria en general como responsable del servicio. La alta dirección podrá conocer las actuaciones de los empleados merecedores de un reconocimiento público. ((MEF), 2015, pág. 25)

La atención de reclamos no solo servirá para identificar falencias y debilidades respecto al servicio de atención a los contribuyentes y amonestaciones a los funcionarios públicos por parte de la administración tributaria cuando no cumplan correctamente con sus funciones y responsabilidades, sino también los funcionarios públicos podrán ser merecedores de alguna felicitación por el buen trabajo realizado y de alguna forma se convertirá en un incentivo moral para que el resto de los puedan mejorar en su calidad de atención a los contribuyentes.

2.3.4. Servicios de Información y Asistencia

La administración tributaria presta los servicios de Información y Asistencia con el fin de lograr el cumplimiento voluntario de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Es importante tener en cuenta que la distinción entre servicios de información y servicios de asistencia al contribuyente es algo forzada; por eso la línea que los divide parece difusa. Se trata de una diferenciación didáctica que facilitará su exposición y que se expone a continuación:

- **Servicios de Información:** Son aquéllos que se dirigen a resolver las dudas planteadas por los contribuyentes en cuanto a la normativa y cumplimiento de las obligaciones tributarias. ((MEF), 2015, pág. 29)

Este servicio de Información, ayuda a los contribuyentes a resolver dudas e inquietudes respecto a la normativa tributaria y sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

- **Servicios de Asistencia:** Son aquéllos que se dirigen a ayudar a los contribuyentes a cumplir con sus obligaciones tributarias, aun cuando es la propia administración tributaria quien cumple con parte de las obligaciones del contribuyente (por ejemplo, colaborando con la impresión de una declaración). ((MEF), 2015, pág. 29)

Este servicio de Asistencia, colabora a los contribuyentes a cumplir eficientemente con sus obligaciones tributarias.

2.3.4.1. Servicio de Información Tributaria

La información tributaria puede ser de carácter colectivo o individual.

- *Información Colectiva:* Es elaborada por la administración tributaria antes de ser solicitada por el contribuyente, porque la considera relevante. Puede ser suministrada de oficio o ante un requerimiento (por ejemplo: solicitud de un manual). Una vez que la recibe, éste la examina y decide cómo debe actuar. ((MEF), 2015, pág. 30)

La información colectiva, es la que se dirige a todos o parte de los contribuyentes para transmitirles mensajes de interés general.

La Información Colectiva; proporciona mensajes que interesan a un grupo de contribuyentes. Pueden utilizarse los siguientes medios:

- a) **Medios de Comunidad Social:** Los medios de comunicación social (televisión, prensa escrita y radio) deben utilizarse exclusivamente cuando la información es corta y sencilla,

el público objetivo es numeroso, y el consumo de estos medios por la ciudadanía es alto. Así se asegurarán niveles de cobertura muy elevados. La limitación del tiempo (en los casos de la televisión y de la radio), la escasez del espacio (en los casos de la prensa), y el elevado costo de estos medios, restringen su uso a mensajes muy cortos; por ejemplo, para anunciar el inicio del plazo para el cumplimiento de una obligación tributaria, o para difundir la existencia de un servicio que está a disposición de los contribuyentes. ((MEF), 2015, pág. 31)

Los medios de comunicación social deben utilizarse cuando el público objetivo es numeroso, presentando la información de manera sencilla y corta.

- b) ***Cartas Informativas:*** Estas cartas contienen información más compleja y detallada, que sería complicado dar a conocer a través de medios de comunicación. Por un lado, el espacio más amplio permite explicar mejor el mensaje que se desea transmitir, y, por el otro, el contribuyente la recibirá en su domicilio y dispondrá de más tiempo para leer su contenido con detenimiento. ((MEF), 2015, pág. 33)

Las cartas informativas son aquellas que contienen información más minuciosa y detallada para que el contribuyente pueda leer y entender de mejor manera lo que la administración tributaria desea informar.

- c) ***Publicaciones Cortas o Folletos:*** Los folletos van dirigidos a un conjunto de contribuyentes que han sido agrupados porque comparten algunas características similares. Brindan información descriptiva y más detallada que la suministrada a través de los medios de comunicación social y las cartas informativas. Los folletos deben ofrecer mensajes claros y fáciles de entender, redactados en lenguaje coloquial. Es importante que el diseño sea atractivo y que invite a su lectura. Con respecto a su contenido, no debe incluir información muy especializada que solo interese a los expertos tributarios. Además, pueden ser un buen instrumento para reforzar y estandarizar la información tributaria que se suministra a los contribuyentes atendidos de manera presencial, cualquiera que sea la agencia donde la solicitan e independientemente de la persona que

los atendió. De esta manera se agilizará la atención, ofreciéndoles una explicación general sobre la consulta realizada, y complementándola con la entrega del folleto que mejor responda a la situación específica. ((MEF), 2015, pág. 33)

Los folletos refuerzan y estandarizan la información tributaria que se ofrece al contribuyente, por el cual debe ser de fácil entendimiento, no se utilizara términos técnicos que tal ves el contribuyente no pueda comprender.

Los folletos pueden difundirse por diferentes vías:

- Por entregar personal
- Por correo
- Por inserción en prensa
- Por exposición en oficinas de la administración tributaria
- Por internet
- Por otros medios.

d) ***Guías de Cumplimiento:*** Las guías de cumplimiento son las instrucciones que acompañan a los formularios o formatos de las declaraciones tributarias. Aunque suelen pasar inadvertidas, son importantes instrumentos al servicio del contribuyente que necesita manejar información que le facilite el llenado de los formularios y formatos, y cumplir así con sus obligaciones tributarias. Asimismo, es necesario contar con instrucciones concisas y claras que ayuden al contribuyente a comprender los mensajes que la administración tributaria municipal le está transmitiendo. Si se utilizan las guías, se pueden reducir las consultas a través de los servicios telefónicos o por Internet. ((MEF), 2015, pág. 33)

Son aquellas guías de instrucciones que ayudan en el llenado de formularios y formatos que exige la administración tributaria, para el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, dichas instrucciones deben ser claros y concisos.

