

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA



IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACILIDADES
DE PAGO PARA TRIBUTOS FISCALES

PLAN EXCEPCIONAL DE TITULACIÓN PARA
ANTIGUOS ESTUDIANTES NO GRADUADOS

Memoria Laboral presentada para la obtención del Grado de Licenciatura

POR: LUIS ALBERTO USTARES GÓMEZ

TUTOR: M. Sc. MIGUEL COTAÑA MIER

LA PAZ – BOLIVIA
Diciembre, 2015

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

Memoria Laboral:

IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE FACILIDADES DE PAGO PARA
TRIBUTOS FISCALES

Presentada por: Univ. Luis Alberto Ustares Gómez

Para optar el grado académico de *Licenciado en Contaduría Pública*

Nota Numeral:.....

Nota Literal:.....

Ha sido Aprobado.....

Director de la carrera de Contaduría Pública: Dr. Luis Adalid Aparicio Delgado

Tutor: M. Sc. Miguel Cotaña Mier

Tribunal: M. Sc. Salomón Mendoza Condori

Tribunal: Lic. Javier Loayza Ayala

RESUMEN EJECUTIVO

El Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI), desde su implantación mediante Resolución Administrativa de Presidencia N° 09-001-11 de 4 de febrero de 2011, se constituye en el emprendimiento de modernización e innovación institucional más importante del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).

El modelo para mejorar la eficiencia y eficacia de la Administración Tributaria está basado en la metodología de Gestión por Procesos de Negocio (BPM), el cual se apoya en tres componentes fundamentales: Las Personas, Los Procesos y La Tecnología.

Las actividades del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo son definidas por el Comité de Direccionamiento Estratégico (CDE), estableciendo las tareas de reingeniería y automatización de los Macro Procesos Sustantivos, Sinérgicos y Estratégicos del Servicio de Impuestos Nacionales, de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional.

Mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0006-13 de 8 de Marzo de 2013 se puso en vigencia el Sistema de Facilidades de Pago, la misma que fue abrogada por la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0001-15 de fecha 28 de Enero de 2015, simplificando y automatizado el procedimiento, estableciendo requisitos, medios, plazos y formas para la solicitud, otorgación y seguimiento de Facilidades de Pago. La solicitud de una Facilidad de Pago ahora es realizada desde la Oficina Virtual permitiendo al contribuyente gestionar su solicitud, programar sus pagos y realizar el seguimiento de su trámite, sin necesidad de apersonarse a Plataformas del Servicio de Impuestos Nacionales.

DEDICATORIA

A mis Padres por su infinito amor.

A mi Amada Esposa por su amor y por ser mi compañera de vida.

A mis Hijos por el eterno amor hacia ellos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida, salud y por su infinita bondad y amor.

A mis Padres por haberme dado la vida, apoyado en todo momento, por sus consejos, principios y valores permitiendo ser una persona de bien.

A mi Esposa e Hijos por su grandioso amor y ser mi fuente de vida e inspiración.

A mi Institución por otorgarme la oportunidad de trabajar.

A mi Tutor M. Sc. Miguel Cotaña Mier y Docentes Revisores M. Sc. Salomón Mendoza Condori y Lic. Javier Loayza Ayala, por sus consejos y guía en la elaboración de mi Memoria Laboral.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I.....	1
1. MARCO METODOLÓGICO.....	1
1.1. OBJETIVOS	1
1.1.1. Objetivo General.....	1
1.1.2. Objetivos Específicos	1
1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.2.1. Conveniencia.....	3
1.2.2. Relevancia Social.....	3
1.2.3. Justificación Práctica	4
1.2.4. Valor Teórico	4
1.2.5. Utilidad Metodológica	4
1.3. ASPECTOS METODOLÓGICOS	5
1.3.1. Formas de Investigación	5
1.3.2. Métodos Generales de Investigación Científica.....	5
1.3.3. Puntos de Vista para Estudiar las Organizaciones.....	5
1.3.4. Utilidad de la Investigación Científica	5
1.3.5. Teoría de Investigación Aplicada	5
1.3.6. Delimitación Temporal	6
1.3.7. Delimitación Espacial.....	6
CAPÍTULO II	7
2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y NORMATIVO.....	7
2.1. MARCO TEÓRICO	7
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	9
2.2.1. El Tributo	9
2.2.2. Código Tributario Boliviano.....	11
2.2.3. Objetivos, Misión y Visión del Servicio de Impuestos Nacionales.....	12

2.2.4. Estructura Orgánica del Servicio de Impuestos Nacionales.....	12
2.2.5. Funciones del Servicio de Impuestos Nacionales.....	13
2.2.6. Estructura Orgánica del Proyecto MASI	16
2.2.7. Funciones del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo.....	18
2.2.8. Business Process Management (BPM).....	24
2.2.9. Alcance - Business Process Management (BPM)	25
2.2.10.Arquitectura de la Organización – Modelos de Negocio.....	27
2.2.11.Automatización y orquestación de procesos, organización y sistemas	29
2.2.12.Principales Funcionalidades	30
2.2.13.Beneficios.....	31
2.2.14.Monitorización de procesos y recursos de la organización.....	32
2.3. MARCO NORMATIVO.....	32
CAPÍTULO III.....	35
3. MARCO PRÁCTICO.....	35
3.1. Comisión de servicios Proyecto MASI.....	35
3.2. Diseño del Mapa de Procesos del Servicio de Impuestos Nacionales	37
3.3. Relevamiento de Información.....	38
3.4. Identificación del Problema.....	39
3.5. Elaboración de la Propuesta.....	41
3.6. Cronograma de Implementación (VER ANEXO 1)	44
3.7. Flujo de Procesos (VER ANEXO 2).....	44
3.8. Oficina Virtual (VER ANEXO 3)	45
3.9. Solicitud de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software.....	45
3.10. Elaboración del Documento de Ingeniería de Sistemas	68
3.11. Desarrollo Informático del Proceso	69
3.12. Pruebas de Control de Calidad.....	69
3.13. Adecuación de la Normativa.....	69
3.14. Capacitaciones Internas	69
3.15. Paso a Producción	71
3.16. Entrega de producto al Área usuaria	71
4. RESULTADOS ALCANZADOS.....	72

4.1.	Datos Estadísticos del Sistema de Facilidades de Pago.....	72
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
6.	BIBLIOGRAFIA.....	78

ÍNDICE DE CUADROS

Ilustración 1. Acciones para determinar los objetivos específicos	2
Ilustración 2. Organigrama del SIN	13
Ilustración 3. Organigrama Proyecto MASI	17
Ilustración 4. Proceso de Negocio.....	27
Ilustración 5. Mapa de Proceso	37
Ilustración 6. Metodología aplicada – BPM	38
Ilustración 7. Formula Deuda Tributaria.....	42
Ilustración 8. Calculo de la Cuota Inicial.....	49
Ilustración 9. Facilidades de Pago GRACOS – En Cantidades	73
Ilustración 10. Facilidades de Pago GRACOS – Expresado en Bs.....	73
Ilustración 11. Facilidades de Pago Gerencias Distritales – En Cantidades	74
Ilustración 12. Facilidades de Pago Gerencias Distritales – Expresado en Bs	74
Ilustración 13. Facilidades de Pago Agencias Tributarias – En Cantidades	75
Ilustración 14. Facilidades de Pago Agencias Tributarias – Expresado en Bs	75
Ilustración 15. Facilidades de Pago Tipo de Impuesto - Expresado en Bs	76

ÍNDICE ANEXOS

ANEXO 1. Flujo de Proceso – Sistema de Facilidades De Pago	79
ANEXO 2. Cronograma de Implementación	80
ANEXO 3. Acceso a la Oficina Virtual	81
ANEXO 4. Solicitud de Facilidades de Pago	82
ANEXO 5. Formulario 8000 V.1.	82
ANEXO 6. Registro de Deudas Tributarias	83
ANEXO 7. Registro de Fecha – Pago Tentativo de Cuota Inicial	83
ANEXO 8. Hoja De Cálculo de la Deuda Tributaria.....	84
ANEXO 9. Reporte de Cuota Inicial – Número de Cuotas – Cuota Mensual	84
ANEXO 10. Registro Preliminar de Garantía.....	85
ANEXO 11. Formulario 8000 V.1. Preliminar	86
ANEXO 12. Proformas de Boletas - Cuota Inicial y Garantía en Efectivo	87
ANEXO 13. Número de Trámite y Documentos Soporte.....	88
ANEXO 14. Asignación de Trámite	89
ANEXO 15. Verificación de Deudas Tributarias	89
ANEXO 16. Verificación de Hoja De Cálculo	90
ANEXO 17. Verificación de Fecha de Pago Tentativo de Cuota Inicial.....	90
ANEXO 18. Verificación de Cuota Inicial – Numero de Cuotas y Cuota Mensual.....	91
ANEXO 19. Verificación de Garantías.....	91
ANEXO 20. Verificación Documentos Soporte	92
ANEXO 21. Registro y Validación de Boletas de Pago	92
ANEXO 22. Verificación de Garantías.....	93
ANEXO 23. Acuse de Documentos Soporte	93
ANEXO 24. Reporte de Plan de Pagos	94
ANEXO 25. Formulario 8000 V.1. Definitivo	95
ANEXO 26. Decisión de Informe	95
ANEXO 27. Generación de Informe.....	96
ANEXO 28. Inicio de Trámite	97

ANEXO 29. Asignación de Trámite	98
ANEXO 30. Actividad de Revisión de Documentos	99
ANEXO 31. Actividad de Emisión de R.A. F.A.P.	100
ANEXO 32. Vistas – Aplicativos FAP	101
ANEXO 33. Aplicativo de Desistimiento	102
ANEXO 34. Aplicativo de Control y Seguimiento.....	104
ANEXO 35. Aplicativo de Reproceso	105
ANEXO 36. Aplicativo de Consulta Detalle de Imputación de Pagos	105
ANEXO 37. Aplicativo de Reimpresión de Reportes.....	106
ANEXO 38. Aplicativo de Reliquidación Final de Pagos	106

ABREVIATURAS

1. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
2. Base de Datos Corporativa (BDC).
3. Business Process Management (BPM).
4. Calculadora Tributaria (CT).
5. Cobranza Coactiva (COCOA).
6. Comité de Direccionamiento Estratégico (CDE).
7. Control de Obligaciones Fiscales (COF).
8. Cuota Inicial (CI).
9. Cuota Inicial Cancelada a Valor Presente (CICVP).
10. Departamento de Gestión Recaudación y Empadronamiento (DGRE).
11. Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva (DJCC).
12. Deuda Tributaria a Valor Presente (DTVP).
13. Fiscalización y Determinación (FISDET).
14. Garantía (G).
15. Grandes Contribuyentes (GRACO).
16. Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).
17. Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI).
18. Oficina Virtual (OV).
19. Padrón Biométrico Digital (PBD-11).
20. Tablas Paramétricas (PAR).
21. Unidad de Coordinación de Programas y Proyectos (UCPP).
22. Programa Operativo Anual (POA).
23. Proveído de Inicio de Ejecución Tributaria (PIET).
24. Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).
25. Unidad Ejecutora Proyecto MASI (UEP/MASI).
26. Unidades de Fomento a la Vivienda (UFV).

INTRODUCCIÓN

La Administración Tributaria es una institución que lleva adelante el Sistema Impositivo de cualquier país y los resultados de su acción posibilitarán el cumplimiento de los objetivos de la política fiscal vigente. La legislación tributaria no es suficiente para valorar un sistema impositivo, sino es necesario establecer cómo la Administración Tributaria asegura el cumplimiento de la Ley a través de acciones concretas de recaudación, control y cobro de los tributos, además de servicios especiales que faciliten el cumplimiento de las obligaciones impositivas por parte de los contribuyentes. Dependerá de la acción de la Administración Tributaria para que el Estado disponga de recursos económicos para el cumplimiento de sus fines.

La Política Fiscal establece reformas al sistema impositivo afectando la función de la Administración Tributaria que, en consecuencia, también debe efectuar cambios en el ámbito de la aplicación de herramientas y procesos de trabajo buscando mayor eficiencia para el logro oportuno y efectivo de los objetivos trazados. Esta característica de mejora continua ha sido un pilar que muchas administraciones tributarias han valorado dentro de sus prioridades de planificación y que es la tendencia del futuro por las amplias posibilidades que ofrece para mejorar la gestión tributaria.

En este contexto, la Administración Tributaria debe incursionar en un constante proceso de mejora que posibilitará ser más eficiente, efectiva y que posibilitará que se sitúe en el espectro de las instituciones públicas modernas, actualizadas y potenciadas con nuevos y mejores instrumentos de gestión. En este proceso de transformación se encuentra actualmente el Servicios de Impuestos Nacionales (SIN) como parte de la Administración Tributaria nacional.

Una vez que se ha reconocido la necesidad de incursionar en un proceso de mejora continua, el Servicios de Impuestos Nacionales viene encarando un Proyecto integral denominado Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI) que tiene por objetivo modernizar la gestión del Servicios de Impuestos Nacionales para facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias y mejorar los controles en la intención de cerrar las brechas de evasión a través de una reingeniería de procesos y su automatización, priorizando la satisfacción de los clientes internos y externos en la prestación de los servicios.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1. MARCO METODOLÓGICO

1.1. OBJETIVOS

1.1.1. Objetivo General

Demostrar la implementación y transformación integral del proceso de Facilidades de Pago, en un proceso automatizado para su ejecución.

1.1.2. Objetivos Específicos

- Explicar el desarrollo e implementación del sistema informático para la ejecución del proceso de Facilidades de Pago.

- Establecer los componentes del proceso y las mejoras en la gestión de trámite que realiza el usuario.

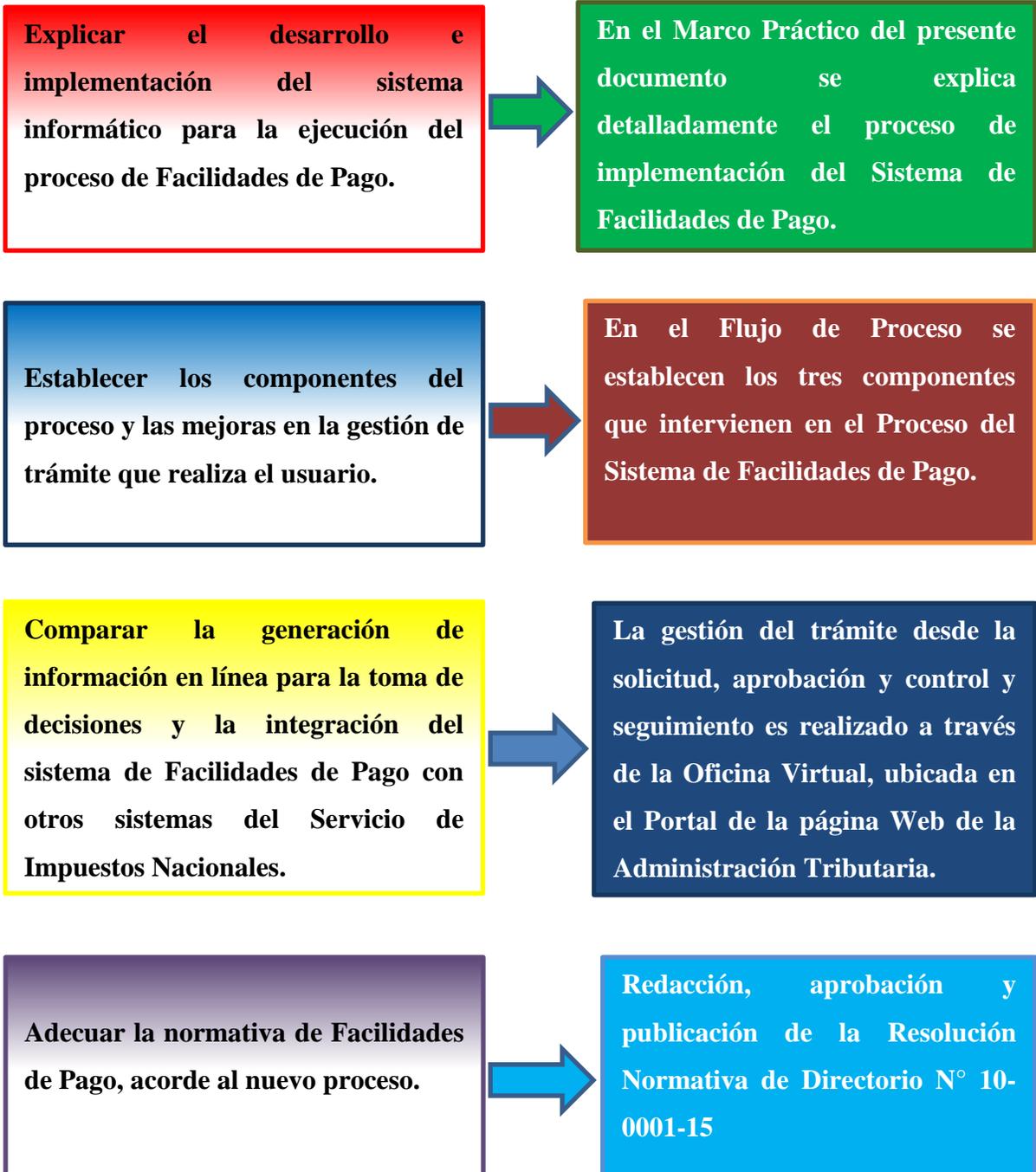
- Comparar la generación de información en línea para la toma de decisiones y la integración del sistema de Facilidades de Pago con otros sistemas del Servicios de Impuestos Nacionales.

- Adecuar la normativa de Facilidades de Pago, acorde al nuevo proceso.

Ilustración 1. Acciones para determinar los objetivos específicos

Objetivos Específicos

Acciones



Fuente Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI)
Creación propia

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Conveniencia

La implementación del Sistema de Facilidades a beneficiado a la Administración Tributaria ya que a partir de su vigencia el procedimiento ha sido automatizado de forma integral desde la solicitud, aceptación, control y seguimiento, hasta la emisión de los Autos de Conclusión o Informes de Incumplimiento, permitiendo a la Administración Tributaria contar con información en línea, base de datos integrada a nivel nacional para la oportuna toma de decisiones.

También se puede decir que tiene una importante connotación económica ya que con la implementación del sistema se han incrementado considerablemente las solicitudes de Facilidades de Pago permitiendo de esta manera la recuperación de adeudos tributarios y consecuentemente la obtención de recursos económicos para el Estado.

El beneficio también alcanza a los contribuyentes ya que mejora la gestión del trámite de la solicitud, considerando que a partir de la implementación del sistema el sujeto pasivo o tercero responsable interactúa con el sistema, otorgándole la posibilidad de realizar su solicitud, realizar la consulta de su cuota mensual y el control y seguimiento de su pagos por el plan de Facilidades de Pago otorgado.

1.2.2. Relevancia Social

La Misión del Servicio de Impuestos Nacionales es la de proveer al Estado de los recursos generados por impuestos nacionales contribuyendo a mejorar la calidad de vida social y el vivir bien de los bolivianos. En ese sentido los recursos obtenidos por el cobro de tributos a través de este proceso de Facilidades de Pago tienen un destino social, traduciéndose en obras de beneficio social como ser salud, educación, deporte, carreteras, infraestructura y otros.

1.2.3. Justificación Práctica

Antes de la implementación del Sistema de Facilidades de Pago el procedimiento se realizaba de forma manual. Si bien existía una Resolución Normativa de Directorio que establecía un procedimiento, el trámite desde la solicitud se constituía en un trámite engorroso, donde le tomaba demasiado tiempo al contribuyente, pero además existía el riesgo de error en el cálculo del pago inicial y cuotas, el control y seguimiento se llevaba en base de datos propias de los usuarios en hojas Excel de forma manual.

Esta solución ha permitido gestionar un trámite de Facilidad de Pago en un tiempo óptimo, además el cálculo de pago inicial número de cuotas es automático, existe uniformidad de criterios en la generación de reportes y el control y seguimiento es automático.

1.2.4. Valor Teórico

El sistema de Facilidades de Pago ha sido desarrollado en base a normativa en actual vigencia, bajo tecnología BPM (Business Process Management) que significa “Gestión de Procesos de Negocios”, esta metodología se ha convertido en el aliado perfecto para lograr la agilidad y flexibilidad necesarias para responder de forma rápida a los nuevos cambios y oportunidades que presenta la Administración Tributaria.

1.2.5. Utilidad Metodológica

La metodología utilizada para la implementación de este sistema de Facilidades de Pago, ayuda a la recolección de datos y a conformar una Base de Datos a nivel nacional de las Facilidades de Pago otorgadas que se encuentran en curso y concluidas, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia a través de la gestión sistemática de los procesos de negocio, a partir de su modelado, automatización, integración, monitoreo y optimización de forma continua y permanente.

1.3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.3.1. Formas de Investigación

La forma de investigación que se aplicará en el desarrollo del trabajo es Aplicada ya que tiene una connotación normativa y procedimental, donde el objetivo es mejorar un procedimiento enmarcado en una norma legal vigente.

1.3.2. Métodos Generales de Investigación Científica

El método de Investigación Científica a utilizar en el desarrollo de la Memoria Laboral es el método Deductivo, ya que para el diseño, desarrollo e implementación de un sistema la base es la norma legal (Ley, Decreto, etc.). Es en base a la normativa que tiene un carácter general que surge la necesidad de reglamentar un procedimiento específico, para posteriormente proponer a través de un documento la implementación de un sistema.

1.3.3. Puntos de Vista para Estudiar las Organizaciones

Para la elaboración de la Memoria Laboral se aplicara un enfoque Comunicólogo debido a que en el desarrollo de plataforma de innovación intervienen tres componentes importantes que son usuarios, sistemas y clientes.

1.3.4. Utilidad de la Investigación Científica

Nos ayuda a resolver problemas prácticos a partir de la propuesta del sistema y la elaboración de una normativa que reglamenta un nuevo procedimiento, para lo cual en la técnica de investigación se ha aplicado la observación.

1.3.5. Teoría de Investigación Aplicada

Buscamos la obtención de un nuevo conocimiento técnico con aplicación inmediata a un procedimiento determinado supeditado a una necesidad Institucional y Social.

1.3.6. Delimitación Temporal

El objeto de la investigación tomara como punto de partida el mes de enero de dos mil once, por considerar ser un periodo que permitirá establecer los objetivos planteados.

1.3.7. Delimitación Espacial

Esta investigación recopilará información sobre la implementación del procedimiento del Sistema de Facilidades de Pago en el Servicio de Impuestos Nacionales y sus áreas operativas Gerencias de Grandes Contribuyentes (GRACO), Gerencias Distritales y Agencias Tributarias, ubicadas dentro del territorio nacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

2.1. MARCO TEÓRICO

Desde que la civilización existe, es decir, desde que hay una organización social con una cierta estructura, existen los tributos; de hecho en el Antiguo Egipto, los ciudadanos debían pagar impuestos al faraón y también había un control de la declaración de impuestos de los animales y frutos. Determinadas piezas de cerámica servían como comprobante de dichos pagos. Por eso, el control y la fiscalización no pueden tomarse como aspectos novedosos de nuestro sistema fiscal.

De todas formas, las bases del derecho fiscal, no se sentaron hasta la Antigua Roma; es cierto que en sus comienzos no existía una imposición justa pero con el correr de los años se han ido limando las formas en la que los Estados exigen a sus ciudadanos el tributo.

Cabe mencionar que los Romanos fueron los primeros en realizar controles sobre los bienes y censar a sus habitantes, y en poseer órganos recaudadores y cuerpos jurídicos; por eso podemos decir que la organización fiscal de la que hoy disfrutamos, sin duda se la debemos a ellos.

Durante la Edad Media el poder estaba representado por el señor feudal, quien poseía abundantes propiedades y que enriquecía cada día más a costa de exigir tributos exagerados a los más pobres. En ese período el pago era de tipo anárquico y arbitrario y los siervos debían no sólo pagar con sus escasos bienes, sino también prestando aquellos servicios que el señor feudal les demandara.

Posteriormente, con el surgimiento del Estado moderno, se impuso la recaudación de impuestos de forma más organizada, a fin de poseer un pozo público común con el cuál

subvencionar todo lo relacionado con el gasto público y de poder satisfacer las necesidades de toda la comunidad. Además, se especificó cuáles eran los derechos y obligaciones de cada miembro de la sociedad a fin de que existiera un orden. El Estado, por tanto, era el encargado de velar por esa organización.

Para establecer métodos de recaudación que cada vez fueran más equilibrados y que contemplaran los derechos de todas las personas, ese Estado debía desarrollar un plan de recaudación que se ajustara al marco jurídico que rigiera sobre esa comunidad.

El Imperio de Tiwanaku, constituido en gran parte del territorio boliviano, tuvo en el tributo la forma de sostenerse económicamente. El tributo en aquella época podía ser en trabajo, tierra, frutos o especies y servía para sustentar al Gobierno y financiar las grandes obras que éste planificó y ejecutó; desde edificios hasta caminos, pasando por la construcción de templos, sistemas de cultivo, riego y demás obras comunales.

Posteriormente, surgió el Imperio Inka, que tuvo como principal forma de impuesto la prestación personal. Los súbditos cultivaban las tierras del Dios Sol y concurrían a los trabajos públicos a cambio de ropa y alimentos de los almacenes fiscales. La base principal era reciprocidad, clave de todo el sistema andino, que permitió mantener al régimen.

El tributo Inkaiko se daba directamente mediante la mita y, de manera, indirecta mediante la minga.

La mita era el trabajo por turno que consistía en el trabajo físico para la construcción de las grandes obras del Imperio. Era un trabajo bien organizado que realizaban obligatoriamente los varones saludables entre 18 y 50 años de edad. La mita tenía las características de obligatoriedad, equidad y alternabilidad en las tareas.

La minga era un trabajo en beneficio del lugar donde se habitaba para mejorar las condiciones de éste, por ejemplo, en la construcción de canales de riego, edificación de puentes o apertura de caminos. Otra modalidad de la minga era el trabajo a favor de los inválidos, viudas, menores huérfanos, enfermos y ancianos¹.

A través de la Ley del 23 de enero de 1918 y el Decreto Supremo del 19 de marzo de 1919, se creó la Dirección de la Renta de Alcoholes e Impuestos Internos, que se encargaba de la recaudación de patentes mineras e hidrocarburíferas y de los impuestos sobre las utilidades de tierras baldías, levantamiento de planos mineros, matrícula universitaria y espectáculos públicos, es decir, de los tributos de carácter nacional y departamental.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. El Tributo

El desenvolvimiento de un Estado, de una Nación o de un País, en cualquier parte del mundo moderno, requiere paralelamente la existencia de los recursos suficientes o por lo menos imprescindibles para el funcionamiento de ese Estado o Nación. Los requerimientos son múltiples. Educación, salud pública, seguridad, defensa, administración pública, desarrollo y muchos otros aspectos de la vida institucional de un país.

La principal fuente de los recursos y en algunos casos la única es la que proviene de los tributos, que son establecidos de conformidad a los mecanismos legales, sobre todo constitucionales, que rigen la vida de ese Estado o Nación.

Son tributos las obligaciones en dinero que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, impone con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines².

¹ Información obtenida del sitio web del Servicio de Impuestos Nacionales www.impuestos.gob.bo/

² Artículo 9 de la Ley Nro. 2492 Código Tributario Boliviano.

El Estado Plurinacional de Bolivia redistribuye los recursos generados por la recaudación de impuestos a diferentes sectores, con el fin de atender las diferentes necesidades y demandas de la población. Así como los servicios de salud, educación, programas sociales, infraestructura, seguridad, proyectos de desarrollo productivo y tecnológico, entre otros; son posibles gracias a los impuestos.

Los tributos se clasifican en: **Impuestos, Tasas y Contribuciones Especiales.**

a. Impuesto.- Impuesto es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación establecida en la Ley, por ejemplo la venta de bienes muebles o la prestación de servicios. Clases de impuestos:

- **Directos e Indirectos.-** Directos son aquellos que se aplican en función de un índice directo de capacidad económica, como es la obtención de renta o la posesión de un patrimonio además en su estructura jurídica se establece la obligación de pago a cargo de una determinada persona sin prever la traslación jurídica de la cuota.

Indirectos son los que se basan en un índice indirecto como el consumo, pero en esta el sujeto pasivo tiene el derecho legal de cargárselo a un tercero, es decir se prevé la traslación jurídica.

- **Personales y Reales.-** Los primeros serán aquellos que incluyen en la definición de su hecho imponible algún requisito relativo a la condición de los sujetos, los reales aquellos exigible sin consideración de la condición de sujeto.
- **Subjetivos y Objetivos.-** Se refiere al hecho de que la regulación del impuesto tenga en cuenta las circunstancias personales (generalmente familiares) o por el contrario las ignore.
- **Instantáneos o Periódicos.-** Tienen en cuenta el aspecto temporal del hecho imponible, es instantáneo cuando el hecho imponible se agotó con su propia

realización. Son periódicos los que su hecho imponible consiste en una situación que se prolonga en el tiempo, por ejemplo: impuestos sobre el patrimonio o aquellos en los que el hecho imponible es de realización sucesiva.

b. Tasa.- Las tasas son tributos cuyo hecho imponible consiste en la prestación de servicios o la realización de actividades sujetas a normas de Derecho Público individualizadas en el sujeto pasivo, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- Que dichos servicios sean de solicitud o recepción obligatoria por los administrados.
- Que para los mismos, esté establecida su reserva a favor del sector público por referirse a la manifestación del ejercicio de autoridad.

Ejemplo: tasa de aseo o alumbrado público.

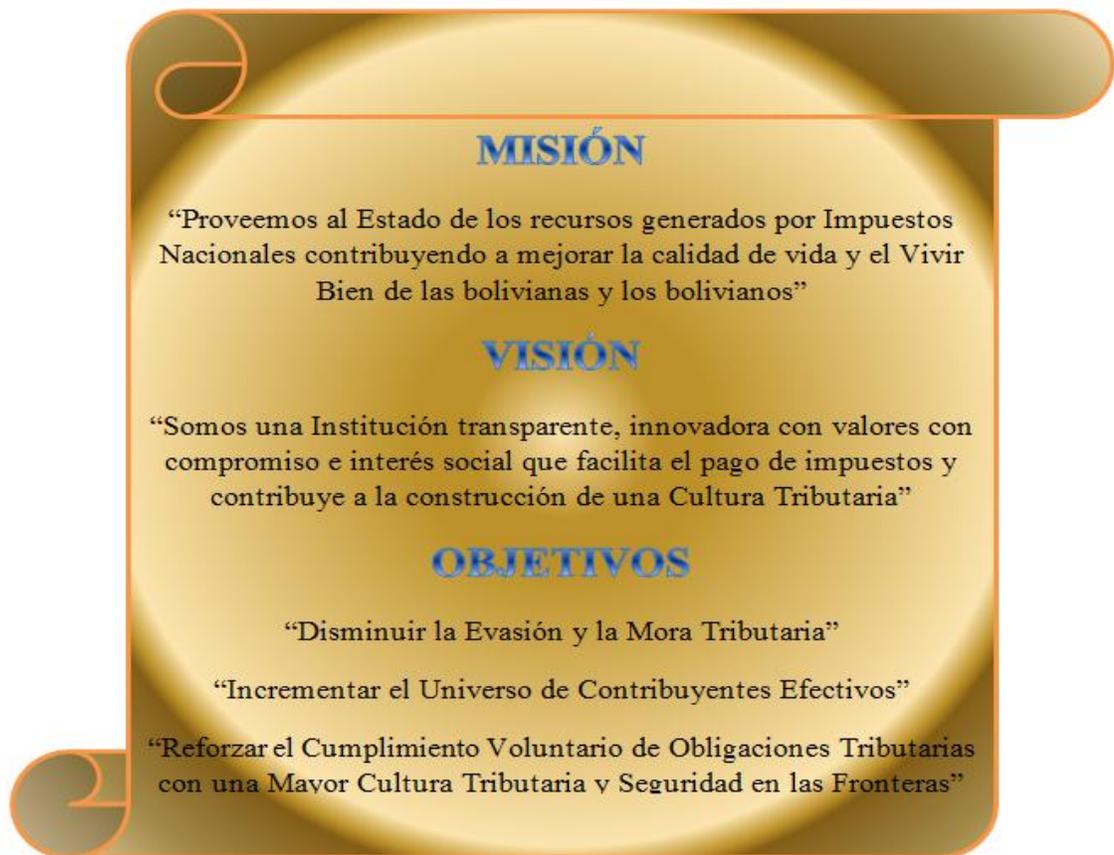
c. Contribuciones Especiales.- Las contribuciones especiales son los tributos cuya obligación tiene como hecho generador, beneficios derivados de la realización de determinadas obras o actividades estatales y cuyo producto no debe tener un destino ajeno a la financiación de dichas obras o actividades que constituyen el presupuesto de la obligación.

2.2.2. Código Tributario Boliviano

El Código Tributario es un conjunto orgánico y sistemático de disposiciones y normas que regulan la materia tributaria en general; contiene los principios fundamentales del derecho tributario sustantivo y administrativo, sin regular a ningún tributo en particular, sus disposiciones son aplicables a todos los impuestos, tasas y contribuciones que forman parte del sistema tributario vigente en el país, así como a las relaciones jurídicas tributarias entre la Administración Tributaria y los Sujetos Pasivos, sean contribuyentes o sustitutos, terceros responsables, agentes de retención y/o información.

El Código tributario Boliviano fue aprobado por Ley N° 2492 de agosto de 2003 y su actual Texto Ordenado fue dispuesto por Decreto Supremo N° 27947 de 20 de diciembre de 2004, publicado el 18 de febrero de 2005. Por la dinámica propia del ámbito tributario, este Código ha sido complementado, y en algunos casos modificados a lo largo de los últimos años.

2.2.3. Objetivos, Misión y Visión del Servicio de Impuestos Nacionales



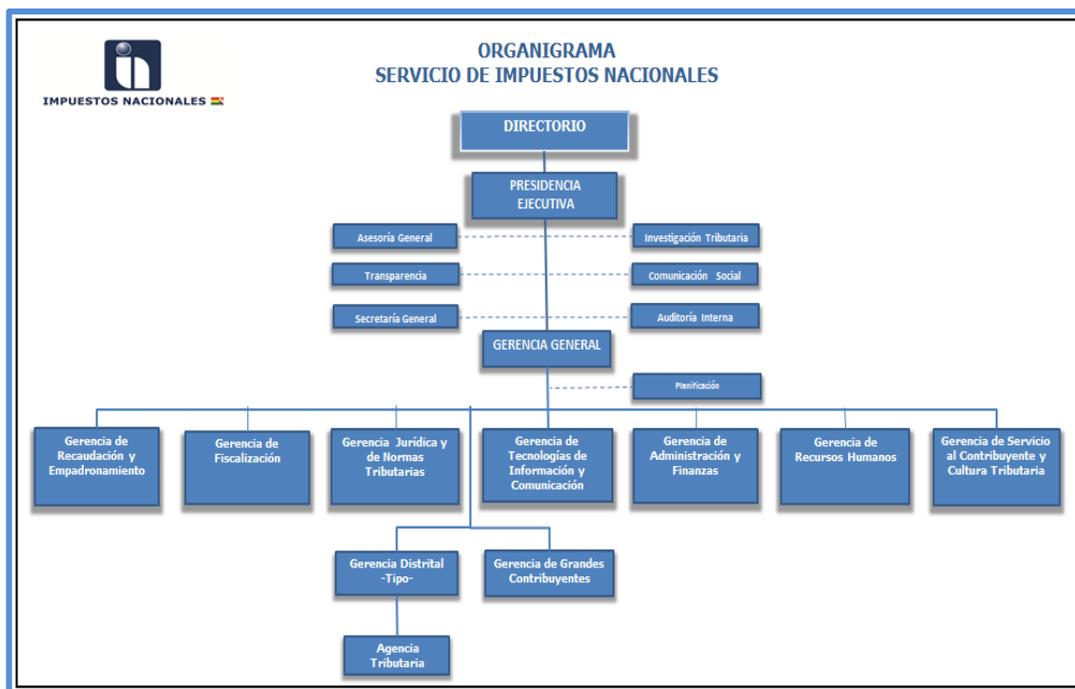
2.2.4. Estructura Orgánica del Servicio de Impuestos Nacionales

En el Estado Plurinacional de Bolivia, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas se constituye en la autoridad fiscal competente; siendo responsable de la formulación y diseño de políticas para la obtención de recursos para el Estado, a través de tributos. Dicho Ministerio rige a la Administración Tributaria nacional, conformada por el

Servicio de Impuestos Nacionales y la Aduana Nacional de Bolivia, quienes recaudan, fiscalizan y garantizan la correcta aplicación de las normas; facilitando a los contribuyentes el pago de sus impuestos.

La Resolución Ministerial N° 651 de fecha 21 de septiembre de 2012 aprobó la nueva estructura orgánica del Servicio de Impuestos Nacionales para alcanzar los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2011 - 2015 :

Ilustración 2. Organigrama del SIN



Fuente página web del servicio de Impuestos nacionales.

Creación propia

2.2.5. Funciones del Servicio de Impuestos Nacionales

a. Presidencia Ejecutiva.- Administrar eficientemente el sistema tributario dentro los objetivos y políticas fijadas por el Estado y el Directorio de la institución, estableciendo planes, políticas, metas y pautas a las que deberán ajustarse las distintas unidades orgánicas que conforman el Servicio de Impuestos Nacionales en el ámbito nacional, orientando y facilitando la correcta aplicación de las normas y el

cumplimiento voluntario, veraz y oportuno de los contribuyentes y sancionando a los infractores. Asimismo, representar al Servicio de Impuestos Nacionales ante las distintas organizaciones públicas y privadas de carácter nacional e internacional, con el fin de alcanzar alianzas estratégicas que coadyuven a lograr una gestión eficiente y eficaz.

- b. Gerencia General.-** Coordina y evalúa los programas técnicos, administrativos y operativos entre las distintas Gerencias Nacionales, Gerencias Distritales y Gerencias de Grandes Contribuyentes, e instruye la ejecución de los mismos, analizando los resultados de la gestión en función a los objetivos, políticas y estratégicas establecidos por la Presidencia Ejecutiva y, asegurando la debida asistencia a las áreas operativas en materia de recursos humanos, técnicos, materiales y financieros.
- c. Gerencia de Recaudación y Empadronamiento.-** Norma, supervisa, coordina y controla a nivel nacional los procesos de padrón, recaudación, recepción de declaraciones y pagos, habilitación de notas fiscales, vistas de cargo, emisión y redención de títulos valores, facilidades de pago, compensaciones, recepción de información de terceros y otros que sean competencia del área.
- d. Gerencia de Fiscalización.-** Norma, supervisa, coordina y controla, a nivel nacional, los procesos de control sobre la veracidad de información declarada por las y los contribuyentes, a través de estudios, análisis y cruces de información.
- e. Gerencia Jurídica y de Normas Tributarias.-** Interpreta las normas tributarias y difunde el criterio adoptado para su correcta aplicación y, cuando corresponda, propicia su modificación, derogación o abrogación. Supervisa la defensa del fisco en las acciones contencioso tributarias, civiles, penales, laborales, administrativas, coactivas, y recursos constitucionales, en que la institución sea parte; brinda asesoramiento jurídico cuando le sea solicitado por las áreas normativas y/o

desconcentradas de la institución; efectúa la supervisión y el control de calidad de los procesos de determinación, sumarios infraccionales, clausuras, acción de repetición, consultas, exenciones, recursos, cobranza coactiva y otros que sean competencia del área.

- f. Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicación.-** Dirige, coordina y supervisa las actividades de análisis, diseño, desarrollo, control de calidad, implantación y mantenimiento de sistemas informáticos, garantizando la disponibilidad y seguridad de las bases de datos, información, servicios informáticos y equipamiento computacional y de telecomunicaciones a los usuarios. Procesa los datos e información generados por los distintos procesos tributarios.

- g. Gerencia de Administración y Finanzas.-** Norma, supervisa, coordina y controla a nivel nacional los procesos relacionados con la gestión financiera y administrativa de la institución. Elabora el presupuesto de gastos de la Institución y controla su ejecución. Realiza el adecuado suministro, mantenimiento, conservación y control de los recursos materiales de la institución.

- h. Gerencia de Recursos Humanos.-** Norma, supervisa, coordina y controla a nivel nacional los procesos relacionados con la gestión de los recursos humanos de la institución. Garantizar la dotación de recursos humanos idóneos a los diferentes niveles orgánicos de la institución en base a procesos concretos de selección, contratación, incorporación, capacitación, evaluación de desempeño, promoción y baja.

- i. Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria.-** Aplica estrategias destinadas al incremento de la conciencia tributaria, a la información, orientación, educación y capacitación de los contribuyentes y público en general. Desarrolla, diseña y publica material didáctico de información. Propone acciones de mejora de servicios al contribuyente y simplificación de trámites, así como, el control y

evaluación de los servicios. Lleva a cabo el diagnóstico y detección de necesidades de servicio y capacitación de los contribuyentes.

2.2.6. Estructura Orgánica del Proyecto MASI

El Servicio de Impuestos Nacionales en la Gestión 2010 ha iniciado el desarrollo de un nuevo Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI) con el objetivo de modernizar la gestión del Servicio de Impuestos Nacionales para facilitar el cumplimiento de las obligaciones Tributarias y mejorar los controles con la intención de cerrar las brechas de evasión a través de una reingeniería de procesos y automatización que agregue valor en cada uno de los pasos ejecutados, priorizando la satisfacción de los clientes internos y externos.

El Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo incorpora un nuevo enfoque de gestión a través de la definición de un Mapa de Procesos de Negocio identificados en el Servicio de Impuestos Nacionales, desarrollando soluciones de innovación en la gestión de sus procesos con un enfoque transversal, moderno, amigable, simple e integrador.

Dado que los objetivos estratégicos del Servicio de Impuestos Nacionales están orientados a promover la eficiencia y productividad a través de la sistematización y automatización de los procesos que son llevados a cabo en la institución, no se puede dejar de lado a uno de los componentes de los procesos sustantivos, como el analizado en el presente documento.

El Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI), desde que fuera implantado a través de la Resolución Administrativa de Presidencia N° 09-001-11 de 4 de febrero de 2011, se constituye en el emprendimiento de modernización e innovación institucional más importante del Servicio de Impuestos Nacionales. El trabajo desarrollado busca resultados innovadores, para este efecto se cuenta con equipos multidisciplinarios, conformados por profesionales de reconocida trayectoria en el

Servicio de Impuestos Nacionales y también por consultores elegidos en convocatorias públicas de alcance nacional, de los que se rescata su experiencia y pro- actividad al cambio. En conjunto desarrollan un trabajo intelectual, proactivo y propositivo, aplicando sus destrezas en la conceptualización, ingeniería, desarrollo informático y control de calidad de los nuevos procesos y de la automatización de los mismos proveyendo las herramientas tecnológicas para avanzar hacia una gestión de calidad y por resultados.

El Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI) fue aprobado mediante Resolución Administrativa de Presidencia N° 09-0001-11 de 4 de febrero de 2011, aprobando la estructura orgánica de la Unidad Ejecutora de Proyecto del Modelo de Administración del Sistema Impositivo (UEP/MASI):

Ilustración 3. Organigrama Proyecto MASI



Fuente Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI)
Creación propia

2.2.7. Funciones del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo

Se establecen las siguientes funciones específicas de la Unidad Ejecutora del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo:

- a.** Apoyar a la Presidencia Ejecutiva del Servicio de Impuestos Nacionales, en el logro de los resultados previstos en el Convenio de Préstamo BID-1743-SF-BO en coordinación con el Staff de planificación y Control de Gestión en los temas inherentes al Proyecto.
- b.** Desarrollar e implantar el trabajo general del Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- c.** Realizar la reingeniería de los procesos identificados en el Servicio de Impuestos Nacionales.
- d.** Desarrollar las soluciones de innovación transversal en el marco del modelo lógico conceptual del Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- e.** Elaborar y aplicar la normativa y los procedimientos necesarios para la implantación de las soluciones de innovación desarrolladas, en coordinación con la Gerencia Nacional de Informática y Telecomunicaciones.
- f.** Realizar investigaciones sobre las mejores prácticas de gestión tributaria y de uso de tecnologías existentes.
- g.** Coordinar los procesos de contratación y compras relacionadas con los componentes del proyecto y sus propósitos, con la Gerencia Nacional de Informática y Telecomunicaciones del Servicio de Impuestos Nacionales.
- h.** Administrar los recursos materiales y financieros asignados a la Unidad Ejecutora del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo (UEP/MASI)

provenientes del Convenio de Préstamo BID-1743-SF-BO y otras fuentes de financiamientos, en función a la normativa vigente, bajo controles identificados para el efecto, así como toda la documentación generada desde el inicio del Convenio hasta la conclusión del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI).

- i. Las demás que le asigne el Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales.

- Comité de Direccionamiento estratégico del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI):

Está conformado por el Gerente General, Gerentes Nacionales y las demás unidades de apoyo. Este Comité estará presidido por el Gerente General y tiene la responsabilidad de recomendar a Presidencia Ejecutiva sobre las decisiones de mayor importancia que se deban tomar para implantación del Modelo de Administración del Sistema Impositivo. Las funciones del Comité de Direccionamiento Estratégico son:

- a. Supervisar el desarrollo integral y la marcha del Proyecto.
- b. Proponer e implementar las recomendaciones que el Comité vea pertinente a fin de que el Proyecto logre sus objetivos y resultados.
- c. Recibir toda la información generada en el desarrollo de las actividades del Modelo de Administración del Sistema Impositivo, incluidas las de orden administrativo y financiero.

- Coordinación General:

- a. Formular el cronograma definitivo de actividades y el presupuesto que se ejecutará en cumplimiento de las previsiones establecidas en el Convenio de

Préstamo BID 1743-SF-BO y a los objetivos y resultados del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo.

- b.** Coordinar las actividades de las tres áreas a su cargo, Conceptual, Tecnológica y Administrativa Financiera y a través del Comité de Direccionamiento con las Gerencias de Nivel Central.
- c.** Ejecutar los presupuestos asignados por la fuente proveniente del Convenio de Préstamo BID 1743-SF-BO y otros financiamientos.
- d.** Coordinar y realizar las acciones apropiadas para cumplir con los planes de trabajo para la implantación del nuevo Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- e.** Supervisar el cumplimiento de los plazos y el logro de objetivos de todos los estudios, planes y acciones del Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- f.** Supervisar el cumplimiento de los contratos de servicios y adquisiciones necesarios para la ejecución del Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- g.** Supervisar el cumplimiento de las acciones de difusión necesarias para promover el conocimiento en los usuarios internos y externos de los beneficios que los objetivos y las acciones del Modelo de Administración del Sistema Impositivo proveen.
- h.** Administrar los fondos del Convenio de Préstamo y otros asegurando que se utilicen con eficiencia y eficacia para los fines que fueron asignados.

- i.** Gestionar los desembolsos de los fondos para la preparación de las actividades y de la ejecución del Convenio de Préstamo.
 - j.** Supervisar y coordinar con la Gerencia Administrativa Financiera, la elaboración y presentación de los estados financieros y otros informes requeridos por Convenio de Préstamo BID 1743-SF-BO, las autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), del Viceministerio de Política tributaria y la Unidad de Coordinación de Programas y Proyectos (UCPP).
 - k.** Supervisar la conformación de archivo de la documentación de respaldo de los gastos elegibles del Convenio de Préstamo Banco Interamericano de Desarrollo - BID 1743-SF-BO para verificación.
 - l.** Elaborar informes de situación y de resultados que le sean solicitados por Presidencia y el Comité de Direccionamiento.
 - m.** Administrar y evaluar el recurso humano a su cargo.
 - n.** Velar por la calidad de los trabajos desarrollados por el equipo a su cargo.
 - o.** Coordinar las tareas y concentrar toda la información referida al desarrollo del programa Banco Interamericano de Desarrollo - BID 1743, en lo concerniente a los indicadores establecidos en el mencionado programa.
 - p.** Coordinar las actividades con las áreas usuarias y todas las Gerencias Nacionales y las que vea necesario.
- Coordinación Conceptual:**
- a.** Dirigir la reingeniería de los procesos y el desarrollo conceptual de las soluciones de innovación del Modelo de Administración del Sistema Impositivo.

- b.** Aportar con sus conocimientos y los de las mejores prácticas internacionales en la definición conceptual de las soluciones de innovación necesarias para el Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
 - c.** Participar activamente en la formulación de los planes de trabajo y del presupuesto necesario así como realizar el correspondiente seguimiento para el cumplimiento de los objetivos trazados, los resultados esperados y los plazos de entrega.
 - d.** Supervisar y apoyar en la confección de las unidades didácticas para la capacitación de los usuarios finales.
 - e.** Administrar y evaluar el recurso humano a su cargo.
 - f.** Velar por la calidad de los trabajos desarrollados por el equipo a su cargo.
 - g.** Coordinar las actividades con las áreas usuarias.
 - h.** Las demás que señale el Coordinador General de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Modelo de Administración del Sistema Impositivo.
- Coordinación Tecnológica:**
- a.** Dirigir el desarrollo informático y tecnológico necesario para la implantación del Modelo de Administración del Sistema Impositivo en coordinación con la Gerencia de Informática y Telecomunicaciones.
 - b.** Emitir opiniones fundadas sobre los aspectos tecnológicos e informáticos relacionados con el nuevo modelo de gestión.
 - c.** Participar activamente en la formulación de los planes de trabajo y del presupuesto necesario, así como realizar el correspondiente seguimiento para el

cumplimiento de los objetivos trazados, los resultados esperados y los plazos de entrega.

- d.** Apoyar a los usuarios expertos de las distintas áreas en el uso y explotación de las herramientas tecnológicas con las que cuenta el Servicio de Impuestos Nacionales.
- e.** Coordinar el uso de los ambientes de desarrollo y de pruebas para el control de calidad y la capacitación de los usuarios de las soluciones desarrolladas.
- f.** Coordinar las actividades con el área conceptual.
- g.** Supervisar y apoyar en la confección de las unidades didácticas para la capacitación de los usuarios finales del proyecto.
- h.** Vigilar permanentemente los trabajos que se desarrollan en el proyecto, controlando los riesgos sobre el cumplimiento de los objetivos y los plazos definidos.
- i.** Administrar y evaluar el recurso humano a su cargo.
- j.** Velar por la calidad de los trabajos desarrollados por el equipo a su cargo.
- k.** Coordinar las actividades con las áreas usuarias.
- l.** Las demás que señale el Coordinador General de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Modelo de Administración del Sistema Impositivo (UEP/MASI).

- Coordinación Administrativa Financiera:

- a.** Llevar adelante los procesos de adquisiciones, compras, contrataciones y cancelación necesarios para la ejecución del Proyecto de Modelo de Administración del Sistema Impositivo, según previsiones del Manual de Procedimientos acordado con el Banco Interamericano de Desarrollo y la norma

nacional (Decreto Supremo 0181) y las normas internas del Servicio de Impuestos Nacionales.

- b.** Efectuar el seguimiento y la evaluación de la ejecución de los recursos del Convenio de Préstamo 1743-SF-BO y otras fuentes de financiamiento.
- c.** Requerir los desembolsos y la gestión de los fondos del Convenio.
- d.** Reportar y mantener informado al Coordinador General del Proyecto y a las Autoridades ejecutivas del Servicio de Impuestos Nacionales sobre la gestión de los recursos del Convenio de Préstamo 1743-SF-BO.
- e.** Vigilar permanentemente los procesos de adquisiciones, contrataciones y compras que se desarrollan en el Proyecto.
- f.** Informar sobre los riesgos del cumplimiento de los objetivos y los plazos definidos.
- g.** Administrar y evaluar el recurso humano a su cargo.
- h.** Velar por la calidad de los trabajos desarrollados por el equipo a su cargo.
- i.** Coordinar las actividades con las áreas usuarias.
- j.** Las demás que señale el Coordinador General de la Unidad Ejecutora del Proyecto de Modelo de Administración del Sistema Impositivo (UEP/MASI).

2.2.8. Business Process Management (BPM)

El desarrollo e implementación del Sistema de Facilidades de pago fue realizado con tecnología Business Process Management (BPM) que significa “**Gestión de Procesos de Negocios**”, es un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos de negocio operacionales. Es un

enfoque centrado en los procesos para mejorar el rendimiento que combina las tecnologías de la información con metodologías de proceso³.

La implantación del Business Process Management (BPM), está emergiendo como un factor clave y estratégico, el cual las organizaciones están adoptando con más frecuencia para mejorar sus procesos y recursos. Constituirán uno de los principales ejes de inversión en las Empresas y Administración Pública en los próximos años. Claramente esta tecnología, combinada con una adecuada Gestión de Procesos, debe tener características específicas para ofrecer flexibilidad y agilidad en la evolución y dinamismo de los procesos de negocio y sistemas informáticos asociados. El primer requisito es que el proceso automatizado debe ser fácil de modificar sin ayuda de un programador, de forma que la barrera del cambio disminuya. Esta tecnología ha evolucionado en esta dirección con la introducción de descripciones gráficas de los procesos, motores de reglas de negocio, y otros mecanismos, y la posibilidad de modificar el proceso de forma inmediata, sobre la marcha y sin interrupciones.

2.2.9. Alcance - Business Process Management (BPM)

El alcance del Business Process Management está conformado por un conjunto de soluciones de software especializado que logra automatizar todo el ciclo de vida de los procesos, reglas y servicios de negocio, desde la identificación y modelización, hasta la monitorización, permitiendo así un entorno de Mejora Continua totalmente automatizado.

Cuando hablamos de Business Process Management 360° estamos haciendo referencia a cubrir la mejora continua de los procesos de una organización. Normalmente se partirá de un análisis de la situación actual de los procesos (Monitorización de los Procesos Actuales, recogiendo algunos indicadores de referencia) que nos indicará qué deseáramos mejorar para conseguir unos resultados. Una vez conozcamos que tenemos que desarrollar, comenzamos a **Modelar y Diseñar Procesos de Negocio**, creando lo

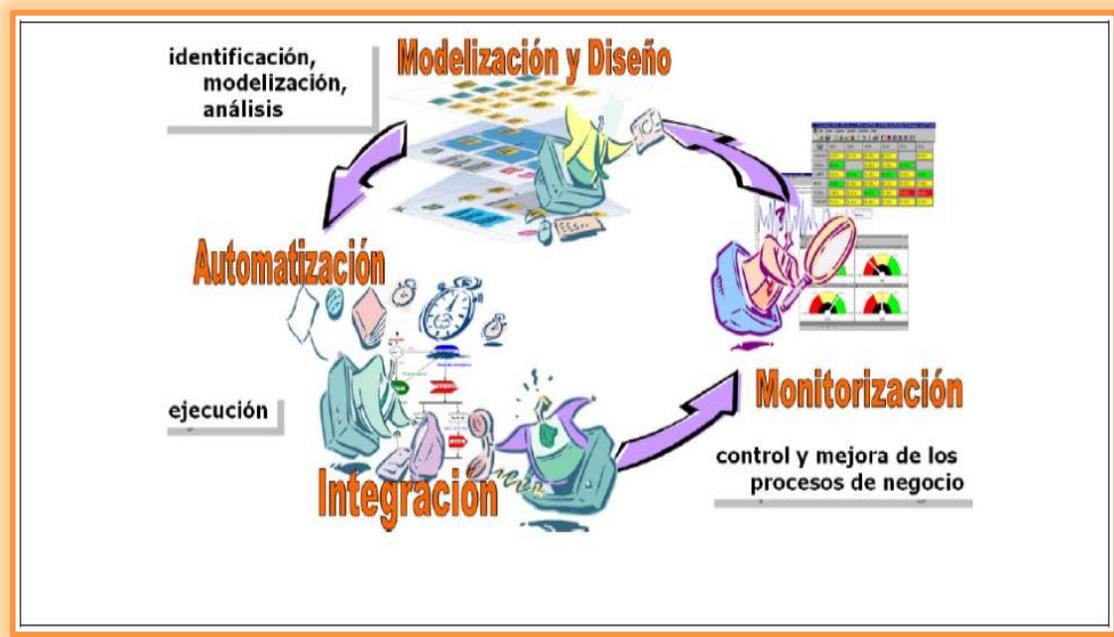
³ Capítulo 1 Libro BPM Gerencia de Procesos de Negocios

que se denomina el mapa de procesos y se modernizan los procesos para su automatización, así como se definen los nuevos indicadores a controlar para orientarnos hacia los objetivos de negocio. En la **Automatización e Integración**, se ejecutan los procesos de negocio utilizando motores de Workflow y soluciones de integración de aplicaciones para conectarnos con los aplicativos ya existentes y de datos. Según se van ejecutando los procesos de negocio, se irá controlando el comportamiento mediante la monitorización, detectando cargas de trabajo, cuellos de botella, ineficiencias, buenos resultados, puntos de mejora, etc. En la **Monitorización** se detectan mejoras a realizar, por lo que se empieza de nuevo el ciclo revisando la modelización y haciendo los ajustes necesarios de diseño. Estamos en un proceso de mejora continua.

En Business Process Management se identifican las siguientes fases:

- 1. Análisis de Procesos.-** Analizar los procesos actuales o nuevos para conocer cómo definirlos (definición de tareas, cómo ejecutar dichas tareas, quién realiza las tareas, dónde se realizan, qué datos utiliza, qué reglas de negocio deben cumplirse).
- 2. Diseño de Procesos.-** Diseñar los procesos de negocio siguiendo una notación BPM.
- 3. Ejecución de los Procesos de Negocio.-** Automatizar los procesos con un motor de workflow e integrar las aplicaciones y datos para que exista una orquestación adecuada.
- 4. Monitorización y Análisis.-** Monitorizar las actividades de negocio y relacionar la información de los procesos con la estrategia empresarial para conocer si nos encaminamos a los objetivos o no, y así tomar decisiones reactivas.

Ilustración 4. Proceso de Negocio



Fuente Club BPM – Pag. 2)

2.2.10. Arquitectura de la Organización – Modelos de Negocio

Para poder gestionar cualquier elemento de la organización es determinante tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Tenerlo adecuadamente identificado y definido.
- Asignarle objetivos y metas.
- Disponer de medidas para valorar su actuación.

El Proceso es ese elemento empresarial fundamental e intangible que está presente en toda la organización, pero que aún muchas empresas no lo están gestionando. Por esta y muchas otras razones tales como competitividad, nuevos canales, compras y fusiones, y nuevas tecnologías y soluciones, cada vez hay más empresas que implementan la Gestión de Procesos en sus organizaciones. Para lograr implementar esta gestión, se requiere de un elemento fundamental que se denomina “Modelos de Negocio”. Dichos modelos son un conjunto de técnicas y representaciones gráficas plasmadas sobre una

base de datos orientada a objetos, y basados en estándares, que permiten representar y entender cuáles son:

- Los puntos de encuentro con los clientes.
- Los puntos de encuentro con proveedores, colaboradores y otros entes externos.
- Los problemas y oportunidades de mejora.
- Los procesos, datos y flujos de información.
- La organización.
- Los sistemas informáticos.
- Los indicadores de gestión y calidad.

Además nos ayuda a gestionar y optimizar éstos de forma que asegure el más alto grado de satisfacción al Cliente, manteniendo un balance entre nivel de calidad y costos. La utilidad que se da a los Modelos de Negocio varía de organización a organización según sus necesidades, objetivos y prioridades. No obstante, desarrollándolos con los enfoques y técnicas adecuadas, tienen muchas utilidades las cuales se enumeran las más relevantes a continuación:

- Hacer Análisis de Impacto Funcionales, Organizativos y de Sistemas.
- Desarrollar y Evolucionar Sistemas más Integrados, más de Negocio.
- Disponer de una base más sólida al Plan de Sistemas y Tecnología.
- Implantar tecnología BPM / WORKFLOW.
- Mejora continua de Procesos de Negocio (Reingeniería - Rediseño).
- Diseño y Reestructuración Organizativa.
- Formar y Guiar al personal de la Organización.
- Diseño y Lanzamiento de Nuevos Productos y Servicios.

2.2.11. Automatización y orquestación de procesos, organización y sistemas

Muchas organizaciones se han dado cuenta de que aunque han hecho grandes inversiones en tecnologías, sistemas y aplicaciones, aún no han alcanzado el control total de cada proceso, de principio a fin, además de la flexibilidad y agilidad necesaria.

Parte de estas tecnologías, conocida tradicionalmente como WorkFlow, ha evolucionado desde la simple automatización del enrutamiento de documentos y actividades entre personas, a la coordinación y orquestación de los procesos de negocio utilizando todos los recursos (trabajadores, proveedores, organizaciones, aplicaciones, documentos, imágenes, datos, comunicaciones y otros). Para entenderlo mejor, podemos ver que existen diferentes capas en la arquitectura de la organización como ser: Bases de datos, Sistemas y Aplicaciones, Procesos de Negocio y Roles. El objetivo de un sistema de workflow es, a través de un motor gestionar de forma automatizada los procesos y flujo de actividades, documentos, imágenes y datos, orquestando e integrando los Recursos Informáticos y los Roles de acceso.

Con BPM:

- a. El trabajo no queda atascado o extraviado.
- b. Los jefes pueden enfocarse más en los problemas del negocio y del personal, tal como el rendimiento y capacitación individual, mejoras de procedimientos, y casos especiales, más que en la rutina de asignación de tareas.
- c. Los procedimientos son formalmente documentados y seguidos de forma exacta y estándar, asegurando que el trabajo es llevado a cabo en la forma planificada, cumpliendo a su vez todos los requerimientos y normas del negocio y externos.
- d. La persona adecuada, dispositivo o sistema es asignado a cada caso, y los casos más importantes o críticos en el tiempo, son asignados primero. Los usuarios no gastan

tiempo escogiendo sobre cual caso trabajar, aplazando quizás aquellos casos más importantes pero de mayor dificultad.

- e. Se logra el procesamiento paralelo, donde 2 o más actividades no dependientes pueden ser realizadas concurrentemente, generando así beneficios en cuanto a reducción de tiempo de los procesos, mejor servicio al cliente y reducción de costos.
- f. Convertimos el entorno de trabajo de “Reactivo” a un entorno “Pro Activo”, con todas las ventajas y beneficios que esto conlleva.

2.2.12. Principales Funcionalidades

En cuanto a las principales funcionalidades que BPM provee, tenemos:

- a. Asignar actividades a las personas de forma automática y según cualquier criterio, o según cargas de trabajo.
- b. Recordar a las personas sus actividades, las cuales son parte de una cola de WorkFlow.
- c. Optimizar la colaboración entre personas que comparten actividades.
- d. Automatizar y controlar el flujo de documentos, datos e imágenes.
- e. Asignarle proactivamente a las personas que deben ejecutar las actividades, todos los recursos necesarios (Documentos, información, Aplicaciones, etc.) en cada una de ellas.
- f. Definir y controlar “alertas” según criterios de tiempo, de evento o de condición, provocando así algún mensaje a un supervisor, un “escalado” de actividades a otras personas para que las resuelvan, y/o una resignación automática.