- e) *Manuales Prácticos*: Son instrumentos de transmisión de información detallada y específica. Por lo general, estos manuales abordan la descripción del marco legal, de argumentos técnicos, procedimientos, criterios interpretativos o ejemplos prácticos sofisticados que pueden ser difíciles de entender. Son el polo opuesto de los mensajes transmitidos a través de los medios de comunicación social. ((MEF), 2015, pág. 34)

Los manuales prácticos son documentos técnicos de consulta y deben estar disponibles en versión física y digital.

- f) *Internet*: La información tributaria que se brinda mediante una página web, a través de Internet, es considerada información colectiva, pues no responde a cuestiones particulares. La administración tributaria la elabora antes de ser solicitada por los contribuyentes. Esta información debe tener un diseño que facilite su búsqueda. ((MEF), 2015, pág. 34)

En la *página web* se debe difundir la información más relevante sobre las obligaciones tributarias de los contribuyentes, y poner a disposición todos los medios de información colectiva: anuncios en los medios de comunicación, cartas, folletos, manuales. También puede colocarse una sección con las respuestas a las preguntas más frecuentes.

- *Información Individual*: Surge por petición de un contribuyente que plantea una cuestión que lo afecta individualmente. Una vez que recibe la información, ya no tiene que efectuar ninguna labor de interpretación, aunque puede elegir entre la información suministrada u otro criterio que considere más adecuado. ((MEF), 2015, pág. 35)

La información individual, es de interés particular y se dirige a un solo contribuyente.

La información tributaria individual debe ser brindada con rapidez y por la misma vía por la que fue solicitada por el contribuyente, respetando la selección del medio que éste prefiera. Por ejemplo, cuando solicita información en el área de atención de la administración tributaria, se le debe responder a través del mismo canal. En aras de esa rapidez, se debe diferenciar la

información de la consulta tributaria, cuya complejidad requiere de mayor tiempo para ofrecer una respuesta, sobre todo si se presentará por escrito. ((MEF), 2015, pág. 35)

Se entiende que la información tributaria individual debe ser un servicio rápido, veraz y eficiente por el mismo medio que solicitó el contribuyente, en este sentido el **SIN** deberá mejorar su servicio de atención al contribuyente.

El contribuyente espera que el funcionario responda rápidamente y que le brinde información completa y correcta. El servicio de información tributaria individual puede ser prestado a través de los siguientes canales:

- a) *Presencial*: Para organizar este tipo de atención hay que contemplar dos aspectos claves: disponer de una infraestructura física para la atención al contribuyente, y contar con el personal adecuado. El área de atención necesita contar con mobiliario y determinados aparatos: sala de espera, pantallas que transmitan programas de video con orientación al contribuyente, adecuada señalética que le permita ubicarse y desplazarse, así como sistemas informáticos de administración de turnos. Además, se recomienda la instalación de un sistema informático que incluya el uso de videos, para que los responsables puedan controlar el desarrollo del servicio, observar las deficiencias y corregirlas. También podrían comparar el funcionamiento de las distintas oficinas o ventanillas, y ordenar las correcciones pertinentes en casos de ineficacia o desatención. ((MEF), 2015, pág. 36)

Es importante contar con toda una infraestructura, mobiliario, sistemas informáticos sofisticados para brindar un mejor servicio al contribuyente, pero no lo más importante es contar con funcionarios públicos debidamente capacitados y que conozcan a cabalidad la normativa tributaria para brindar un eficiente servicio de información tributaria individual al contribuyente.

Por otro lado, la atención presencial exige organizar el servicio de una manera flexible, para que se pueda adaptar a la demanda del momento. Para ello se recomienda contar con personal que sea capaz de realizar varias tareas en función de las necesidades que se presenten. Se destinará más personal para la atención presencial siempre y cuando se

incrementen las solicitudes de atención; de lo contrario, pueden realizar otras labores. La flexibilidad es un requisito irrenunciable cuando la administración tributaria ha apostado por un servicio de calidad, con objetivos relacionados con el tiempo promedio de atención óptimo. ((MEF), 2015, pág. 36)

El tiempo de espera óptimo es aquél que es aceptado por los contribuyentes como máximo aceptable.

b) Escrita: La información tributaria escrita es una respuesta individual que demanda un mayor tiempo a la administración tributaria. Cuando el contribuyente elige este medio, se sobre entiende que sabe que la respuesta no será inmediata. La administración tributaria necesitará un tiempo para resolver sus dudas antes del cumplimiento de la obligación tributaria por la que consulta. Esto no quiere decir que se tomará varios meses para hacerlo, pues de este modo estaría yendo en contra de su buena imagen y poniendo trabas al cumplimiento de las obligaciones por parte del contribuyente. La información tributaria escrita puede ser confundida con la consulta tributaria, pero en este último caso nos encontramos con un procedimiento mucho más formal. ((MEF), 2015, pág. 36)

La información tributaria individual por escrito no será rápida, pero tendrá que ser veraz y eficiente y que ayude a aclarar sus dudas al contribuyente, al momento de realizar alguna tramitación o declaración de sus impuestos.

c) Telefónica: El teléfono es un dispositivo que facilita la comunicación directa entre la administración tributaria y el contribuyente. Este canal siempre debe estar abierto y disponible, porque la mayoría usa teléfonos celulares para comunicarse. No ocurre lo mismo con las computadoras. La información tributaria ofrecida por vía telefónica permite que la administración acompañe al contribuyente en su transición y adaptación a las nuevas tecnologías. Las ventajas de este servicio son: ((MEF), 2015, pág. 37)

- Es personalizado, ya que el contribuyente será escuchado por un profesional que le suministrará la información tributaria.