- g.** Modificar los procesos y gestionar excepciones “en vivo”, o “al vuelo”, y desde cualquier lugar, es decir, permitir modificar cualquier instancia de proceso ya iniciada, sin necesidad de volver a iniciarla y sin necesidad de meter mano informáticamente. Además, a través de cualquier navegador para que realmente se pueda realizar desde cualquier lugar.
- h.** Proveer una vista “on-line” para supervisores del estado e histórico de cada instancia de proceso, de cada actividad, y del desempeño de las personas.
- i.** Hacerles llegar a cada persona sus actividades y alertas, independientemente de su ubicación geográfica, a través de la WEB, Email, SMS, o cualquier otro dispositivo móvil.
- j.** Proveer métricas para responsables de áreas, organizadores, gestores de procesos y calidad, tanto para efectos de Mejora Continua como de Indicadores de Calidad y de Gestión.
- k.** Integrarse fácilmente con otros sistemas y aplicaciones.
- l.** Proveer un alto nivel de soporte para la interacción humana.

2.2.13. Beneficios

Los beneficios, tanto tangibles como intangibles, son numerosos. A continuación se describen los más importantes:

- a.** Mejora la atención y servicio al cliente.
- b.** Incrementa el número de actividades ejecutadas en paralelo.
- c.** Minimiza el tiempo requerido por los participantes para acceder a la documentación, aplicaciones y bases de datos.

- d. Disminuye “drásticamente” el tiempo de transferencia de trabajo, información y documentos entre actividades.
- e. Asegura la continua participación y colaboración de todo el personal en el proceso.
- f. Disminuye “drásticamente” el tiempo que los participantes, supervisores y administradores necesitan para conocer la situación de un ítem de trabajo.
- g. Simplificación de salidas - “outputs” – automáticas. Documentos Word, Faxes, e-mails, mensajes cortos a móviles, etc.
- h. Disponibilidad de mecanismos para una mejor gestión y optimización de procesos.

2.2.14. Monitorización de procesos y recursos de la organización

La gestión del rendimiento empresarial es el proceso de medir y analizar indicadores claves con el fin de ser más eficientes y lograr objetivos tácticos y estratégicos, bajo cuatro perspectivas: el aprendizaje y el crecimiento, los procesos de negocio, el cliente, y las finanzas. Los procesos y recursos deben ser monitorizados con el fin de saber cuáles son sus resultados, su rendimiento, y su comportamiento. Sólo de esta manera podremos implementar en la empresa u organización un ciclo permanente de Mejora Continua, y tener realmente dominados nuestros procesos de negocio.

La monitorización puede ser activa o en “tiempo real”, o más bien pasiva o de análisis posterior. Sea una u otra, ésta permite a las empresas reaccionar a tiempo, cambiar procesos y recursos existentes, e incluso, cambiar sobre la marcha la terminación de aquellos procesos que están fallando.

2.3. MARCO NORMATIVO

El desarrollo del Sistema de Facilidades de Pago se enmarca en la siguiente normativa en actual vigencia:

- Ley N° 2492 Código Tributario Boliviano de fecha 2 de agosto de 2003, Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014. El Artículo 55 de La Ley N° 2492 “Código Tributario Boliviano”, faculta a la Administración Tributaria a conceder Facilidades de Pago a solicitud expresa del contribuyente en cualquier momento, inclusive estando iniciada la ejecución tributaria, en los casos y en la forma que reglamentariamente se determinen.
- Ley N° 843 y Decretos Reglamentarios. Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014.
- Decreto Supremo N° 27310 de fecha 9 de enero de 2004, Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014. El Artículo 24 del Decreto Supremo N° 27310 “Reglamento al Código Tributario Boliviano”, prevé las condiciones básicas para la concesión de Facilidades de Pago.
- Ministerio de Economía y Finanzas Publicas - Resolución Ministerial N° 651 de 21 de septiembre de 2012. Tiene como objeto aprobar la Estructura Orgánica del Servicio de Impuestos Nacionales.
- Resolución Normativa de Directorio emitida por el Servicio de Impuestos nacionales - RND N° 10.0013.06 de 19 de abril de 2006. Tiene como objeto establecer la forma de cálculo de la Deuda Tributaria.
- Resolución Normativa de Directorio emitida por el Servicio de impuestos Nacionales - RND N° 10.0001.15 de 28 de enero 2015. Tiene como objeto establecer los requisitos, medios plazos y formas para la solicitud, otorgación y seguimiento de Facilidades de Pago, por concepto de deudas tributarias auto determinadas por el sujeto pasivo tercero responsable de la obligación tributaria, contenidas en Declaraciones Juradas vencidas y no vencidas; y las determinadas por

la Administración Tributaria a través de la emisión de documentos de Deuda Tributaria⁴.

- Resolución Normativa de Directorio emitida por el Servicio de impuestos Nacionales - RND N° 10.0032.15 de 25 de noviembre de 2015. Tiene como objeto clasificar y detallar los Incumplimientos a Deberes Formales, definir las sanciones para cada incumplimiento de Deberes Formales y establecer el procedimiento sancionador⁵.

- Resolución Administrativa de Presidencia emitida por el Servicio de impuestos Nacionales - RAP N° 09-0001-11. De creación del Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI).

- Resolución Administrativa de Presidencia emitida por el SIN - RAP N° 03-0617-12. Aprueba la Calculadora Tributaria y la Guía de Usuario, desarrollados en el marco del proyecto Modelo de Administración del sistema Impositivo para el uso interno del Servicio de impuestos Nacionales.

- Resolución Administrativa de Directorio N° 09-0009-15 de fecha 1° de octubre de 2015 que resuelve la Transferencia de Productos Desarrollados por el Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo a las Gerencias de Nivel Central.

⁴ El Sistema de Facilidades de Pago fue puesto en vigencia a través de la R.N.D. N° 10-0006-13 de fecha 8 de marzo de 2013, complementada y modificada por la R.N.D. N° 10-0036-13 de fecha 22 de noviembre de 2013, ambas abrogadas por la R.N.D. N° 10-0001-15 de fecha 28 de enero de 2015.

⁵ La Resolución Normativa de Directorio N° 10.0032.15 de 25 de noviembre de 2015 aboga la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0037-07 de 14 de diciembre de 2007.

CAPÍTULO III

MARCO PRÁCTICO

3. MARCO PRÁCTICO

Durante la implementación del Sistema de Facilidades de Pago, las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

3.1. Comisión de servicios Proyecto MASI

A partir de la gestión 2010 fui designado en comisión de servicios al área conceptual del Proyecto MASI como usuario experto de la Gerencia de Recaudación y Empadronamiento, para coadyuvar con la implementación de los siguientes procesos: Padrón Biométrico Digital, Sistema de Facilidades de Pago, Sistema de Facturación Virtual.

Los Memorándums de designación en comisión de servicios son los detallados a continuación:

N° MEMORÁNDUM	FECHAS DE COMISIÓN	
	DESDE	HASTA
08-3407-10	4/08/2010	31/08/2010
08-5070-10	1/09/2010	26/11/2010
08-7773-10	29/11/2010	31/12/2010
08-0094-11	3/01/2011	1/04/2011
08-1352-11	4/04/2011	1/07/2011
08-2813-11	4/07/2011	30/09/2011
08-5068-11	3/10/2011	30/12/2011
08-8462-12	2/01/2012	29/03/2012
08-1101-12	2/04/2012	29/06/2012
08-2781-12	2/07/2012	28/09/2012
08-6588-12	14/09/2012	7/12/2012

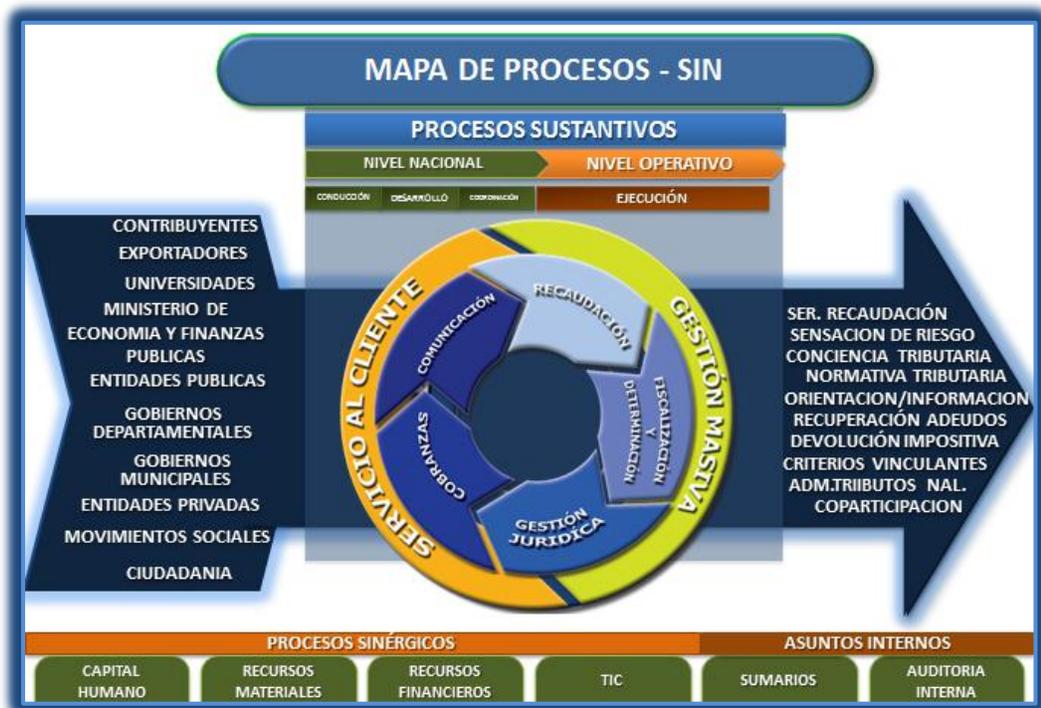
N° MEMORÁNDUM	FECHAS DE COMISIÓN	
	DESDE	HASTA
08-8462-12	2/01/2013	29/03/2013
08-1602-13	1/04/2013	28/06/2013
08-2754-13	1/07/2013	27/09/2013
08-3558-13	30/09/2013	27/12/2013
08-4932-14	29/12/2014	27/03/2014
08-0958-14	1/04/2014	27/06/2014
08-2158-14	30/06/2014	26/09/2014
08-3341-14	29/09/2014	26/12/2014
08-0595-15	30/03/2015	26/06/2015
08-1946-15	29/06/2015	25/09/2015
08-5149-15	28/09/2015	18/12/2015

3.2. Diseño del Mapa de Procesos del Servicio de Impuestos Nacionales

Las actividades del Proyecto MASI son definidas de acuerdo a los objetivos priorizados por el Comité de Direccionamiento Estratégico (CDE), estableciendo las tareas de reingeniería y automatización de los Macro procesos Sustantivos, Sinérgicos y Estratégicos del SIN, de acuerdo al Mapa de Procesos Institucional, el cual fue elaborado con la participación de todas las Gerencias el año 2010. Las áreas de acción del Proyecto MASI han sido las siguientes:

- Reingeniería y Automatización de Procesos,
- Potenciamiento Tecnológico,
- Publicidad,
- Operativos Masivos de Gestión.

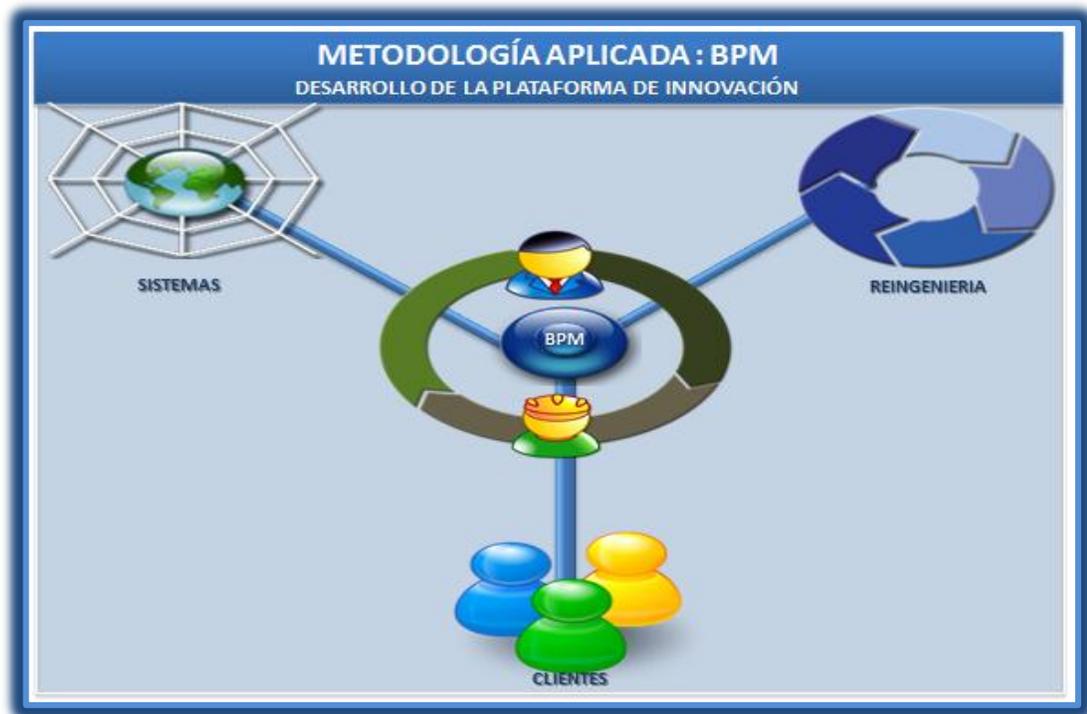
Ilustración 5. Mapa de Proceso



Fuente Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI)
Creación propia

El modelo para mejorar la eficiencia y eficacia de la Administración Tributaria está basado en un nuevo paradigma que utiliza la metodología de Gestión por Procesos de Negocio – BPM, la cual se basa en tres componentes fundamentales: Las Personas, Los Procesos y La Tecnología. El componente personas alcanza a los usuarios internos, los contribuyentes, la ciudadanía y la sociedad en general.

Ilustración 6. Metodología aplicada – BPM



Fuente Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI)
Creación propia

3.3. Relevamiento de Información

En esta primera fase, se realizó el relevamiento y acumulación de la normativa que sustenta el proceso de Facilidades de Pago:

- Ley N° 2492 Código Tributario Boliviano de fecha 2 de agosto de 2003.
- Ley N° 843 y Decretos Reglamentarios. Texto Ordenado Vigente.
- Decreto Supremo N° 27310 de fecha 9 de enero de 2004.

- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – Resolución Ministerial N° 651 de 21 de septiembre de 2012.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio N° 10.0013.06 “CÁLCULO DE LA DEUDA TRIBUTARIA LEY N° 2492” de 19 de abril de 2006.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio N° 10.0037.07 “GESTIÓN TRIBUTARIA Y CONTRAVENCIONES” de 14 de diciembre de 2007.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio “FACILIDADES DE PAGO” N° 10.0004.09 de 2 de abril de 2009.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Administrativa de Presidencia “CREACIÓN MASI” N° 09-0001-11 de 4 de febrero de 2011.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio “FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA VIRTUAL” N° 10.0004.10 de 26 de marzo de 2010.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Administrativa de Presidencia “CREACIÓN MASI” N° 09-0001-11 de 4 de febrero de 2011.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Administrativa de Presidencia “CALCULADORA TRIBUTARIA” N° 03-0617-12 de 30 de noviembre de 2012.

3.4. Identificación del Problema

En base a la observación y entrevistas a los usuarios, se identificaron problemas en el anterior procedimiento de Facilidades de Pago las cuales se detallan a continuación:

- a.** El proceso se desarrollaba manualmente desde la solicitud, cálculo de la Deuda Tributaria, aprobación, control y seguimiento hasta la emisión de los informes de incumplimiento o cumplimiento y Auto de conclusión;
- b.** Al ser un trámite manual queda librado a registros no sistematizados, generando riesgos en la ejecución del proceso al interior del Servicio de Impuestos Nacionales;

- c.** Los contribuyentes que contaban con deudas pendientes con el SIN carecían de los elementos necesarios para solicitar un Plan de Pagos de una manera simplificada;
- d.** Existía ausencia de información sobre el procedimiento de Facilidades de Pago en los medios de difusión, por consiguiente los contribuyentes no contaban con información disponible sobre la forma de acceder a un plan, requisitos y condiciones;
- e.** Carencia de controles apropiados en las distintas etapas del proceso a cargo del Servicio de Impuestos Nacionales;
- f.** Dificultades para obtener información para la toma de decisiones, debido a que no se cuenta con una base de datos sobre Facilidades de Pago solicitadas y otorgadas;
- g.** Posibilidad de cometer errores de cálculo respecto de la deuda tributaria y otros subyacentes que son parte del proceso;
- h.** No se contaba con una herramienta que permita hacer un seguimiento sobre el cumplimiento del plan de pagos, por parte de los contribuyentes como por parte de los funcionarios del Servicio de Impuestos Nacionales;
- i.** Demora en la otorgación de un Plan de Facilidades de Pago;
- j.** Porcentajes elevados de pago inicial y garantía en efectivo;
- k.** Insuficientes recursos humanos en las áreas operativas;
- l.** Generación de reportes bajo diferentes criterios;

- m. Falta de herramientas informáticas en las áreas operativas, dificultando la operatoria referida a la otorgación y control de Facilidades de Pago.

3.5. Elaboración de la Propuesta

Esta parte del documento describe los criterios básicos en los que se sustentó la implementación del Proceso de Facilidades de Pago. Los criterios básicos son mecanismos de aplicación de la solución de innovación que se planea implementar como parte de la reingeniería del Proceso.

En la gestión 2012, en reunión del Comité de Direccionamiento Estratégico del Proyecto MASI, se aprobó la propuesta de reingeniería para Facilidades de Pago, considerando los siguientes criterios básicos:

- 1. Desarrollo e implementación del sistema de Facilidades de Pago.-** La parte más importante del trabajo de reingeniería del Proceso de Facilidades de Pago descansa en su diseño, desarrollo e implementación. Se establecen tres componentes:
 - a. Contribuyente.-** Interactúa con el sistema para realizar la solicitud a través de la oficina Virtual.
 - b. Plataforma de Atención al Contribuyente.-** Realiza la verificación de la solicitud y emisión del Informe de Aceptación o Rechazo según corresponda, y el control y seguimiento de la Facilidad de Pago hasta la conclusión de la misma por las deudas Auto determinadas por los Sujetos Pasivos o Terceros Responsables (Declaraciones Juradas) y deudas Determinadas por la Administración Tributaria que tuvieron origen en el Departamento de Recaudación y Empadronamiento, Departamento de Fiscalización o Departamento Jurídico.

- c. Unidad Técnica Jurídica.-** Emite la Resolución Administrativa de aceptación o rechazo según corresponda y realiza el control y seguimiento de la Facilidad de Pago hasta la conclusión de la misma por las deudas que se encuentran en ese Departamento.
- 2. Solicitud de Facilidades de Pago a través de la Oficina Virtual.-** La solicitud de Facilidades de Pago deberá ser enviada por el contribuyente a través de la Oficina Virtual, módulo Solicitud de Facilidades de pago, para dicho efecto debe crear un número de trámite y llenar el F-8000 V.1.
- 3. Cálculo del pago inicial y cuotas mensuales de manera automática a través de la Calculadora Tributaria.-** La fecha de pago inicial deberá ser fijada por el contribuyente, obteniendo el cálculo del sistema de Facilidades de Pago a través de una proforma. Para el cálculo de la Deuda Tributaria, pago inicial y cuotas mensuales el Sistema de Facilidades de Pago tomará el servicio de la Calculadora Tributaria en base a la fórmula de Deuda Tributaria:

Ilustración 7. Formula Deuda Tributaria

$$DT = TO \times \left[1 + \frac{r}{360} \right]^n + M$$

Fuente Artículo 47 de la Ley 2492 Código Tributario Boliviano
Creación propia

- 4. Interface con otros sistemas del SIN.-** El sistema de Facilidades de Pago interactúa con otros sistemas implementados del SIN, como ser:
- a. Padrón Nacional de Contribuyentes (PBD-11).** Se obtiene información del Contribuyente como ser NIT, Nombre o Razón Social, Documento de Identificación del Contribuyente o Representante Legal.

- b.** Control de Obligaciones Fiscales (COF). Se obtiene información de Declaraciones Juradas con omisión de pago o pago en defecto y Autos de Multa por presentación fuera de plazo o incremento en el impuesto determinado.
 - c.** Cobranza Coactiva (COCOA). Se obtiene información de Proveídos de Inicio de Ejecución Tributaria por Declaraciones Juradas con Omisión de Pago o Pago en Defecto.
 - d.** Fiscalización y Determinación (FISDET). Se obtiene información de Vistas de Cargo generadas por Verificaciones Internas y/o Externas.
 - e.** Base de datos Corporativa (BDC). Se obtiene información de Declaraciones Juradas presentadas y Boletas de Pago.
 - f.** Calculadora Tributaria (CT). Se obtiene el cálculo de la Deuda Tributaria.
 - g.** Tablas Paramétricas (PAR). Se obtiene información de Fechas de Vencimiento, Tasa de Interés y Unidades de Fomento a la Vivienda.
- 5. Información en Línea.-** Desde el momento de la solicitud de una Facilidad de Pago toda la información es registrada en línea en la Base de Datos del Servicio de Impuestos Nacionales.
- 6. Control y Seguimiento al Plan de Pagos.-** Para el control y seguimiento se habilita un aplicativo de consulta disponible para el servidor público del SIN y para el Contribuyente, mismo que genera un reporte de sus pagos desde el pago inicial hasta la última cuota cancelada.
- 7. Uniformidad y Estandarización de documentos.-** El sistema incorpora plantillas de informes, resoluciones administrativas y otros documentos generados en la ejecución del proceso de solicitud de Facilidades de Pago. La creación de plantillas

en el Sistema de Facilidades de Pago permite que los funcionarios que trabajan en el Departamento de Gestión de Recaudación y Empadronamiento (DGRE) y en el Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva (DJCC) de las diferentes Gerencias Distritales y GRACO, emitan informes y resoluciones estandarizadas respecto de las solicitudes de Facilidades de Pago que se presentan en el Servicio de Impuestos Nacionales.

8. Generación de Reportes y Estadísticas.- Permite la generación de información para datos estadísticos.

9. Seguridad en la Información.- La información del Sistema de facilidades debe cumplir con parámetros de seguridad como ser el acceso al sistema a través de roles de usuario.

10. Adecuación de la normativa y elaboración del manual de procedimiento y Guía de Usuario.- En coordinación con las Áreas Sustantivas de Recaudación y Empadronamiento y Jurídica se redactó la Resolución Normativa de Directorio que establece el Procedimiento del Sistema de Facilidades de Pago, asimismo, se elaboraron el manual de procedimientos y la guía de usuario.

3.6. Cronograma de Implementación (VER ANEXO 1)

En coordinación con las áreas involucradas del SIN se elaboró el cronograma de implementación, misma que fue presentada y aprobada por el Comité de Direccionamiento Estratégico.

3.7. Flujo de Procesos (VER ANEXO 2)

En coordinación con el área de Desarrollo Informático se procedió a la elaboración del Flujo de Procesos del Sistema de Facilidades de Pago, donde intervienen tres componentes:

- Contribuyente.
- Plataforma de Atención al Contribuyente.
- Unidad Técnica Jurídica.

3.8. Oficina Virtual (VER ANEXO 3)

Implementada durante la gestión 2010 con algunos servicios interactivos y de información personalizada para los contribuyentes a través de accesos autenticados en el Portal del SIN, ha evolucionado a la fecha triplicando la cantidad de éstos para facilitación de trámites al contribuyente y a los usuarios internos del Servicio de Impuestos Nacionales.

En este portal el contribuyente realiza trámites, consultas y accede a información personalizada, de igual forma el personal del SIN los gestiona y atiende las actividades inherentes a sus funciones. Con esta plataforma de trabajo se ha coadyuvado a liberar las cargas de atención presencial, brindando además un servicio de alta disponibilidad 24 Hrs. al día y 7 días a la semana.

Para acceder a la Oficina Virtual, el Sujeto Pasivo o tercero responsable debe contar con la tarjeta MASI, la misma que es proporcionada al Contribuyente al momento de su inscripción al Padrón Nacional de Contribuyentes, posteriormente la tarjeta debe ser activada creando un Usuario y una Contraseña.

3.9. Solicitud de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software

Elaborado por el área Conceptual del proyecto MASI en el Formulario 100 de Solicitud de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software, descrito acorde a la funcionalidad del sistema, Flujo de Procesos y los aspectos conceptuales definidos a continuación:

1. Objetivo del Requerimiento:

Solicitar a la unidad de Coordinación Tecnológica, dependiente de la Coordinación General del Proyecto MASI, el desarrollo tecnológico del Sistema de Facilidades de

Pago, conforme los criterios básicos diseñados por el equipo conceptual y los cronogramas establecidos en el Programa Operativo Anual (POA) del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo. Este desarrollo tecnológico deberá realizarse con las herramientas de Diseño de Formularios, Gestor de Reglas, Diseño de Procesos, Gestor de Procesos, Administrador de Paramétricas y Mantenimiento de Casillas.

2. Descripción General y Alcance:

Facilidades de Pago es un sistema que se integra a la plataforma Modelo de Administración del Sistema Impositivo y que automatiza el proceso conforme la normativa vigente aplicada por el Departamento de Gestión de Recaudación y Empadronamiento, Departamento de Fiscalización y el Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva de cada Gerencia Distrital y Grandes Contribuyentes.

Mediante la Oficina Virtual, Facilidades de Pago abarca desde el cálculo o actualización para pago de la deuda tributaria total o parcial, por parte del contribuyente o la Administración Tributaria, el llenado y presentación del formulario de solicitud de Facilidades de Pago, el desarrollo y verificación del trámite, la aprobación o rechazo, ejecución hasta la generación del Auto de conclusión de una Facilidad de Pago.

Facilidades de Pago pretende controlar los flujos de trabajo del trámite de solicitud de Facilidades de Pago, así como la gestión documental a través de la generación de documentos de respaldo, informes, resoluciones y plantillas necesarias para el trámite, mismas que deberán ser estandarizadas, normalizadas, es decir que utilicen información previamente determinada.

Facilidades de Pago será utilizado por contribuyentes que tienen deudas tributarias y solicitan facilidades de pago y por funcionarios del Departamento de Gestión de Recaudación y Empadronamiento y el Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva

de cada Gerencia Distrital y Grandes Contribuyentes, que se constituyen en clientes y usuarios de este proceso automatizado.

3. Productos y Servicios a lograr con el Sistema:

- Generación del Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago a través de la Oficina Virtual.
- Registro de deudas tributarias.
- Registro de la fecha de pago tentativo de la cuota inicial.
- Cálculo o actualización de la Cuota Inicial, Garantía en efectivo y Cuotas mensuales mediante una interface con la calculadora tributaria.
- Generación del Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago Oficina Virtual.
- Proforma de Boleta de Pago para realizar el pago inicial.
- Proforma de Boletas de Pago para cancelar la garantía en efectivo o en valores, si corresponde.
- Generación e impresión de documentos utilizados en el proceso de Facilidades de Pago conforme normas vigentes.
- Carpeta Virtual que contenga todos los documentos recuperados de otras bases de datos, generados por el sistema y otros documentos escaneados.
- Asignación y seguimiento de trámites de Facilidades de Pago.
- Reportes estadísticos y consultas en línea.

4. COMPONENTE – CONTRIBUYENTE

a. Inicio del Proceso de Solicitud (VER ANEXO 4):

El Sujeto Pasivo y/o Tercero Responsable a efecto de la solicitud de Facilidad de Pagos deberá estar inscrito en el Padrón Biométrico Digital (PBD-11) bajo el Régimen General, e independiente que su estado sea activo o inactivo, deberá realizar la solicitud, el llenado, envío e impresión del Formulario 8000 V.1 preliminar, a través del módulo SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO de la Oficina Virtual, para lo cual deberá crear un caso, generando el N° de Trámite correspondiente y realizando las siguientes actividades.

b. Despliegue del F-8000 V.1. (VER ANEXO 5):

Tratándose de un contribuyente del Régimen General y al haber ingresado a la Oficina Virtual con su número de Número de Identificación Tributario (NIT), código de Usuario y Clave de acceso; los datos de cabecera se llenarán automáticamente mediante interface con el Padrón Biométrico Digital.

Una vez que se despliega la información básica, debe proceder al registro del Documento de Identificación, en caso de Personas Naturales o Empresas Unipersonales el Carnet de Identidad del titular, en caso de Personas Jurídicas el carnet de Identidad del Representante Legal.

Si la solicitud es presentada por un Dependiente deberá ingresar el Número de Identificación Tributario del Empleador o Agente de Retención y su Razón Social.

c. Tratamiento para Dependientes:

Si un Dependiente solicita un Plan de Pagos, previamente deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Inscripción al Padrón Biométrico Digital con la característica tributaria y actividad económica Dependiente.

d. Selección del Tipo de Deuda (VER ANEXO 6):

Podrá consolidarse en una misma Solicitud de Facilidad de Pagos (Formulario 8000 V.1) Deudas Tributarias relacionadas a impuestos nacionales, considerando los siguientes aspectos:

- Cuyo régimen de coparticipación de los impuestos sea el mismo.
- Originadas en Deudas Determinadas por la Administración Tributaria.
- Originadas en Deudas Auto determinadas por el Sujeto Pasivo o tercero Responsable.

- Cuando sea otorgada por Proveídos de Inicio de Ejecución Tributaria (PIET's), que cuenten con similar documento de origen de Deuda Tributaria.
- Otorgadas a Dependientes debiendo tener el mismo documento de origen de deuda RC-IVA Dependientes (F-110).

e. Registro de Fecha de Pago Tentativo de la Cuota Inicial (VER ANEXO 7):

Una vez llenado el Formulario 8000 V.1, el sujeto pasivo o tercero responsable, deberá registrar en el Sistema de Facilidades de Pago la fecha en que hará efectivo el pago inicial, para lo cual se debe contar con la Tasa de Interés y Unidades de Fomento de Vivienda (UFV's) registrados en las tablas paramétricas.

Cálculo:

$$CI = DTVP * 5\%$$

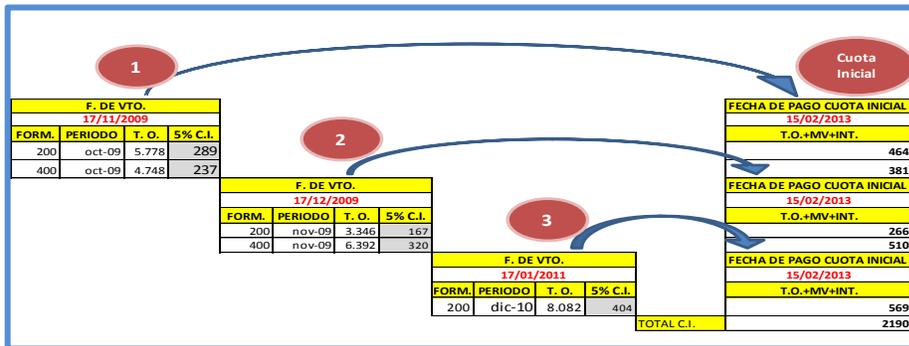
Dónde:

DTVP = Deuda Tributaria a Valor Presente.

CI = Cuota Inicial.

El Sistema, de forma automática actualizará el importe a pagar a la fecha de pago inicial registrado, generando una proforma para el correcto llenado de la boleta de pago. El pago inicial podrá ser realizado en efectivo y/o en valores, mismo que se reflejará en el Formulario 8000 V.1 a ser llenado por el sujeto pasivo y/o tercero responsable.

Ilustración 8. Calculo de la Cuota Inicial



Si la cancelación del pago inicial es menor al calculado por el Sistema, la diferencia podrá ser completada dentro el plazo de **cinco (5) días hábiles** posteriores de realizado el primer pago, en caso de no subsanar el pago en defecto, el pago inicial realizado podrá ser considerado como pago a cuenta de la deuda tributaria determinada en los documentos originales y la solicitud se dará por desistida.

f. Despliegue de la Hoja de Cálculo de la Deuda Tributaria (VER ANEXO 8):

En esta actividad se despliega la hoja de cálculo de la Deuda Tributaria expresada en bolivianos, mostrando la siguiente información:

Datos de cabecera:

- Nro. De Orden de la Facilidad de Pago.
- Nombre o Razón Social.
- Número de Identificación Tributaria.

Deudas Determinadas por el Sujeto Pasivo o Tercero Responsable.

- Tributo Omitido (Mantenimiento de valor e intereses).
- Multa por Incumplimiento a Deberes Formales.

Deudas Determinadas por la Administración Tributaria.

- Tributo Omitido (Mantenimiento de valor e intereses).
- Multa por Incumplimiento a Deberes Formales.
- Contravenciones.
- Sanciones.
- Agravantes.

g. Reporte de Cuota Inicial (VER ANEXO 9):

El Sistema de Facilidades de Pago genera de manera automática la proforma del Pago Inicial, mismo que sirve como ejemplo y referencia para que el contribuyente llene correctamente la Boleta de Pago, considerando el siguientes direccionamiento:

- Código de Operación: 55.
- Código de Impuesto: 7.
- Código de Formulario: 8000.
- N° Orden del Formulario 8000: Propio de cada Facilidad de Pagos.
- Mes: Mes en que se solicita la FAP (pago de la cuota inicial).
- Año: Año en que se solicita la FAP (pago de la cuota inicial).
- N° de Cuota: 0.
- Importe a pagar en Bs: En función a la deuda sujeta a la Facilidad de Pagos.

h. Reporte cuota inicial, número de cuotas y cuota mensual (VER ANEXO 10):

En esta actividad se despliega un reporte con la siguiente información:

- Importe de la Deuda Tributaria.
- Importe de la Cuota Inicial en bolivianos y/o en valores.
- Numero de cuotas.
- Importe referencial de la cuota, expresada en bolivianos y en Unidades de Fomento a la Vivienda.
- Fecha de pago tentativo de la cuota inicial.
- Fecha de pago de la última cuota.

i. Registro Preliminar de Garantías (VER ANEXO 11):

El Sistema de Facilidad de Pagos permite al usuario seleccionar un tipo de garantía para respaldar la solicitud de Facilidades de Pago, excepto cuando la solicitud es realizada por un Dependiente, quien sólo podrá ofrecer Garantía en Efectivo.

- **Boleta de Garantía a Primer Requerimiento.** Este tipo de garantía debe ser presentada en Plataforma de Servicio al Contribuyente (Departamento de Recaudaciones y Empadronamiento), adjunta a los requisitos establecidos para la Solicitud de Facilidades de Pagos, misma que deberá cumplir con lo siguiente:
 - Ser emitida a favor del Servicio de Impuestos Nacionales;

- Deberá consignarse como objeto de la Garantía: Pago de Deuda Tributaria;
- Cubrir como mínimo el diez por ciento (10%) del saldo de la Deuda Tributaria sujeta a Facilidad de Pagos, luego de haberse efectuado el pago de la cuota inicial;
- Estar expresada en bolivianos o en otra moneda de curso legal, al tipo de cambio vigente. La convertibilidad a bolivianos será a fecha de emisión de la Boleta de Garantía;
- La garantía deberá tener una vigencia de treinta (30) días corridos, posteriores al vencimiento de la última cuota de la Facilidad de Pagos solicitada;
- Facultad expresa a favor de la Gerencia Distrital o GRACO competente, para su cobro y ejecución inmediata, la que deberá estar consignada en la boleta de garantía o en el contrato adjunto;
- Adjuntar el contrato suscrito entre la entidad financiera y el sujeto pasivo o tercero responsable (cuando así corresponda);
- La “Boleta de Garantía a Primer Requerimiento”, deberá cubrir como mínimo el diez por ciento (10%) del saldo de la Deuda Tributaria sujeta a Facilidad de Pago, descontando el pago de la cuota inicial a valor presente, actualizado a la fecha de pago inicial.

Cálculo:

$$G = (DTVP - CICVP) * 10\%$$

Dónde:

G = Garantía

DTVP = Deuda Tributaria a Valor Presente.

CICVP = Cuota Inicial Calculada a Valor Presente.

➤ **Garantía Hipotecaria.** Podrán constituirse garantía hipotecaria sobre **Bienes Inmuebles Urbanos**, siempre que se cumpla con los siguientes requisitos:

- Testimonio de propiedad del bien inmueble (Original o fotocopia legalizada);
- Folio Real actualizado (Original y con antigüedad no mayor a treinta (30) días);
- Certificado Alodial (de no gravámenes) actualizado, emitido por Derechos Reales (Original y con antigüedad no mayor a quince (15) días);
- Certificado Catastral actualizado (Original o fotocopia legalizada);
- Planos de Línea y Nivel aprobado por el Gobierno Autónomo Municipal (Original o fotocopia legalizada) si corresponde;
- Plano de construcción aprobado por el Gobierno Autónomo Municipal (Original o fotocopia legalizada);
- Plano de fraccionamiento (Original o fotocopia legalizada, en caso de propiedad horizontal);
- Comprobantes de pago del Impuesto a la Propiedad de Bienes Inmuebles de las últimas cinco (5) gestiones (Original o fotocopia legalizada);
- Testimonio de Constitución de Garantía Hipotecaria de Inmueble suscrito por el propietario del inmueble o su representante legalmente acreditado (en caso de personas jurídicas), expedido por Notario de Fe pública, identificando los datos del registro del bien en Derechos Reales y su ubicación precisa;
- Otra documentación o información a ser requerida según el caso particular, conforme los requisitos señalados por el Código de Comercio, Código Civil, Ley de Seguros y otras normas conexas;
- El valor del inmueble a considerar será el consignado en el Certificado Catastral, mismo que deberá cubrir como mínimo el veinticinco por ciento (25%) respecto al saldo de la Deuda Tributaria sujeta a Facilidades de Pago, luego de haberse efectuado el pago inicial, garantía que estará sujeta a evaluación previa por la Gerencia Distrital o GRACO correspondiente.

➤ **Garantía en Efectivo y/o Valores Fiscales.**

Podrá constituirse garantía en efectivo y/o en valores fiscales, el monto cancelado, que cubra como mínimo el diez por ciento (10%) del saldo de la Deuda Tributaria, calculado a la fecha de pago inicial menos el importe por concepto de cuota inicial.

El importe correspondiente a la garantía debe ser cancelado en la misma fecha de realizado el pago inicial y en diferente boleta de pago.

En caso de que la garantía no sea pagada o sea en defecto, el pago podrá ser completado dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores de realizado el Pago Inicial, utilizando al efecto una Boleta de Pago diferente a la del pago inicial, consignando para el número de cuota, el código noventa y nueve (99).

En caso de no subsanar el pago en defecto dentro del plazo establecido en el párrafo precedente o considerarse desistida la Facilidad de Pagos por falta de presentación de requisitos, el pago realizado por concepto de la Garantía en Efectivo podrá considerarse como pago a cuenta de la Deuda Tributaria determinada en los documentos originales, conforme dispone el Parágrafo I del Artículo 54 de la Ley N° 2492.

La “Garantía en Efectivo”, debe cubrir como mínimo el diez por ciento (10%) del saldo de la Deuda Tributaria sujeta a Facilidades de Pago, descontando el pago de la cuota inicial a valor presente, actualizado a fecha de pago inicial.

Cálculo:

$$G = (DTVP - CICVP) * 10\%$$

Dónde:

G = Garantía.

DTVP = Deuda Tributaria a Valor Presente.

CICVP = Cuota Inicial Calculada a Valor Presente.

j. Formulario 8000 V.1 Preliminar (VER ANEXO 12):

Una vez que le Sujeto Pasivo o Tercero Responsable haya concluido con el llenado de la información, el sistema desplegará el F-8000 V.1 preliminar.

k. Número de Trámite y Documentos Soporte (VER ANEXO 13):

El sujeto pasivo y/o tercero responsable, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes de realizado el pago inicial, deberá presentar en Plataforma de Atención al Contribuyente (Plataforma de Recaudaciones) de la Gerencia Distrital, GRACO o Agencia Tributaria de su jurisdicción, en N° de trámite y los documentos que integran la solicitud de Facilidades de Pago según corresponda, mismos que se detallan a continuación:

- Declaraciones Juradas;
- Vista de Cargo;
- Resolución Determinativa;
- Auto Inicial de Sumario Contravencional;
- Acta de Infracción;
- Auto de Multa;
- Resolución Sancionatoria;
- Proveído de Inicio de Ejecución Tributaria;
- Resolución Administrativa por Devolución Indebida de Tributos;
- Resolución de Recurso de Alzada;
- Resolución de Recurso Jerárquico;
- Auto Supremo Ejecutoriado o Sentencia Judicial Ejecutoriada;
- Liquidación de la deuda realizada por el Área del SIN donde se originó ésta, con las respectivas firmas del servidor público responsable y el Supervisor o Jefe de Área;
- Original de los documentos referentes a la(s) garantía(s) constituida(s) u ofrecida(s) y títulos de propiedad en el caso de Garantía Hipotecaria;

- Impresión de las proformas de pago inicial y garantía en efectivo, esta última si corresponde. Además se debe proporcionar datos de las Boletas de Pago por los conceptos mencionados, que permitan al funcionario imprimir éstas a través de la Base de Datos Corporativa (BDC), pudiendo omitirse esta impresión si el sujeto pasivo y/o tercero responsable presenta sus Boletas de Pago certificadas por la Oficina Virtual. No es necesario adjuntar refrendos bancarios o boletas de pago originales o fotocopias.
- Documento de Identidad del sujeto pasivo y/o del Representante Legal para Personas Jurídicas debidamente registrado en el Padrón Nacional de Contribuyentes.

Documentación que deberá ser presentada de forma personal o a través del Representante Legal o Apoderado, quién deberá acreditar su representación mediante Testimonio de Poder (original o fotocopia legalizada), donde se especifique la facultad conferida para solicitar Facilidad de Pagos ante la Administración Tributaria.

El incumplimiento a la presentación de requisitos (forma, medios o plazo) dará lugar al desistimiento de la Facilidad de Pagos.

5. COMPONENTE - PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

El Departamento de Empadronamiento y Recaudaciones y el funcionario responsable de la recepción del trámite debe realizar las siguientes actividades:

a. Asignación de Roles:

Los Jefes de Departamento de las dependencias operativas deberán gestionar la solicitud de asignación de roles y usuarios para los servidores públicos encargados del proceso de Facilidades de Pago, conforme los procedimientos y manuales establecidos en la Gerencias de Recaudación y Empadronamiento y Gerencia Jurídica y de Normas Tributarias, establecidas para el efecto.

b. Recepción de Trámite en Plataforma (VER ANEXO 14):

Para continuar con el proceso, el funcionario debe asignarse el trámite del contribuyente. El sistema permitirá al funcionario revisar, rectificar y corregir toda la información registrada por el contribuyente.