- Disminuye la gran afluencia de público al área de atención de la administración tributaria.
- Se acerca y se facilita el servicio al contribuyente, pues no exige el traslado físico ni la pérdida de tiempo que éste implica.
-
- Se pone a disposición un horario de atención más amplio, que aumenta las posibilidades de prestación a los contribuyentes que disponen de menos tiempo. ((MEF), 2015, pág. 37)

Es interesante este tipo de servicio de información tributaria individual, puesto que tiene por objeto reducir el tiempo de espera, vale decir hacer filas y hacer esperar su turno al contribuyente, pero también la información que brindan a los contribuyentes debe ser eficiente y no crear mayores dudas al mismo.

La plataforma de la atención telefónica debe reunir una serie de requisitos para que cumpla su función adecuadamente:

- Contar con un único número telefónico de atención al contribuyente para facilitar su publicidad y su recordación, independientemente del lugar donde se encuentre.
- Contar con un ambiente adecuado para el personal espacio físico y equipos y mobiliario que permita brindarle la comodidad necesaria para soportar situaciones muy demandantes y, en algunos casos, estresantes.
- Contar con personal que cumpla el perfil mínimo establecido para este puesto de trabajo, que haya sido capacitado para tener un conocimiento básico del tema tributario y para brindar atención al público. ((MEF), 2015, pág. 38)

Es importante contar y cumplir a cabalidad con los requisitos que exige este tipo de información tributaria individual (*telefónica*); tanto para el funcionario público que tendrá que atender al contribuyente en sus dudas tributarias, como para el contribuyente que requiere ser atendido con toda amabilidad y respeto puesto que para ello la administración

tributaria debe contar con personal altamente calificado y capacitado tanto en el tema tributario como también ser capacitado en el tema de mejor atención al contribuyente.

d) *Página web*: Se puede brindar información individual a través de la consulta en línea conocida también como chat, que le permite al contribuyente recibir una respuesta a su consulta en tiempo real. Esto presupone administrar y controlar adecuadamente este medio de comunicación para evitar el riesgo de un error o equivocación que afecte negativamente la imagen que el contribuyente obtiene de la administración tributaria. Por ejemplo, si se publica un horario de atención para consulta en línea y no se respeta, el contribuyente quedará insatisfecho. ((MEF), 2015, pág. 38)

Se sugiere utilizar el método del “contribuyente incógnito”: una persona se hace pasar por contribuyente y realiza una consulta en línea por encargo de la alta dirección de la administración tributaria con el fin de evaluar la adecuada prestación del servicio.

El servicio de información individual a través de Internet puede ser importante para un segmento de contribuyentes, pero su utilización requiere de la aplicación de adecuados mecanismos de control.

2.3.4.2. Servicio de Asistencia Tributaria

Estos servicios se implementan para apoyar al contribuyente y asegurar que cumpla con sus obligaciones tributarias. Aunque la propia administración tributaria cumple con una parte de estas obligaciones, por ejemplo, cuando elabora las declaraciones que debe presentar para el pago de los tributos. Para determinar el alcance de los servicios de asistencia tributaria, se debe tomar en cuenta el nivel de conocimiento del tema por parte de los contribuyentes, así como sus posibilidades económicas para contratar la asesoría de expertos. No se puede tratar de la misma forma a una persona natural, común y corriente, que a una empresa grande que puede pagar por asesoría especializada. En el primer caso, el contribuyente se sentirá más cómodo y seguro al recibir una atención personalizada que le explique qué debe hacer para formular su declaración y cumplir con las normas legales existentes. En el segundo caso, es muy probable que la empresa

no requiera asistencia para formular sus declaraciones juradas, sino que lo hará mediante un programa informático que llenará los datos de manera casi automática, la administración tributaria debe desarrollar productos y servicios que le ayuden a cumplir con esa tarea, que puede resultarle compleja y tediosa. De esa manera, asegura que disminuyan los errores de cálculo aritmético o los provocados por criterios interpretativos. ((MEF), 2015, pág. 39)

En este sentido el servicio de asistencia tributaria tendrá por objeto apoyar a los contribuyentes, en aspectos tributarios más técnicos a diferencia de una simple información tributaria, así por ejemplo en el cálculo de una deuda tributaria, este tema atañe más aspectos técnicos.

La asistencia tributaria contribuye al correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente, brindándole apoyo para realizar sus declaraciones tributarias sin cometer errores.

Las modalidades de asistencia tributaria son las siguientes:

- **Asistencia tributaria presencial.** La ayuda personalizada para formular las declaraciones tributarias puede adoptar diversos escenarios: La ayuda se puede limitar a completar las declaraciones tributarias con los datos que comunique el contribuyente (en el anonimato), para que luego decida presentarlas formalmente. ((MEF), 2015, pág. 40)

El contribuyente puede solicitar ayuda a los funcionarios públicos del **SIN** para el correcto llenado de sus declaraciones juradas, para evitar errores y por consiguiente evitarse el tributar erróneamente.

Cuando el contribuyente logra confiar en la administración tributaria, puede prescindir del anonimato, y solicitar ayuda para llenar los datos identificativos. De esta forma, solo tiene que firmar la declaración y presentarla. ((MEF), 2015, pág. 41)

En realidad el objetivo de la administración tributaria debería ser este, en que los contribuyentes confíen en ellos y en la ayuda que proporcionen a los mismos, ¿cómo se lograría esta utopía? Con un mejor servicio al contribuyente el cual tendría que ser eficiente y veraz, puesto que muchas

veces los contribuyentes son muy mal asistidos y cometen errores al momento de realizar sus declaraciones juradas u otros.

- **La asistencia tributaria en las oficinas de la administración tributaria.**

La asistencia tributaria presencial se organiza para apoyar a los contribuyentes en la formulación de las declaraciones tributarias, y puede darse de dos maneras: en *forma de cadena* o en *forma integral*, según los recursos con los que cuente la administración tributaria prestadora del servicio.

- *La formulación en cadena*; es necesaria cuando el personal tramita las declaraciones a través de medios informáticos y no dispone de una impresora cercana que le permita imprimir la declaración. En este caso, el contribuyente deberá dirigirse a varias personas de la administración tributaria. Una para declarar los datos que ha aportado, otra para imprimir las declaraciones, y otra para recoger la declaración que desea presentar en ese momento. Es evidente que esta forma de prestación del servicio exige un seguimiento para que no se produzcan confusiones en la entrega de las declaraciones. Para evitarlo, se le puede entregar un número de referencia al contribuyente en el primer contacto que establece con la administración tributaria. Éste servirá como garantía y comprobante de que la entrega final es la correcta. ((MEF), 2015, pág. 41)

Este tipo de asistencia tributaria de formulación en cadena no parece el idóneo y correcto porque se volvería a caer en lo mismo, en negligencia en cuanto al servicio al contribuyente y probablemente se produzca confusiones y ocasionaría malestar a los contribuyentes.

- *La formulación integral*; consiste en que una misma persona inicia y finaliza la atención al contribuyente; es decir, completará la declaración, la imprimirá y la entregará al contribuyente para su firma. Esta forma exige una aplicación informática más compleja y una mayor inversión en equipos, pues en cada punto de atención deberá haber una computadora personal y una impresora. ((MEF), 2015, pág. 41)

El contribuyente recibirá un mejor servicio si la formulación es integral, pues solo debe esperar una vez y no tendrá que hacer más desplazamientos.

Además, se deben tener en cuenta otros detalles que aseguran la correcta organización del servicio de asistencia tributaria: que se brinde orientación al contribuyente, que los tiempos de espera sean cortos, que las salas de espera sean cómodas, que se contemple la sustitución del personal en sus tiempos de descanso, que se disponga de sistemas de administración de turnos para la atención, que haya una correcta señalización, que un empleado apoye a los contribuyentes de mayor edad, entre otros. De esta manera se evitarán los reclamos por la lentitud en las áreas de atención al contribuyente. Como complemento, se debería establecer un sistema de cita previa que evite la afluencia de contribuyentes que demandan el servicio en un momento en el que no hay posibilidad de atenderlos. Para ello, es necesario determinar el número de atenciones diarias que la administración tributaria puede cubrir. El sistema de cita previa consiste en publicitar un número de teléfono al que los contribuyentes pueden llamar para solicitar que les asignen un día y una hora en la que puedan recibir asistencia para la elaboración de sus declaraciones tributarias. Este teléfono deberá reunir las características antes señaladas: número único para todo el territorio, de fácil recordación, con un costo igual para todos los contribuyentes. Las citas que concerten los operadores telefónicos deben ser informadas a las respectivas oficinas, para que sepan a cuántos contribuyentes recibirán, y quiénes son. Esta información les permitirá hacer los ajustes respectivos, y comprobar que los que acuden son los que habían pedido la cita. ((MEF), 2015, pág. 42)

La cita previa aporta calidad a la prestación del servicio y mayor satisfacción al contribuyente. Permite que la demanda del servicio sea gestionada en el tiempo correspondiente, y que disminuya la presión a que se ve sometido el personal.

El personal que recibe la llamada ofrece al contribuyente una cita en la oficina que más le convenga, así como los horarios que se encuentran disponibles. Una vez que el contribuyente decide el día y la hora, se consignará su nombre y número de identificación, y se le reserva el turno. Para concertar las citas también se puede contar con un sistema de gestión telefónica automática, que grabará la solicitud del contribuyente, para que evite esperar hasta que le contesten. Una vez registrada por teléfono la solicitud de cita, se le devolverá la llamada para confirmar el día y la hora de la cita. Por tratarse de un servicio específico y simple, puede ser

tercerizado. Por otro lado, si hubiera mucha demanda, podría ser necesario ampliar el horario habitual de atención al público del servicio de formulación de declaraciones. Es aconsejable conceder una retribución adicional por metas para mantener motivado al personal, considerando que la atención prolongada a los contribuyentes provoca tensión. Finalmente, la formulación de las declaraciones en las oficinas de la administración tributaria exige una adecuada organización del personal. Sería conveniente contar con personal suplente debidamente capacitado, que pueda sustituir al fijo en caso de ausencias inesperadas por enfermedad u otros motivos, así como en los tiempos regulares de descanso del personal de atención. Así se asegura que no sea el contribuyente quien sufra las consecuencias en casos como ese. ((MEF), 2015, pág. 43)

Lo que señala el presente párrafo es un ideal, una utopía para cualquier contribuyente, para que puedan ser atendidos de esa forma y evitarse el hacer filas y esperar su turno puesto que la administración tributaria tendría que trabajar en este punto con mayor interés, para brindar un mejor servicio de atención al contribuyente, lo cual implicaría para la administración la contratación de más funcionarios públicos y capacitación a los mismos.

- **Asistencia tributaria telefónica.** La formulación de declaraciones es un servicio que puede prestarse por teléfono. Posteriormente se procede al envío de la declaración al domicilio del contribuyente, para que pueda firmarla y presentarla. Este procedimiento demandará un mayor tiempo de prestación, debido a que el personal no puede revisar los documentos del contribuyente. En tanto existe el riesgo de que la declaración se extravíe durante su envío al domicilio, se sugiere que el servicio se preste a las personas que presentan alguna discapacidad y que no pueden acercarse a las oficinas, o en casos de declaraciones muy sencillas. ((MEF), 2015, pág. 43)

Es interesante este tipo de asistencia tributaria telefónica, pero para un mejor servicio de atención al contribuyente se puede sugerir que sea para temas específicos y sencillos como indica el párrafo anterior, pero nunca deben olvidar los funcionarios públicos que deben brindar una asistencia veraz y eficiente a los contribuyentes si se solicita por vía telefónica, la ayuda por parte de la administración tributaria es porque tienen dudas y necesitan ser muy bien asesorados y no todo lo contrario ser aún más confundidos.