Posteriormente permite el registro de las Boletas de Pago hechas por el contribuyente, en función al saldo permite continuar con el trámite o desistir.

Luego se hace el registro detallado de las garantías del contribuyente y se verifican los documentos de soporte.

Se realiza la generación e impresión del plan de pagos, del formulario 8000 y del informe FAP correspondiente. Finalmente se envía el trámite al área Técnica Jurídica para su aprobación.

c. Autenticación:

El funcionario se autentifica en la Oficina Virtual registrando sus credenciales: Carnet de identidad, Usuario, Contraseña.

d. Asignación de trámite (VER ANEXO 15):

Una vez autenticado, se debe recuperar el trámite del contribuyente.

e. Revisión de Formulario 8000 V-1 (VER ANEXO 16):

El sistema recupera los datos de la deuda declarada por el contribuyente y el funcionario debe hacer la revisión de esta para ver si es correcta o no. Se podrá hacer adiciones, eliminaciones o correcciones.

f. Revisión de la Fecha de Pago Tentativo (VER ANEXO 17):

En esta actividad el funcionario debe verificar los siguientes aspectos:

- Que el pago inicial haya sido realizado en su totalidad y en la fecha consignada por el sujeto pasivo y/o tercero responsable a momento de llenar el Formulario 8000 V.1. Asimismo se debe considerar que los parámetros de UFV's y Tasa de Interés ya se encuentren registrados en el sistema.
- Si el pago inicial ha sido cancelado en defecto, el servidor público responsable del trámite consultará al sujeto pasivo y/o tercero responsable, la fecha en la que completará el pago, considerando que la misma no debe ser mayor a cinco (5) días hábiles posteriores a la fecha del primer pago, para posteriormente generar una nueva proforma de pago por este concepto.
- Si transcurridos los cinco (5) días hábiles el Pago Inicial no ha sido completado, de oficio, la Facilidad de Pagos se dará por desistida.

g. Revisión de la Hoja de Cálculo (VER ANEXO 18):

En esta actividad el sistema muestra el desglose de la Deuda Tributaria actualizada con mantenimiento de valor e interés a la fecha de pago tentativo de la cuota inicial fijada por el contribuyente.

h. Revisión de la Cuota Inicial, Número de Cuotas y Cuotas Mensuales (VER ANEXO 19):

El Sistema desplegará información referente a la Deuda Tributaria, pago inicial, número de cuotas, importe mínimo de cada cuota, fecha de pago inicial y fecha de vencimiento de la última cuota. Para continuar con la siguiente actividad el funcionario debe ingresar el monto contenido en la Boleta de Pago correspondiente al Pago Inicial, ya sea en efectivo y/o en valores.

El número de cuotas asignado por el sistema esta en función al importe de la deuda y considerando que cada cuota mensual no debe ser menor a 200 Unidades de Fomento a la Vivienda.

Para todos los casos el contribuyente podrá solicitar la reducción del número de cuotas, en ningún caso podrá aumentar.

i. Revisión del Registro Informativo de Garantías (VER ANEXO 20):

El sistema valida que por cada solicitud sólo pueda registrarse un tipo de garantía, pudiendo ser:

- Boleta de Garantía a Primer Requerimiento.
- Garantía Hipotecaria.
- Boleta de Pago en Efectivo y/o Valores.

Para el caso de Boleta de Garantía a Primer Requerimiento el sistema valida que su fecha de vigencia sea 30 días posteriores al vencimiento de la última cuota.

j. Visualización y Verificación de los Documentos Soporte (VER ANEXO 21):

En esta actividad el sistema despliega los Documentos Soporte que debe presentar el Contribuyente.

k. Registro de la Boletas de Pago (VER ANEXO 22):

Realizados los pagos por concepto de Pago Inicial y Garantía en Efectivo, el servidor público responsable del trámite debe proceder a la captura de las Boletas de Pago en el Sistema seleccionando, el tipo de Boleta (Pago Inicial o Garantía en efectivo) y el número de orden de la Boleta. Una vez registrados estos datos, el sistema de forma automática desplegará la fecha de pago de la Boleta y el monto por el importe cancelado.

Al optar por la opción FINALIZAR PASO, el sistema valida que los pagos hayan sido realizados completamente, si existe pago en defecto el sistema emite una alerta y un mensaje para el desistimiento, si el contribuyente está de acuerdo en completar el pago, el funcionario debe seleccionar la respuesta “NO” de tal manera que el

sistema no envíe al Informe de Desistimiento y genere una nueva proforma con el saldo a pagar, si selecciona la respuesta “SI”, entonces se genera un Informe de Desistimiento.

l. Validación del registro de Garantía presentada (VER ANEXO 23):

Segun el tipo de garantia ofrecida se valida la informacion registrada en sistema.

m. Acuse de Documentos Soporte (VER ANEXO 24):

En esta actividad el funcionario verifica y marca los documentos presentados.

n. Reporte de Plan de Pagos con Cuotas Referenciales (VER ANEXO 25):

El Sistema emitirá un Reporte de Facilidad de Pagos, mismo que contiene la siguiente información:

- Código de Formulario: 8000 V.1.
- NIT del contribuyente.
- Nombres y Apellidos o Razón Social del Sujeto Pasivo.
- Tipo de Contribuyente.
- Tipo de Deuda.
- Dependencia.
- N° de Orden de la Facilidad de Pagos.
- Detalle de Cuotas.
- N° de Cuotas.
- Fecha de Vencimiento.
- Monto Cuota Mensual Referencial.

o. Generación del F-8000 V.1. Definitivo (VER ANEXO 26):

Cuando el sujeto pasivo y/o tercero responsable hubiere cumplido con todos los requisitos dentro del plazo establecido, previa verificación de su correcto registro en el Sistema de Facilidad de Pagos, el servidor público responsable del trámite deberá generar e imprimir, en dos (2) ejemplares, el Formulario 8000 V.1 (definitivo), y

exigir la firma del sujeto pasivo y/o tercero responsable, formalizando de esta manera la solicitud de Facilidad de Pagos, debiendo en consecuencia consignarse la fecha de formalización.

p. Decisión de Tipo de Informe (VER ANEXO 27):

En esta actividad se selecciona el tipo de informe a generar, ya se de Aceptación cuando todo está correcto o de Rechazo cuando existe una observación que no se puede subsanar.

q. Generación de Informe (VER ANEXO 28):

Si el informe generado es de Aceptación, debe imprimirse para que se pueda remitir los datos del trámite al área Técnico Jurídica para la aprobación o rechazo de la Facilidad de Pago.

6. COMPONENTE – DEPARTAMENTO JURIDICO Y DE COBRANZA COACTIVA

La Resolución Administrativa de aceptación o rechazo es emitida por el Departamento Jurídico, para cuyo efecto se deben realizar las siguientes actividades:

a. Inicio de Trámite (VER ANEXO 29):

El inicio del trámite se hace desde el proceso de Solicitud de Facilidades de Pago. Cuando dicho proceso envía su trámite a UTJ, se debe hacer la correspondiente Recepción y Asignación de Equipo de trabajo.

b. Asignación de Tramite (VER ANEXO 30):

Para continuar con el proceso, el funcionario del Departamento Jurídico debe asignarse el trámite enviado por el Departamento de Empadronamiento y Recaudaciones.

c. Revisión de Documentos (VER ANEXO 31):

Esta actividad está a cargo del técnico Abogado, donde revisara la documentación enviada por el Departamento de recaudación y Empadronamiento.

d. Emisión de la Resolución Administrativa de Facilidades de Pago (VER ANEXO 32):

Una vez revisado y aprobado el documento, el Departamento Jurídico es el encargado de emitir la Resolución Administrativa de Aceptación o Rechazo de la solicitud de Facilidades de Pago.

7. Validaciones Especificas del Sistema:

- a.** Las Facilidades de Pago son otorgadas para deudas generadas bajo la Ley Nro. 2492 y para Contribuyentes del Régimen General.
- b.** Cuando la solicitud es presentada por una Persona Natural o Empresa
- c.** Unipersonal, se valida del Padrón Biométrico Digital los datos personales del Sujeto Pasivo, y cuando se trata de una Persona Jurídica los datos personales del Representante Legal.
- d.** No se permite otorgar dos veces un Plan de Pagos por la misma deuda, validando el impuesto, código de formulario, periodo fiscal y numero orden del documento de deuda.
- e.** No se permite otorgar Facilidades de Pago por los siguientes conceptos de deuda:
 - Régimen Complementario al Valor Agregado RC-IVA Retenciones.
 - Impuesto a las Transacciones – Retenciones.

- Impuesto Sobre las Utilidades de las Empresas – Retenciones - Beneficiarios del exterior – Actividades parcialmente realizadas en el país.
- Impuesto a las transacciones correspondiente a las transferencias gratuitas u onerosas de bienes, inmuebles, vehículos y otros bienes sujetos a registro.
- Impuesto a la transmisión gratuita de bienes sujetos a registro.
- Impuesto al Valor Agregado Importaciones.
- Impuesto a las Salidas Aéreas al Exterior (ISAE).
- Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF).
- Impuesto a la Participación al Juego -IPJ.
- Impuesto Directo a los Hidrocarburos – IDH.
- Facilidades de Pago Incumplidas.

f. Podrá consolidarse en una misma Solicitud de Facilidad de Pagos (Formulario 8000 V.1) Deudas Tributarias relacionadas a impuestos, cuyo régimen de coparticipación de los impuestos sea el mismo, es decir, que se deben presentar solicitudes independientes por:

- El Impuesto Especial a los Hidrocarburos y sus Derivados (IEHD);
- Impuesto a la Venta de Moneda Extranjera (IVME);
- Impuesto al Juego (IJ);
- Originadas en Deudas Determinadas por la Administración Tributaria o Deudas Auto determinadas por el contribuyente;
- Cuando sea otorgada por Proveídos de Inicio de Ejecución Tributaria (PIET's), que cuenten con similar documento de origen de Deuda Tributaria.
- Otorgadas a Dependientes debiendo tener el mismo documento de origen de deuda RC-IVA Dependientes (F-110);

- g.** La fecha de pago tentativo de la cuota inicial debe ser igual o mayor a la fecha de sistema, se valida en las tablas paramétricas el registro de las Unidades de Fomento a la Vivienda y la Tasa de interés.
- h.** El importe de la cuota mensual no debe ser menor a 200 Unidades de Fomento a la Vivienda.
- i.** El número de cuotas otorgado no debe ser mayor a 36 meses a partir de la fecha de solicitud.
- j.** Se establece un margen de tolerancia del cinco por ciento (5%) respecto al importe total de la cuota mensual, tolerancia que no aplica para la última cuota.
- k.** La falta de pago o pago en defecto de dos cuotas consecutivas dará lugar al incumplimiento de la Facilidad de Pago otorgada. Cuando pasado el vencimiento de la cuota se verifique el no pago de la misma y un saldo a favor del fisco mayor al cinco por ciento (5%) adeudado por la cuota anterior.
- l.** El pago de la cuota se debe imputar a la deuda más antigua y entre estas a la de menor monto.
- m.** Por cada solicitud de Facilidad de pago el Contribuyente sólo podrá presentar un tipo de garantía.
- n.** A partir del pago inicial el contribuyente tiene 5 días hábiles para presentar su documentación en Plataforma de Atención al Contribuyente, caso contrario la solicitud se cancela de forma automática.

8. Control y Seguimiento:

Los responsables del control y seguimiento serán los siguientes Departamentos:

- **Departamento de Recaudaciones y Empadronamiento.-** Estará a cargo del control y seguimiento de Facilidades de Pago por los siguientes documentos de deuda, siempre que la solicitud de Facilidad de Pagos sea presentada antes de su remisión al Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva:
 - a. Declaraciones Juradas;
 - b. Autos de Multa;
 - c. Vista de Cargo de Fiscalización (Sólo las emitidas por Órdenes de Verificación Interna);
 - d. Actas de Infracción;
 - e. Auto Inicial de Sumario Contravencional emitida por Recaudaciones y Fiscalización;
 - f. Resolución Determinativa emitidas por Fiscalización.

- **Departamento Jurídico y de Cobranza Coactiva.-** Estará a cargo del control y seguimiento de Facilidades de Pago por los siguientes documentos de deuda:
Unidad Técnica Jurídica:
 - a. Vista de Cargo emitida por Órdenes de Verificación Externa y Fiscalización Externa;
 - b. Resolución Determinativa;
 - c. Auto Inicial de Sumario Contravencional;
 - d. Resolución Sancionatoria.

Unidad de Cobranza Coactiva:

- a. Declaraciones Juradas sin Proveído de Inicio de Ejecución Tributaria;
- b. Resolución Determinativa;
- c. Auto Inicial de Sumario Contravencional;
- d. Resolución Sancionatoria;
- e. Proveído de Inicio de Ejecución Tributaria;
- f. Resolución Administrativa por Certificados de Devolución Indevida de Tributos (CEDEIM).

Los estados de una Facilidad de Pago son los siguientes:

- a. **Cancelado.-** Estado que se asigna cuando el contribuyente cancela el caso antes del envío a la Administración Tributaria.
- b. **En proceso.-** Estado que se asigna desde el momento en que el contribuyente llena su solicitud hasta la emisión de la constancia de la Solicitud de Facilidades de Pago, antes del Estado Pre aprobado.
- c. **Pre aprobado.-** Estado que se registra a partir de la formalización del Formulario 8000 V.1. definitivo hasta el siguiente estado.
- d. **Enviado Contribuyente.-** Estado que se asigna cuando el contribuyente finaliza su Solicitud de Facilidad de Pagos a través de la Oficina Virtual, genera el número de trámite y lo envía vía sistema a la Administración Tributaria.

- e. **Enviado a Jurídica.-** Estado que se asigna una vez generado e impreso el Informe de Aceptación o Rechazo para su remisión a Jurídica.
- f. **Aprobado.-** Estado que se asigna una vez emitida la Resolución Administrativa de aceptación de Facilidades de Pago.
- g. **Rechazado.-** Estado que se asigna una vez emitida la Resolución Administrativa de Rechazo de la Solicitud de Facilidades de Pago.
- h. **Desistido.-** El desistimiento por parte del sujeto pasivo y/o tercero responsable tiene lugar hasta antes de emitida la Resolución Administrativa de Aceptación o Rechazo de la Solicitud de Facilidades de Pago.
- i. **Incumplido.-** Estado que se asigna cuando dos (2) cuotas consecutivas no fueron canceladas en su totalidad.
- j. **Posible Incumplido.-** Estado que se asigna cuando el Auto de Reliquidación final ha sido generado.
- k. **Cumplido.-** Estado que se asigna una vez que la Facilidad de Pago ha sido verificada y resulta pagada en su totalidad.

El control y seguimiento se realiza a través del módulo Aplicativo FAP del Sistema, ingresando a través de la Oficina Virtual, aplicativo que cuenta con las siguientes opciones:

a. Desistimiento (VER ANEXO 33):

El Desistimiento puede ser solicitado por el contribuyente hasta antes de la emisión de la Resolución Administrativa.

b. Consultas y seguimiento (VER ANEXO 34):

Este aplicativo permite realizar la consulta de las Deudas sujetas al Plan de Facilidades de pago, los pagos realizados por cada cuota y el importe actualizado de cada cuota a fecha de consulta.

c. Reproceso de Pagos (ANEXO 35):

Aplicativo que permite realizar el reproceso de pagos de la Facilidad de Pago, cuando una de las cuotas ha sido direccionada erróneamente y la Boleta de Pago ha sido corregida a través del módulo de Corrección de Errores Materiales.

d. Detalle de Pagos (VER ANEXO 36):

Aplicativo que permite consultar la imputación de pagos por cada cuota cancelada.

e. Reimpresión de Reportes (VER ANEXO 37):

Aplicativo que permite la reimpresión de reportes generados por el Sistema de Facilidades de Pago.

f. Reliquidación Final (VER ANEXO 38):

Este aplicativo permite realizar la reliquidación final de la Facilidad de pago.

3.10. Elaboración del Documento de Ingeniería de Sistemas

El Formulario 102 “Especificaciones para el Mantenimiento y/o Desarrollo de Software”, es elaborado por el Departamento de Ingeniería de Sistemas del Proyecto MASI, en base a los conceptos definidos por el Área Conceptual en el “Formulario 100 de Solicitud de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software”.

3.11. Desarrollo Informático del Proceso

En base al Formulario 102 “Especificaciones para el Mantenimiento y/o Desarrollo de Software” enviado por el Departamento de Ingeniería de Sistemas del Área Tecnológica, el Departamento de Desarrollo de Sistemas es el encargado de realizar el desarrollo informático, cumpliendo con los plazos establecidos en el cronograma de implementación.

3.12. Pruebas de Control de Calidad

En base al Formulario 203 “Paso a Control de Calidad”, enviado por el Departamento de Desarrollo del Área Tecnológica, el Departamento de Control de Calidad procede a realizar las pruebas de funcionalidad del sistema. Una vez concluidas las pruebas y si estas son satisfactorias genera y envía el F-204 Finalización de Pruebas de Control de Calidad” al Área Conceptual de Proyecto MASI.

3.13. Adecuación de la Normativa

El sistema de Facilidades de Pago fue puesto en vigencia a través de la Resolución Normativa de Directorio 10-0006-13 de 8 de marzo de 2013, modificada y complementada con la Resolución Normativa de Directorio 10-0036-13 de 22 de noviembre de 2013, las mismas que fueron abrogadas con la Resolución Normativa de Directorio 10-0001-15 de fecha 28 de enero de 2015 que actualmente se encuentra vigente.

En la redacción de la normativa participaron las áreas involucradas, es decir Proyecto MASI, Gerencia de Recaudación y Empadronamiento y Gerencia Jurídica y de Normas Tributarias.

3.14. Capacitaciones Internas

Las capacitaciones internas estuvieron a cargo del área conceptual del Proyecto MASI, impartiendo a todas las Gerencias de Nivel Central, Distritales, GRACOS y Agencias

Tributarias, para cuyo efecto se preparó material de apoyo como ser: Presentaciones en Power Point, Videos Tutoriales, Trípticos y Banners.

El temario de las capacitaciones es el siguiente:

- Introducción.
- Normativa.
- Objetivos.
- Alcance.
- Procedimiento.
- Garantías.
- Tratamiento de las cuotas.
- Imputación de pagos.
- Control y seguimiento.
- Resultados alcanzados.

Las capacitaciones externas fueron realizadas por la Gerencia de Servicio al Contribuyente de cada Gerencia Distrital. Para las capacitaciones fui designado en comisión de servicios como facilitador de acuerdo a la siguiente relación de Memorándums:

N° MEMORÁNDUM	FECHAS DE COMISIÓN		LUGAR DE CAPACITACIÓN
	DESDE	HASTA	
08-0742-13	25/02/2013	26/02/2013	Gerencia Distrital Yacuiba
08-0740-13	27/02/2013	01/03/2013	Gerencia Distrital Santa Cruz, GRACO y Agencias Tributarias
08-0748-13	4/03/2013	7/03/2013	Gerencias Distritales Chuquisaca y Potosí y Agencias Tributarias
08-0754-13	11/03/2013	13/03/2013	Gerencia Distrital Cochabamba, GRACO y Agencias Tributarias
08-3515-13	18/09/2013	20/09/2013	Santa Cruz – Stand del SIN Expo Cruz

N° MEMORÁNDUM	FECHAS DE COMISIÓN		LUGAR DE CAPACITACIÓN
08-4756-13	04/12/2013	04/12/2013	Gerencia Distrital Cochabamba
08-4758-13	05/12/2013	06/12/2013	Gerencia Distrital Santa Cruz, GRACO
08-2012-15	25/06/2015	26/06/2015	Gerencia Distrital Santa Cruz, GRACO y Agencias Tributarias
08-2014-15	29/06/2015	30/06/2015	Gerencia Distrital Cochabamba, GRACO y Agencias Tributarias
08-4047-15	28/07/2015	28/07/2015	La Paz – Encuentro de la Gerencia de Servicio al Contribuyente
08-4754-15	14/08/2015	14/08/2015	Santa Cruz – XI Encuentro Nacional de Recaudación y Empadronamiento
MEM/053/2015	08/10/2015	09/10/2015	Gerencia Distrital Pando

3.15. Paso a Producción

Una vez finalizada las pruebas de Control de Calidad, en fecha 18 de marzo de 2013 el Sistema de Facilidades de Pago para Tributos Fiscales fue llevado a Producción.

3.16. Entrega de producto al Área usuaria

En el marco de la normativa interna en el mes de noviembre de 2015 se inició el proceso de entrega del Sistema de Facilidades de Pago al área usuaria.

4. RESULTADOS ALCANZADOS

Los resultados alcanzados son los siguientes:

- ✓ Gestión de trámite a través de la Oficina Virtual del SIN.
- ✓ Reducción de Contribuyentes en plataforma de atención.
- ✓ Seguridad en el acceso al sistema por roles de usuario.
- ✓ Mejora la gestión de trámite que realiza el usuario.
- ✓ Uniformidad de criterios y estandarización de formatos.
- ✓ Control y seguimiento automático.
- ✓ Generación de información en línea.
- ✓ Integración con otros sistemas del SIN.
- ✓ Base de datos única e integrada a nivel nacional.
- ✓ Normativa consolidada del procedimiento de Facilidades de Pago.

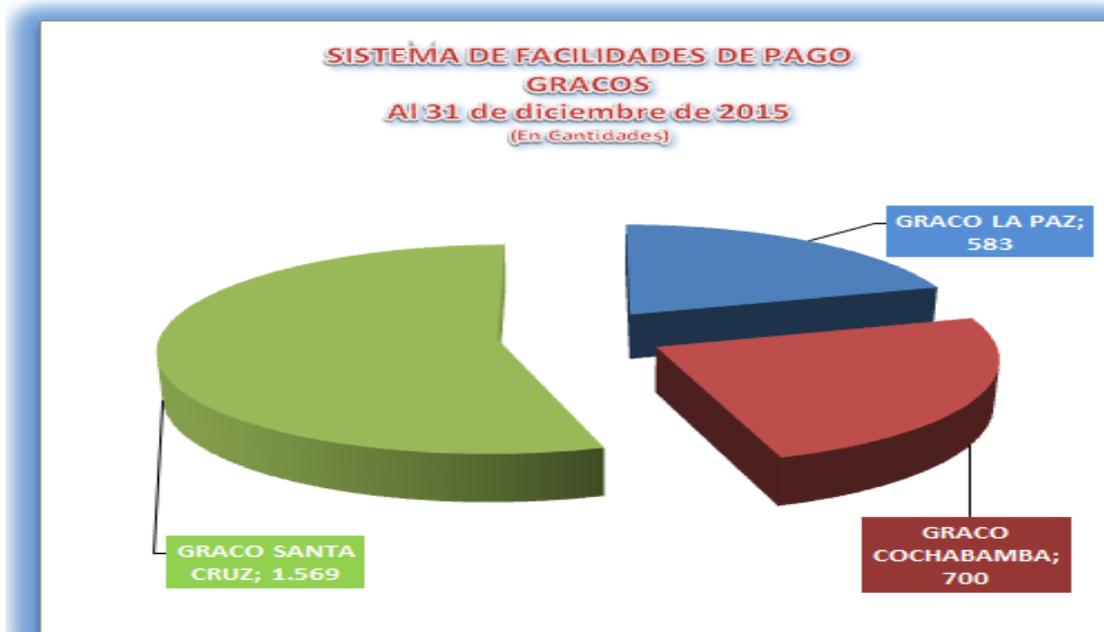
4.1. Datos Estadísticos del Sistema de Facilidades de Pago

Fuente de Información:

Servicio de Impuestos Nacionales - Coordinación Tecnológica del Proyecto MASI

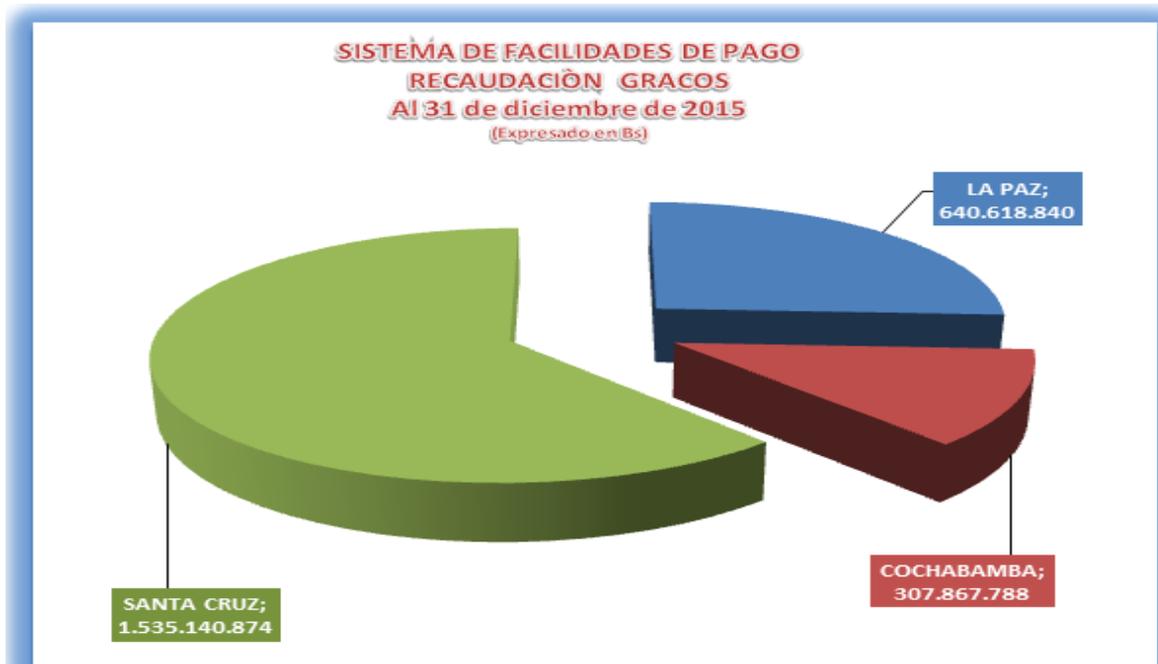
Al 31 de diciembre de 2015.

Ilustración 9. Facilidades de Pago GRACOS – En Cantidades



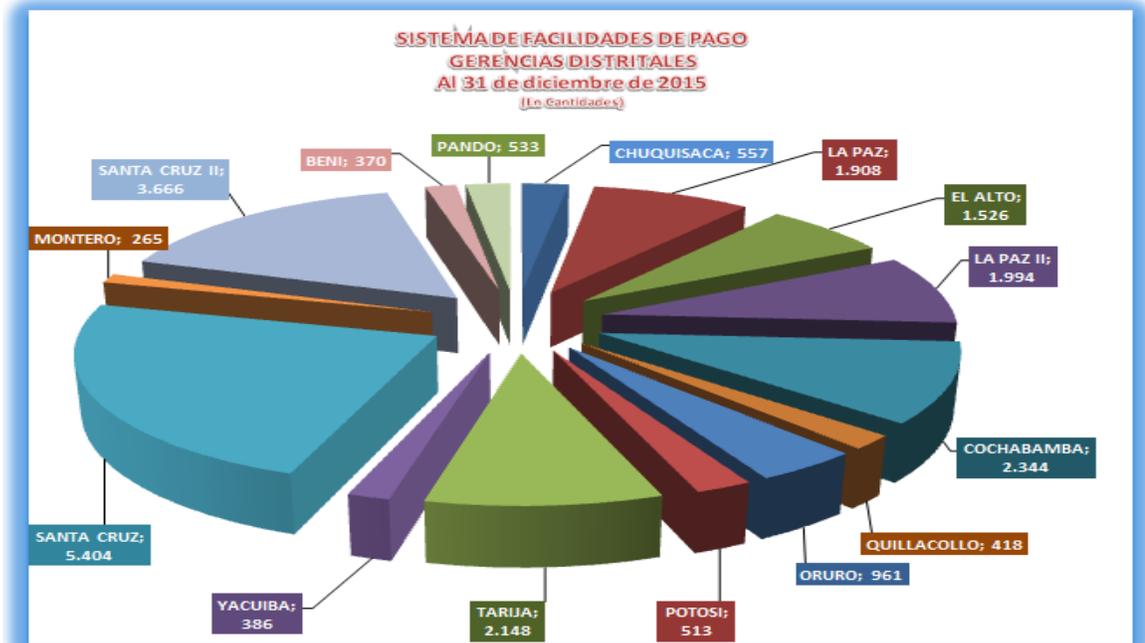
Fuente Proyecto MASI - GTIC
 Creación propia

Ilustración 10. Facilidades de Pago GRACOS – Expresado en Bs



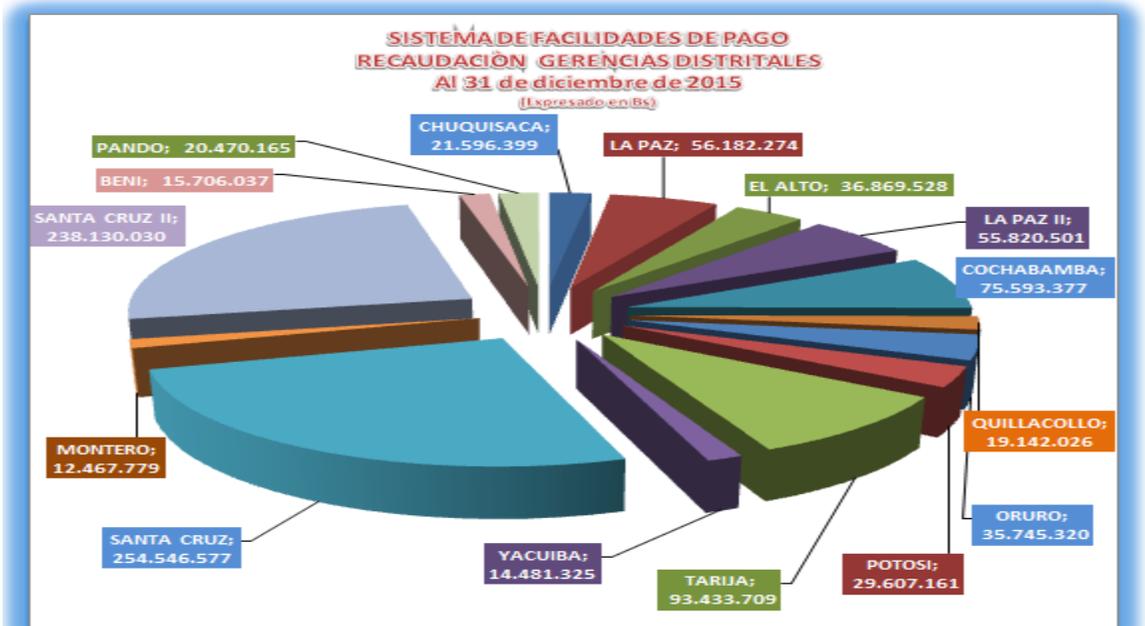
Fuente Proyecto MASI - GTIC
 Creación propia

Ilustración 11. Facilidades de Pago Gerencias Distritales – En Cantidades



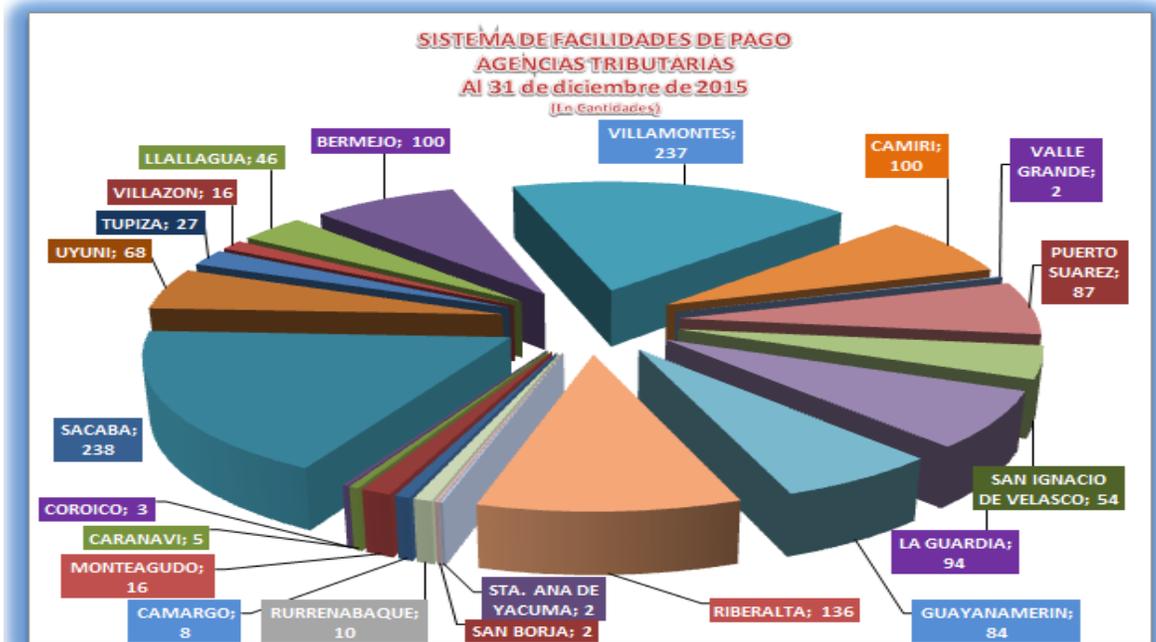
Fuente Proyecto MASI - GTIC
Creación propia

Ilustración 12. Facilidades de Pago Gerencias Distritales – Expresado en Bs



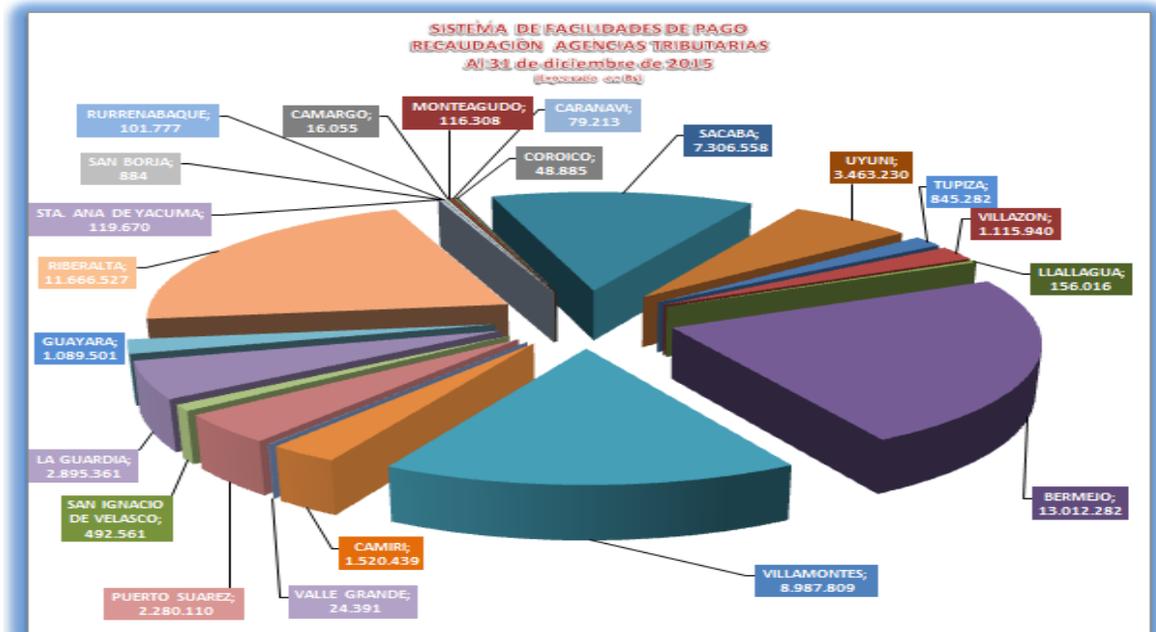
Fuente Proyecto MASI - GTIC
Creación propia

Ilustración 13. Facilidades de Pago Agencias Tributarias – En Cantidades



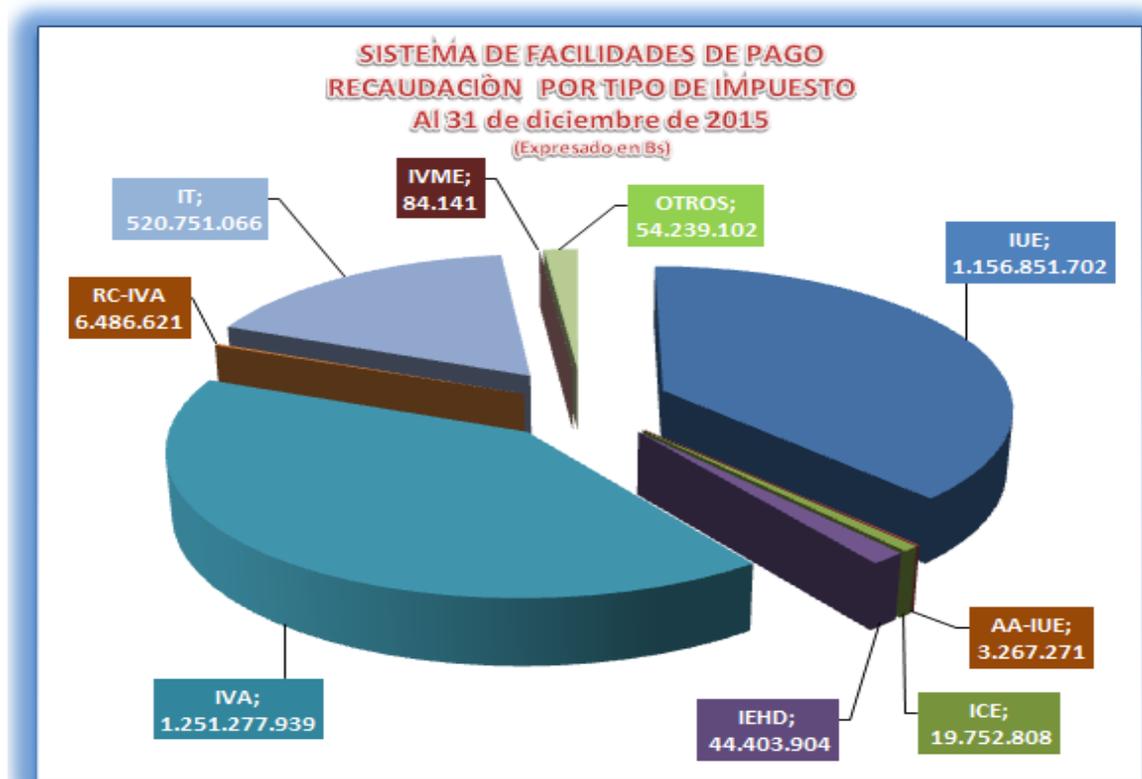
Fuente Proyecto MASI - GTIC
Creación propia

Ilustración 14. Facilidades de Pago Agencias Tributarias – Expreso en Bs



Fuente Proyecto MASI - GTIC
Creación propia

Ilustración 15. Facilidades de Pago Tipo de Impuesto - Expresado en Bs



Fuente Proyecto MASI - GTIC
Creación propia

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La reingeniería del proceso de Facilidades de Pago se operativiza a través de la herramienta informática Sistema de Facilidades de Pago, logrando cumplir con objetivos de modernización, simplificación, agilización e integración con otros sistemas, aprovechando la plataforma tecnológica de la Oficina Virtual y las tecnologías en uso en el SIN.

La automatización ha sido desarrollada conforme el procedimiento definido en base a los requerimientos solicitados por las áreas operativas y directrices de las autoridades jerárquicas del Servicio de Impuestos Nacionales.

La herramienta informática desarrollada Sistema de Facilidades de Pago, facilita las actividades a las áreas operativas y simplifica la gestión de trámites de manera que responde positivamente a las oportunidades de mejora identificadas, generando la posibilidad de mejorar la eficiencia y eficacia de lo actuado por el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN).

El marco normativo fue consensuado con las áreas usuarias y el Comité de Direccionamiento Estratégico, aprobado por el Presidente Ejecutivo del Servicio de Impuestos Nacionales.