- **Asistencia tributaria mediante soporte informático.** Este sistema supone poner a disposición de los contribuyentes productos adecuados a las características técnicas de sus equipos informáticos. Se debe cuidar mucho la calidad del producto informático que facilitará la formulación de declaraciones, para evitar que la propia administración tributaria induzca al error a los contribuyentes. Por tanto, el producto informático debe ser elaborado por un equipo de especialistas tributarios e informáticos de reconocida competencia y amplia experiencia. Asimismo, se le debe someter a un estricto control de calidad, mediante la realización de las pruebas que garanticen que carece de errores. ((MEF), 2015, pág. 43)

La asistencia tributaria a través de un soporte informático supone que el contribuyente dispone de este soporte.

- **Asistencia tributaria a través de Internet.** Los programas informáticos elaborados para la formulación de las declaraciones pueden ser fácilmente incorporados en la página web de la administración. Los contribuyentes interesados los pueden descargar en sus computadoras y utilizarlos para llenar sus declaraciones. ((MEF), 2015, pág. 44)

La presentación de las declaraciones juradas a través de Internet exige garantizar la seguridad de los datos en la transmisión.

2.4. MARCO LEGAL

2.4.1. Ley 2492 Código Tributario

En el Código Tributario, en su Sección II “Derechos y Deberes del Sujeto Pasivo y Terceros Responsables”.

Artículo 68° (Derechos). Constituyen derechos del sujeto pasivo los siguientes:

- a. A ser informado y asistido en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y en el ejercicio de sus derechos. (Málaga Arteaga, 2014, pág. 70)

Así como establece el artículo 68° (Derechos), de la ley 2492 (Código Tributario) dentro del primer derecho del Contribuyente (sujeto pasivo), el mismo tendrá derecho a ser informado y asistido para el correcto cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

5. A ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal que desempeña funciones en la Administración Tributaria. (Málaga Arteaga, 2014, pág. 71)

Todo Contribuyente tendrá también el derecho a ser tratado con el debido respeto y atención por parte del personal de la Administración Tributaria a responder sus dudas, demandas y/o interrogantes respecto a cuestiones tributarias.

6. Al debido proceso y a conocer el estado de la tramitación de los procesos tributarios en los que sea parte interesada a través del libre acceso a las actuaciones y documentación que respalde los cargos que se le formulen, ya sea en forma personal o a través de terceros autorizados, en los términos del presente código. (Málaga Arteaga, 2014, pág. 71)

La administración tributaria tiene la obligación de respetar todos los derechos del Contribuyente y que se le garantice una atención equitativa y justa gracias a este principio del debido proceso.

8. A ser informado al inicio y conclusión de la fiscalización tributaria acerca de la naturaleza y alcance de la misma, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones. (Málaga Arteaga, 2014, pág. 71)

Este párrafo se refiere a que todo Contribuyente tendrá derecho a ser informado constantemente de cualquier tipo de actuación tributaria ya sea al inicio y finalización del mismo, siempre respetando el debido proceso.

2.4.2. Ley N° 2341 Procedimiento Administrativo

En la Ley de Procedimiento Administrativo en su Sección Segunda, Derechos de las Personas en su Artículo 16° (Derechos de las Personas). En su relación con la Administración Pública, las personas tienen los siguientes derechos:

- h) A obtener una respuesta fundada y motivada a las peticiones y solicitudes que formulen.
- l) A ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación.
- m) A exigir que la autoridad y servidores públicos actúen con responsabilidad en el ejercicio de sus funciones. (Ley de Procedimiento Administrativo, 2015, pág. 10)

La ley de Procedimiento Administrativo (Ley N° 2341) de 23 de abril de 2002, establece en su Artículo 16 (Derechos de las Personas) esta norma también podemos adecuar y aplicar a favor de los intereses de los Contribuyentes, más específicamente en los incisos que señala este artículo, como ser el de obtener una respuesta fundada y motivada con relación a los peticiones y solicitudes que realice el contribuyente, a ser tratados con dignidad, respeto, igualdad y sin discriminación alguna, y a exigir a las Autoridades de la administración tributaria y su personal que desempeñen sus funciones con responsabilidad.

2.4.3. Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo (Decreto Supremo N° 27113) de 23 de Julio de 2003

En su artículo 55° (Nulidad de Procedimientos). Será procedente la revocación de un acto anulable por vicios de procedimientos, únicamente cuando el vicio ocasione *indefensión* de los administrados o lesiones el interés público. La autoridad administrativa, para evitar nulidades de los actos administrativos definitivos o actos equivalentes, de oficio o a petición de parte, en cualquier estado del procedimiento, dispondrá la nulidad de obrados hasta el vicio más antiguo o adoptará las medidas más convenientes para corregir los defectos u omisiones observadas. (Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo Decreto Supremo N° 27113 de 23 de Julio de 2003, 2015, pág. 51).

Este artículo es importante puesto que una mala o deficiente servicio de atención hacia los contribuyentes, ocasionaría una *indefensión* para los contribuyentes. Caso contrario el sujeto pasivo o terceros responsables tendrán que solicitar ante la administración tributaria que se anule obrados hasta el vicio más antiguo, para que no sean víctimas de injusticias.

2.4.4. Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción – Ley N° 974 del 04 de Septiembre de 2017

Objetivo. La Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción del Servicio de Impuestos Nacionales tiene la finalidad de promover la implementación de políticas, estrategias y acciones orientadas a garantizar la ética pública, la transparencia en la gestión pública y el derecho de acceso a la información pública; así como la prevención y lucha frontal contra la corrupción. (Impuestos N. , impuestos.gob.bo, 2018, pág. 1)

El Servicio de Impuestos Nacionales tomando como base a la Ley de Unidades de Transparencia y Lucha contra la Corrupción (Ley N° 974); tiene bajo su cargo a la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Institución, para que la conducta de sus funcionarios públicos sean claros y limpios, para el buen desenvolvimiento de sus funciones y atribuciones evitar a toda costa que esta Institución Pública no se encuentre contaminada por el mal que aqueja en estos tiempos el de la corrupción.

Funciones. De conformidad a lo establecido en el Art. 10 de la Ley 974 del 04 de Septiembre de 2017, las funciones de la Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción son:

1. Promover e implementar planes, programas, proyectos y acciones de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción al interior del SIN.
2. A denuncia o de oficio, gestionar denuncias por posibles actos de corrupción. Cuando se advierta la existencia de elementos que permitan identificar posible responsabilidad penal, denunciar ante el Ministerio Público y remitir copia de la denuncia a la Máxima Autoridad del SIN

3. Proponer a la Máxima Autoridad, la aprobación de reglamentos, manuales, guías e instructivos, en materias referidas a sus funciones.
4. Desarrollar mecanismos para la participación ciudadana y el control social.
5. Planificar, coordinar, organizar y apoyar a la Máxima Autoridad en el proceso de rendición pública de cuentas y velar por la emisión de estados financieros, informes de gestión, memoria anual y otros.
6. Asegurar el acceso a la información pública, exigiendo a las instancias correspondientes en el SIN, la otorgación de información de carácter público, así como la publicación y actualización de la información institucional en Transparencia y Lucha contra la Corrupción, salvo en los casos de información relativa a la defensa nacional, seguridad del Estado o al ejercicio de facultades constitucionales por parte de los Órganos del Estado; los sujetos a reserva o los protegidos por los secretos comercial, bancario, industrial, tecnológico y financiero, en el marco de la normativa vigente.
7. Promover el desarrollo de la ética pública en las servidoras, servidores y personal público.
8. Implementar, en coordinación con el SIN, los lineamientos establecidos por el Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional.
9. Alimentar el portal de transparencia del Estado Plurinacional de Bolivia, con la información generada en el marco de sus funciones.
10. A denuncia o de oficio, gestionar denuncias de negativa injustificada de acceso a la información, en el marco de la Ley 974 del 04 de Septiembre de 2017. A denuncia o de oficio, gestionar denuncias por posibles irregularidades o falsedad de títulos, certificados académicos o profesionales de servidoras, servidores, ex servidoras o ex servidores públicos.
11. Realizar seguimiento y monitoreo a los procesos administrativos y judiciales que emerjan de la gestión de denuncias efectuadas.
12. Realizar seguimiento y monitoreo de los procesos en los que se pretenda recuperar fondos o bienes del Estado sustraídos por actos de corrupción.
13. Solicitar de manera directa información o documentación, a servidores públicos o personal dependiente, áreas o unidades del SIN o fuera del SIN, para la gestión de denuncias.

14. Denunciar ante la Máxima Autoridad, cuando se advierta la existencia de elementos que permitan identificar y establecer posibles actos de corrupción en procesos de contratación en curso, para que de forma obligatoria la Máxima Autoridad instruya la suspensión inmediata del proceso de contratación.
15. Solicitar el asesoramiento técnico de otras unidades del SIN, de otras entidades competentes externas o la contratación de especialistas, cuando la Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción no cuente con el personal técnico calificado para el cumplimiento de sus funciones, vinculadas a la gestión de las denuncias correspondientes. (Impuestos N. , impuestos.gob.bo, 2018, pág. 2)

Todas estas funciones que se señalan deben ir de la mano de la Ley Unidad de Transparencia y Lucha contra la Corrupción (Ley N° 974), donde se observa que cada acto que realice la Administración Tributaria, a través del Servicio de Impuestos Nacionales, y está a la vez de sus diferencias Gerencias Distritales, Agencias y/o cualquier oficina encargada de brindar servicios a los contribuyentes, serán fiscalizadas y controladas para evitar que se cometan actos de corrupción.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El diseño metodológico utilizado en la presente Monografía para la presentación del “Diplomado en Tributación”; es el de la *investigación-acción* que tiene la finalidad de comprender y resolver problemáticas específicas; como el de establecer qué características tiene la calidad de atención al contribuyente resto en la Gerencia Distrital La Paz II del (Servicio de Impuestos Nacionales) y también establecer que falencias tienen el SIN, con respecto a los incentivos para el cumplimiento de la norma tributaria por parte del contribuyente y la concientización respecto a la cultura tributaria, donde se hará referencias y planteamientos de teorías sobre calidad y mejores prácticas de atención al contribuyente resto en la Gerencia Distrital La Paz II de acuerdo con el planteamiento del problema.

Sandín (2003) señala que la *investigación-acción* pretende, esencialmente, propiciar el cambio social, transformar la realidad (social, educativa, económica, administrativa, etc.) y que las personas tomen conciencia de su papel en ese proceso de transformación. Por ello, implica la total colaboración de los participantes en: la detección de necesidades (ya que ellos conocen mejor que nadie la problemática a resolver), el involucramiento con la estructura a modificar, el proceso a mejorar, las prácticas que requieren cambiarse y la implementación de los resultados del estudio.

3.2. FASES METODOLÓGICAS

Las tres fases metodológicas esenciales del diseño de *investigación-acción* son: *observar* (construir un bosquejo del problema y recolectar datos), *pensar* (analizar e interpretar) y *actuar* (resolver problemáticas e implementar mejoras), las cuales se dan de manera cíclica, una y otra vez, hasta que todo es resuelto, el cambio se logra o la mejora se introduce satisfactoriamente.

3.3. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Las Técnicas de Investigación utilizadas en la presente Monografía, fueron las siguientes:

3.3.1. Las memorias o relatorías

Se realizó un análisis sobre la base de datos históricos recopilados de bibliografía y casos relacionados al tema de investigación.

No existe mucha información física con respecto a los casos por insatisfacción del contribuyente, ya que estos al momento de ser sorprendidos con una notificación producida por alguna mala información recibida en oficinas del SIN, solo se acogen a tratar de solucionar el pago de esta sanción antes de generar un crecimiento en sus obligaciones por actualizaciones e intereses, ya que en caso de iniciar un proceso en contra de los funcionarios del SIN, no existe forma de demostrar que fue en el SIN donde recibieron una mala orientación que generó la sanción tributaria.

3.3.2. Cuestionario

Ampliar con un cuestionario que contenga preguntas cerradas, puesto que son aquellas que contendrán opciones de respuesta previamente delimitadas, donde contendrán preguntas dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) y también incluirá de varias opciones de respuesta.

3.4. UNIVERSO O POBLACIÓN DE REFERENCIA

La Gerencia Distrital La Paz II del (Servicio de Impuestos Nacionales) gestión 2018.

3.5. DELIMITACIÓN GEOGRÁFICA

La Avenida 20 de octubre N° 2121, esquina Aspiazu.

3.6. DELIMITACIÓN TEMPORAL

El término del estudio enmarcado en el Diplomado en Tributación, ha sido de 90 días para la valoración de la temática.

3.7. PRESUPUESTO CONTABLE

Para la elaboración de esta investigación, se necesita contar con recursos económicos, los que se detallan a continuación:

Tabla 1 – Presupuesto (5 ejemplares)

Nro.	Detalle	Importe
1	Papel Bond 75Grs. Tamaño carta	35.00
2	Impresiones 500 hojas	250.00
3	Enanillado	15.00
4	Empastados	250.00
5	Gastos de Transporte	120.00
T O T A L		670.00

Fuente - Elaboración propia

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se concluye que existen muchas falencias al momento de brindar el servicio de atención a los contribuyentes Resto en el Servicio de Impuestos Nacionales, específicamente en la Gerencia Distrital La Paz II; puesto que el personal del (SIN) no toman en cuenta los derechos que tiene todo contribuyente estipulado en el Artículo 68° del Código Tributario (Ley 2492), solo toman en consideración las obligaciones de los contribuyentes.

Además, cabe aclarar y recalcar que todo funcionario público tiene responsabilidad ya sea (Administrativa, Civil, Ejecutiva o Penal) en cuanto al buen o mal desempeño de sus funciones, y en este caso como se señala que un mal asesoramiento, a los contribuyentes le podría llevar a cometer errores de omisión o contravención en las declaraciones de sus impuestos, consulta tributaria, etc.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda que deban ser tomadas en cuenta las teorías propuestas para mejorar la calidad de atención a los contribuyentes resto en la Gerencia Distrital La Paz II del (SIN), donde debe implementarse un control de calidad de atención.

Y todas aquellas *reclamaciones y/o sugerencias*, vertidas por los contribuyentes deban ser tomadas muy en cuenta puesto que ellos mismos son los que tienen contacto directo con el personal de plataformas, líneas de servicio gratuito y/o cualquier otro servicio brindado por el (SIN). Y después de ello el (SIN) deberán evaluar y solucionar esas reclamaciones y/o sugerencias a favor de los contribuyentes puesto que si cuentan con contribuyentes bien informados o asesorados; tendrán menos problemas al momento de la recaudación de los impuestos.

Y respecto a la responsabilidad por parte del (SIN); si existe una forma de demostrar por parte de los Contribuyentes Resto, el cual podrá ser a través de las denuncias emitidas contra los funcionarios públicos del (SIN) por medio del Formulario de Denuncias – Código R – 0119.

También se recomienda que la Gerencia Distrital La Paz II del (SIN), deben poner a disposición de los contribuyentes que son atendidos por los funcionarios públicos, de un cuestionario de medición de la satisfacción del contribuyente donde se establezca como fueron atendidos, y si lograron ser satisfechos sus interrogantes y el grado de satisfacción.

BIBLIOGRAFÍA

- (MEF), M. d. (01 de Abril de 2015). *www.mef.gob.pe*. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metas/2_Atencion_al_contribuyente.pdf
- Bendezú Salcedo, Z. (4 de mayo de 2016). *es.scribd.com*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/316839886/Calidad-de-Servicios-y-Satisfaccion-Del-Contribuyente-Sunat-Huanuco-2016>
- boliviaimpuestos. (5 de abril de 2018). *boliviaimpuestos.com*. Obtenido de boliviaimpuestos.com/recategorizacion-de-gracos-y-pricos/
- ERBOL Digital. (Sábado de 07 de 2017). *erbol.com.bo/noticia/economía*. Obtenido de https://erbol.com.bo/noticia/econ%C3%B3mica/01072017/sin_recibio_certificacion_iso_de_gestion_de_la_calidad
- Fernandes Olaria, Flores , R. (1 de marzo de 2016). *www.downciclopedia.org/neurobiologia/la-atencion-bases-fundamentales.html*. Obtenido de <https://www.downciclopedia.org/neurobiologia/la-atencion-bases-fundamentales.html>
- Impuestos, B. (6 de febrero de 2018). *boliviaimpuestos.com*. Obtenido de <https://boliviaimpuestos.com/recategorizacion-de-prico-graco-resto-resto-b/>
- Impuestos, N. (12 de 12 de 2018). */www.impuestos.gob.bo*. Obtenido de <https://www.impuestos.gob.bo/pdf/GACCT/SERVICIOS%2018F.pdf>
- Impuestos, N. (15 de Diciembre de 2018). *impuestos.gob.bo*. Obtenido de https://impuestos.gob.bo/pag/Unidad_de_Transparencia_del_SIN
- Impuestos, N. (12 de Diciembre de 2018). *Impuestos.gob.bo*. Obtenido de https://impuestos.gob.bo/pag/Unidad_de_Transparencia_del_SIN
- Ley de Procedimiento Administrativo. (2 de abril de 2015). *Ley N° 2341 Procedimiento Administrativo*. La Paz, Murillo, Bolivia: CJ Ibañez.
- Málaga Arteaga, G. (2014). *Codigo Tributario Concordado Ley 2492*. La Paz: 3ra. edicion Actualizada.
- Perez Porto, G. J. (3 de febrero de 2014). *definicion.de/satisfaccion-del-cliente/*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

Publicado, J. P. (3 de febrero de 2014). *definicion.de/satisfaccion-del-cliente/*. Obtenido de <https://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/>

Reglamento a la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo Decreto Supremo N° 27113 de 23 de Julio de 2003. (2 de abril de 2015). La Paz, Murillo, Bolivia: CJ Ibañez.

Rodriguez Cornejo , M. (5 de Enero de 2009). Obtenido de ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf:
https://ocw.uca.es/pluginfile.php/1039/mod_resource/content/1/TEMA_1.pdf

Salazar, L. D. (s.f.).

Servicio de Impuestos, N. (12 de Diciembre de 2018). *Impuestos.gob.bo*. Obtenido de https://www.impuestos.gob.bo/pag/Misi%C3%B3n_y_Visi%C3%B3n

Servicio de Impuestos, N. (12 de 12 de 2018). *Impuestos.gob.bo*. Obtenido de https://www.impuestos.gob.bo/pag/Pol%C3%ADtica_de_Calidad

Silva Fernandez, R. (7 de enero de 2009). *www.monografias.com*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos66/calidad-servicio-cliente/calidad-servicio-cliente2.shtml>

Vallejo, M. (7 de Agosto de 2017). *blog.handbook.es/la-administracion-tributaria/*. Obtenido de <https://blog.handbook.es/la-administracion-tributaria/>

Wikipedia. (4 de Febrero de 2018). *es.wikipedia.org*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Mejoramiento_de_la_calidad

Wikipedia. (4 de Febrero de 2018). *es.wikipedia.org/wiki/Mejoramiento_de_la_calidad*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Mejoramiento_de_la_calidad

Wikipedia. (2 de Octubre de 2018). *es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atención_al_cliente*. Obtenido de https://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

ANEXOS

Anexo No. 1 “ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES SIN” Y “GESTIÓN OPERATIVA”.

Anexo N° 2 “MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONALES DEL SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES SIN”.

Anexo N° 3 “BOLETÍN INFORMATIVO – SIN RECIBIÓ CERTIFICACIÓN ISO DE GESTIÓN LA CALIDAD” ERBOL DIGITAL, de fecha 11 de diciembre de 2018.

Anexo No. 4 “RESOLUCIÓN NORMATIVA DE DIRECTORIO N° 101800000003 DE FECHA 20 DE FEBRERO DE 2018” – CATEGORIZACIÓN Y SUBCATEGORIZACIÓN DE CONTRIBUYENTES DE CONTRIBUYENTES PRICO, GRACO Y RESTO.

Anexo N° 5 “FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y/O SUGERENCIAS” – CÓDIGO R – 0058

Anexo N° 6 “FORMULARIO DE DENUNCIAS” – CÓDIGO R – 0119

Anexo N° 7 “EJEMPLOS DE APLICACIÓN DE PERDONAZO TRIBUTARIO – LEY N° 1105”.

CUESTIONARIO

El presente cuestionario contiene preguntas cerradas, y de múltiple opción y se encuentra dirigida a los Contribuyentes Resto de la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II.

Donde los encuestados tendrán que elegir una opción marcando una “X” en las casillas que se encuentran a su lado.

1. ¿Cómo calificaría la calidad de servicio de Atención al Contribuyente Resto en la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II??

- MUY BUENA**
- BUENA**
- REGULAR**
- MALA**
- MUY DEFICIENTE**

2. ¿Dentro de los servicios que brinda la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II a los Contribuyentes Resto, cual es el servicio que usted utiliza con mayor frecuencia?

- PLATAFORMAS DE ATENCIÓN
AL CONTRIBUYENTE**
- KIOSCOS TRIBUTARIOS**
- LINEA TELEFONICA
800-10-3444**

CHAT EN LINEA

www.impuestos.gob.bo



WHATTASAPP 67012931



3. ¿Cuáles son las falencias que pudo observar dentro de los servicios que brinda la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II a los Contribuyentes Resto?

MALA ATENCIÓN PERSONAL



FALTA DE COMPROMISO EN LA ATENCIÓN



**FUNCIONARIOS NO ASUMEN
RESPONSABILIDAD EN CASO
DE MAL ASESORAMIENTO**



**LOS FUNCIONARIOS NO
CONOCEN A CABALIDAD
LA NORMATIVA TRIBUTARIA**



**ORIENTACION DE LOS
FUNCIONARIOS DE ACUERDO
A SU CRITERIO**



4. ¿Cómo mejoraría el servicio de atención a los Contribuyentes Resto en la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II??

PERSONAL ALTAMENTE CALIFICADO



EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN

**PERSONAL DE ATENCIÓN DEL SIN
QUE ASUMA RESPONSABILIDAD
EN CUANTO AL SERVIO QUE PRESTAN**

**PERSONAL DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN DEL SIN QUE
CONOZCA A CABALIDAD
LA NORMA TRIBUTARIA**

5. ¿Usted sabe que puede realizar alguna reclamación y/o sugerencia respecto al servicio de Atención al Contribuyente Resto en la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II. ?

SI

NO

6. ¿Usted como Contribuyente Resto al recibir un deficiente servicio de atención en la Gerencia Distrital de Impuestos Nacionales La Paz II? ¿Realizaría una denuncia contra el funcionario que le atendió?

SI

NO