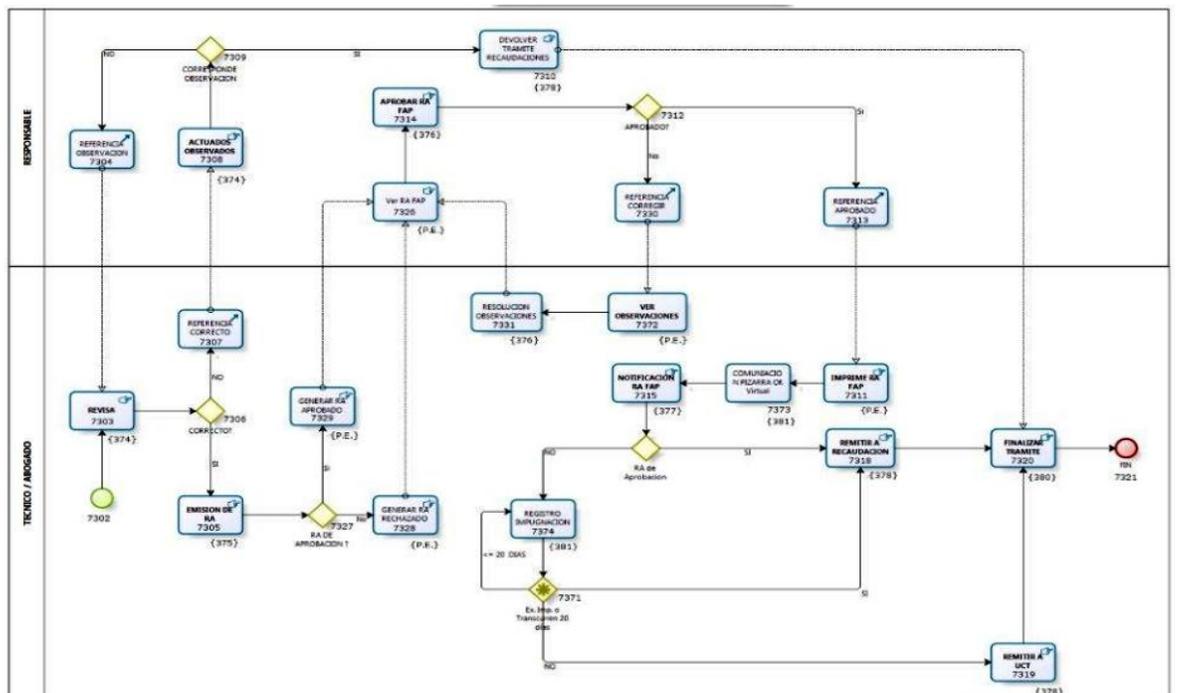
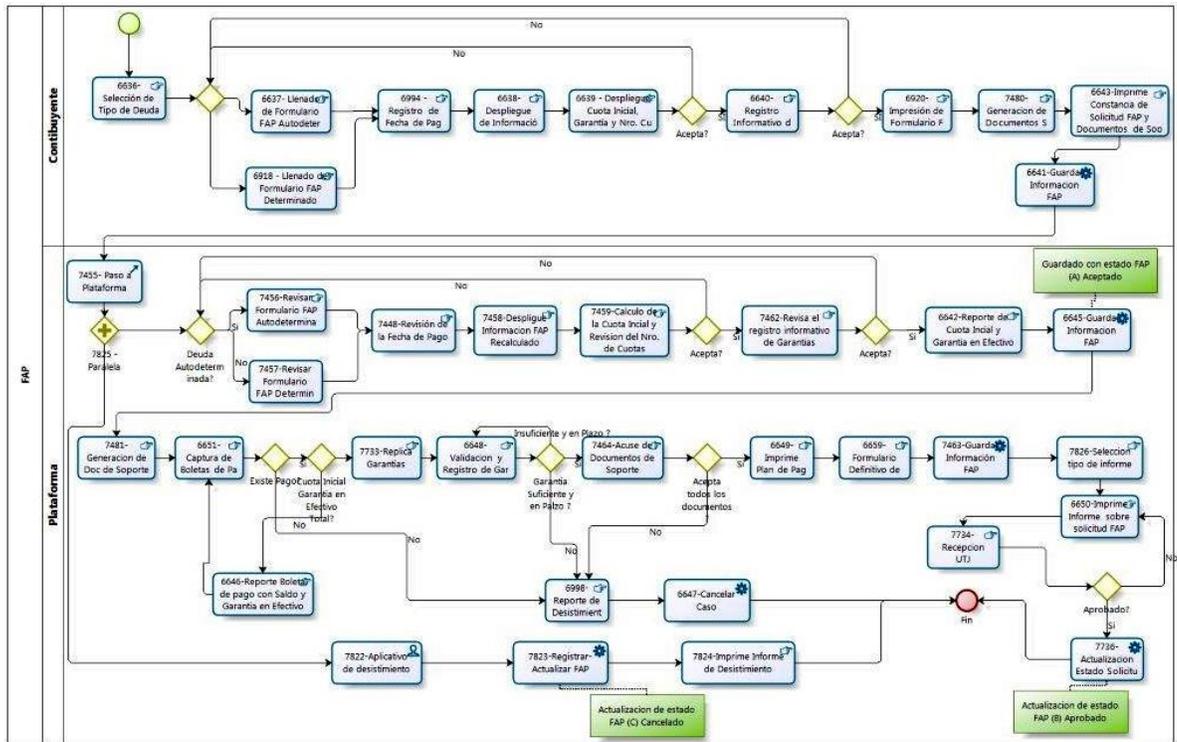
En este marco, el presente documento constituye la Memoria Laboral de un sistema implementado en la Gestión 2013, denominado “Sistema de Facilidades de Pago”, que actualmente se encuentra en plena vigencia al servicio de nuestro País.

Se recomienda el constante mantenimiento acorde a la nueva normativa y/o avances tecnológicos con el objetivo de una mejora continua.

6. BIBLIOGRAFIA

- GARCIA CANSECO OSCAR – NUEVO CURSO DE DERECHO TRIBUTARIO Y LEGISLACIÓN TRIBUTARIA, publicado en la Gestión 2008.
- KIRAN GARIMELLA, MICHAEL LEES, BRUCE WILLIAMS - BPM GERENCIA DE PROCESOS DE NEGOCIOS.
- DIEGO GONZALES ORTIZ – EL TRIBUTO.
- SAMPIERI – METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTIFICA, 5ta. Edición.
- Ley N° 2492 Código Tributario Boliviano de fecha 2 de agosto de 2003, Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014.
- Ley N° 843 y Decretos Reglamentarios. Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014.
- Decreto Supremo N° 27310 de fecha 9 de enero de 2004, Texto Ordenado, Complementado y Actualizado al 30 de abril de 2014.
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – Resolución Ministerial N° 651 de 21 de septiembre de 2012.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio N° 10.0013.06 de 19 de abril de 2006.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio N° 10.0001.15 de 28 de enero 2015.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Normativa de Directorio N° 10.0032.07 de 25 de noviembre de 2015.
- Servicio de Impuestos Nacionales – Resolución Administrativa de Directorio N° 09-0009-15 de 1° de octubre de 2015.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Administrativa de Presidencia N° 09-0001-11 de 4 de febrero de 2011.
- Servicio de Impuestos Nacionales - Resolución Administrativa de Presidencia N° 03-0617-12 de 30 de noviembre de 2012.

ANEXO 1. Flujo de Proceso – Sistema de Facilidades De Pago



Fuente Proyecto MASI

ANEXO 2. Cronograma de Implementación

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN SISTEMA DE FACILIDADES DE PAGO PARA TRIBUTOS FISCALES							
N°	HITOS/TAREAS	Inicio	Fin	Responsable	Medio de verificación	% Avance al	Situación
1.	Relevamiento de Información	01/12/2011	31/12/2011	MASI-Conceptuales	Informe y Actas de Reunión	100%	Concluido
2.	Diagnostico	09/01/2012	30/03/2012	MASI-Conceptuales	Informe y Actas de Reunión	100%	Concluido
3.	Propuesta de Reingeniería	03/06/2012	30/06/2012	MASI-Conceptuales	Documento de Reingeniería	100%	Concluido
4.	Elaboración y presentación del Formulario N° 100 de Solicitud de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software	01/05/12	13/07/12	MASI-Conceptuales			
4.1.	Elaboración del Formulario N° 100 de Solicitud de Desarrollo y mantenimiento de Software	01/05/12	12/07/12	MASI-Conceptuales	F-100	100%	Concluido
4.2.	Envío F-100 a Coordinación Tecnológica	13/07/12	13/07/12	MASI-Conceptuales	Nota Remisión - F-100	100%	Concluido
5.	Elaboración y presentación del Formulario N° 102 de Especificaciones para el Desarrollo y/o Mantenimiento de Software	14/07/12	21/09/12	MASI-Ingeniería de Sistemas			
5.1.	Elaboración del F-102	14/07/12	17/09/12	MASI-Ingeniería de Sistemas	F-102	100%	Concluido
5.2.	Aprobación del F-102	17/09/12	17/09/12	MASI-Ingeniería de Sistemas	F-102 Aprobado	100%	Concluido
5.3.	Ajustes y Envío del F-102	18/09/12	21/09/12	MASI-Ingeniería de Sistemas	Acta Reunión	100%	Concluido
6.	Formulario F-203: Fin de Desarrollo tecnológico. Paso a CC	18/09/12	01/11/12				
6.1.	Desarrollo de Sistema	24/09/12	31/10/12	MASI-Equipos Mixtos	Acta Reunión	100%	Concluido
6.2.	Presentación de versión preliminar	01/11/12	01/11/12	MASI-Equipos Mixtos	Acta Reunión	100%	Concluido
6.3.	Ajustes al F-203	05/11/12	09/11/12	MASI-Equipos Mixtos	Acta Reunión	100%	Concluido
6.4.	Aprobación del F-203	12/11/12	16/11/12	MASI-Equipos Mixtos	Acta Reunión	100%	Concluido
7.	Continuar y dar a nuevas iteraciones al sistema y software - Control de Calidad	19/11/12	12/12/12				
7.1.	Pruebas de Funcionamiento	19/11/12	28/11/12	MASI-Desarrollo	F-204	100%	Concluido
7.2.	Pruebas Piloto con Usuarios	28/11/12	30/11/12	MASI-Equipos Mixtos	F-204	100%	Concluido
7.3.	Envío de Bugs	30/11/12	30/11/12	MASI-Control de Calidad	F-204	100%	Concluido
7.4.	Ajustes Finales al desarrollo tecnológico	01/12/12	07/12/12	MASI-Equipos Mixtos	F-204	100%	Concluido
7.5.	Presentación de F-204	10/12/12	10/12/12	MASI-Control de Calidad	F-204	100%	Concluido
7.6.	Aprobación de F-204	12/12/12	12/12/12	MASI-Control de Calidad	F-204	100%	Concluido
7.7.	Solicitud de paso a Producción	28/02/13	28/02/13	MASI-Conceptuales	Nota de solicitud	100%	Concluido
8.	Desarrollo de Normativa y manuales para implantación del Sistema	01/11/12	30/11/12				
8.1.	Elaboración de Informe Técnico	21/01/13	26/01/13	MASI-GRE-GJN	Informe	100%	Concluido
8.2.	Elaboración de Proyecto de Normativa para implantación del Sistema	21/01/13	26/01/13	MASI-GRE-GJN	RND	100%	Concluido
8.3.	Aprobación final con CDEPM	27/01/13	27/01/13	MASI-GRE-GJN	Actas	100%	Concluido
8.4.	Ajustes a normativa proyectada	14/02/13	15/02/13	MASI-GRE-GJN	RND	100%	Concluido
8.5.	Envío de Informe Técnico y Normativa Proyectada para aprobación de Área Usuaria y consideración de la GJNT	27/01/13	27/01/13	MASI-GRE-GJN	Nota	100%	Concluido
8.6.	Emisión de Normativa para implantación del Sistema	25/02/13	28/02/13	MASI-GRE-GJN	Nota	100%	Concluido
8.7.	Elaboración de Manual de Usuario	01/11/12	30/11/12	MASI-GRE-GJN	Manuales aprobados	100%	Concluido
8.8.	Elaboración de normativa específica	01/11/12	31/01/13	MASI-GRE-GJN	RND aprobada	100%	Concluido
8.9.	Elaboración de texto para comunicación de la implantación del Sistema.	01/02/13	08/03/13	MASI-GRE-GJN	RND emitida	100%	Concluido
9.	Capacitación Interna y externa	01/02/13	31/12/13				
9.1.	Preparación de contenidos para capacitación interna y externa			MASI-Equipos Mixtos	Documento de Capacitación	100%	Concluido
9.2.	Preparación de material de apoyo para eventos de capacitación	01/02/13	31/12/13	MASI-Equipos Mixtos	Material de capacitación	100%	Concluido
9.3.	Realización de eventos de capacitación			MASI-Equipos Mixtos	Talleres de Capacitación	100%	Concluido
10.	Implementación	08/03/13	31/12/13				
10.1.	Paso a Producción	18/03/13	18/03/13	MASI-Equipos Mixtos	F-208	100%	Concluido
10.2.	Seguimiento y Asistencia técnica a los usuarios	18/03/13	31/12/13	MASI-Equipos Mixtos	Informe	100%	Concluido
10.3.	Publicación de la Resolución Administrativa de FAP	08/03/13	08/03/13	MASI-Conceptuales	Resolución publicada	100%	Concluido
10.4.	Publicación de Boletín Informativo referido a la puesta en producción del sistema	18/03/13	18/03/13	MASI-Equipos Mixtos	Sistema en operación	100%	Concluido

Fuente: Proyecto MASI

ANEXO 3. Acceso a la Oficina Virtual

Oficina Virtual

Usted puede realizar trámites y consultas tributarias vía internet.
Servicio de Impuestos Nacionales

Inicio Oficina Virtual Consultas públicas Servicios Políticas de privacidad Normativa Novedades Preguntas

Oficina Virtual

- Inicio
- Oficina Virtual
- Consultas públicas
- Consulta estado de Trámites
- Servicios
- Políticas de privacidad
- Normativa
- Novedades
- Preguntas
- Registro al Padrón Biométrico
- Solicitud de Acción de Repetición Sin Tarjeta Maxi
- Expedientes Públicos Eventuales para Sujetos Pasivos sin NIT
- Verificador Facturas
- Oficina Móvil en Apple Store
- Oficina Móvil en Google Play

BIENVENIDO

El Servicio de Impuestos Nacionales, SIN, le ofrece el acceso a la Oficina Virtual, la cual le permitirá realizar sus trámites de forma telemática, manteniéndolo informado en todo momento del estado de los mismos. Actualmente la Oficina Virtual le brinda los siguientes servicios:

- Inscripción, actualización y modificación de información en el Padrón Nacional Biométrico Digital de Contribuyentes (PBD-11) - Formulario MASH-001.
- Presentación y Consulta de Declaraciones Juradas Sin Datos.
- Consultar su Situación Tributaria (M@SIT).
- Consultar su Estado Tributario.
- Certificación Padrón Nacional Biométrico Digital de Contribuyentes.
- Certificación de Declaraciones Juradas.
- Presentación de Declaraciones Juradas Newton.
- Nuevo Sistema de Facturación.
- Servicio de Información DelVinci.

OFICINA MÓVIL DISPONIBLE PARA DISPOSITIVOS INTELIGENTES

La Oficina Móvil de Impuestos Nacionales, le ofrece los siguientes servicios:

- Presentar declaraciones juradas consignando únicamente datos de cabecera, señalando el formulario, mes y año correspondientes al periodo que se desea declarar.
- Consultar su estado tributario.
- Consultar las fechas de vencimientos.
- Consultar su Situación Tributaria.
- Presentar denuncias por no emisión de facturas.

Disponibles en el App Store y Google Play

Se irá incorporando paulatinamente otros servicios, con el objetivo de conseguir el 100% de tramitación electrónica y accesible totalmente desde internet las 24 horas del día.

Navegador recomendado Firefox versión 3 o superior, habilita las ventanas emergentes.

Oficina Virtual Abierta las 24 horas

informaciontributaria@impuestos.gob.bo - Línea Gratuita 800-10-34-44

Impuestos Nacionales 2019. Todos los derechos reservados.

[Acceso a la Oficina Virtual](#) | [Condiciones generales de uso](#) | [Política de privacidad](#) | [Ayuda de Servicio](#)
Resolución mínima recomendada: 1024 x 768 ó superior
Recomendamos IE 9.0, Firefox 3.0 ó superiores

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

VISTAS - COMPONENTE CONTRIBUYENTE

ANEXO 4. Solicitud de Facilidades de Pago

Oficina Virtual

Impuestos Nacionales

Usuario: ALVARO
NIT: 1768556016
PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

usuario | Contraseña | Inicio | Cerrar

Oficina virtual

FACILIDADES DE PAGO

- SOLICITUD FACILIDADES DE PAGO
- CONSULTAS DE SEGUIMIENTO
- DETALLE DE PAGOS FAP

PIZARRA TRIBUTARIA

Información de interés para usted hoy 30 de octubre de 2015

U.F.V.: 2,08476 Salario Mínimo Nacional: 1656 Bs.
Dólar (Compra): 6,86 Tasa de Interés: 10,26 aplicable desde el 10/08/2015
Dólar (Venta): 6,96 Multa IDF (expresada en UFV): 150

IMPORTANTE

Tome en cuenta el vencimiento de los siguientes formularios:

Formulario	Periodo	Fecha Plazo
610	12/2015	20/01/2016

* Las fechas de vencimiento no consideran feriados ni prórrogas que pudieran presentarse.

COMUNICADOS DE LA OFICINA VIRTUAL

El SIN le informa:

Términos de uso - Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.

[Acerca de la Oficina Virtual](#) | [Condiciones generales de Uso](#) | [Política de privacidad](#) | [Avisos de Seguridad](#)
Resolución mínima recomendada: 1024 x 768 ó superior
Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0 ó superiores

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 5. Formulario 8000 V.1.

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

✓ VERIFICAR | GUARDAR | FINALIZAR PASO | IMPRIMIR | AYUDA | SALIR

SELECCIÓN DE TIPO DE DEUDA

NUMERO DE ORDEN: 3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

DATOS DEL CONTRIBUYENTE

Datos del Contribuyente

DATOS DEL CONTRIBUYENTE

CÓDIGO FORMULARIO: 8000 VERSION: 1 NIT: 1768556016

NOMBRE O RAZON SOCIAL: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

TIPO CONTRIBUYENTE: PERSONA NATURAL DEPENDENCIA: PANDO

TIPO DE PERSONA: PERSONA NATURAL

TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: CEDULA DE IDENTIDAD No. DE DOCUMENTO: 1768556 LUGAR DE EXPEDICION: PANDO

NOMBRE COMPLETO: ALVARO ALEXANDRE PRUEBA PINEDO NUÑEZ

TIPO DE DEUDA: DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

FACILIDAD DE PAGO PARA DEPENDIENTE?: NO

NIT (Employador): 0 NOMBRE O RAZÓN SOCIAL (Employador):

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 6. Registro de Deudas Tributarias

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 7. Registro de Fecha – Pago Tentativo de Cuota Inicial

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 8. Hoja De Cálculo de la Deuda Tributaria



IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR

IMPUESTOS NACIONALES

DEUDA(S) DETERMINADA(S) POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/DEUDAS POR OTROS TÍTULOS DE EJECUCIÓN TRIBUTARIA

Actualizado a fecha: 30/10/2015

RAZÓN SOCIAL: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE NIT: 1768556016

Usuario: ALVARO
Fecha: 30/10/2015; 09:49 a.m.
Dependencia: PANDO
Nro. Orden: 15903400151

DEUDA(S) DETERMINADA(S) POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/DEUDAS POR OTROS TÍTULOS DE EJECUCIÓN TRIBUTARIA

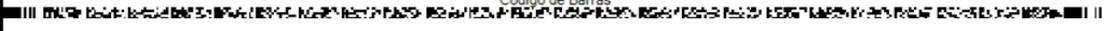
ID	Cod. Doc.	Nº de Orden	Fecha de Emisión	Cod. Doc. Subagrup.	Nº de Orden Subagrup.	Fecha de Emisión Subagrup.	Cantidad de Componentes de la Deuda	Multa por ID	Contravención	Deuda Tributaria	Sanción en Bs. a fecha de vencimiento	Agravante en Bs. a fecha de vencimiento	Total Deuda
1	7012	987654	01/10/2015					1		3956	507		4.463

INFORMACION DE DESGLOSE DE FACILIDADES DE PAGO

ID	Cod. Doc.	Nº de Orden	Mes	Año	Fecha Presentación Emisión	Tributo Omitido	Mantenimiento de Valor	Interés Tributo Omitido	Multa por ID	Contravención Bs.	Deuda Tributaria Bs.	Sanción en Bs. a fecha de vencimiento	Agravante en Bs. a fecha de vencimiento	Total Deuda
1	200	8682338692	06	2011	19/07/2011	2.000	533	1.423		0	3.956	507		4.463
TOTALES DESGLOSE:						2.000	533	1.423			3.956	507		4.463
TOTALES REPORTE:						2.000	533	1.423			3.956	507		4.463

Cód. Certificación: 1011542454
Cód. Seguridad: 07496301022015980
Fecha de Certificación: 30/10/2015

Código de Barras



Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 9. Reporte de Cuota Inicial – Número de Cuotas – Cuota Mensual



IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR

DESPLEGUE CUOTA INICIAL Y NRO. CUOTAS

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REPORTE CUOTA INICIAL - NUMERO CUOTAS - CUOTA MENSUAL

NUMERO DE ORDEN: 3047988

Reporte Cuota Inicial y Número de Cuotas

REPORTE CUOTA INICIAL - NUMERO CUOTAS - CUOTA MENSUAL

Deuda Tributaria para FAP (Bs.)	4463	
Total Cuota Inicial (Bs.)	223	
Cuota Inicial en Efectivo (Bs.)	223	
Cuota Inicial en Valores (Bs.)	0	
NUMERO DE CUOTAS - El número de cuotas puede ser reducido.	6	
MONTO CUOTA MENSUAL REFERENCIAL: La cuota mensual deberá ser actualizada desde la fecha de vencimiento de cada una de las cuotas detalladas hasta la fecha de pago de la cuota correspondiente, conforme a la cotización de LIPVs, tasa de interés y tiempo transcurrido.	MONTO CUOTA MENSUAL (Bs.) A FECHA DE VENCIMIENTO: 350	MONTO CUOTA MENSUAL (UPV) A FECHA DE VENCIMIENTO: 231
Saldo Deuda Tributaria (Bs.)	4240	
SALDO (DEUDA - CUOTA INICIAL): 4017		

¿ESTA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE CUOTAS Y EL MONTO ESTIMADO DE LA CUOTA MENSUAL?

SI NO

FECHAS DE PAGO

FECHA DE PAGO TENTATIVA (Cuota Inicial): 30/10/2015	FECHA DE PAGO TENTATIVA (Última Cuota): 29/04/2016
---	--

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

84

ANEXO 10. Registro Preliminar de Garantía



IMPUESTOS NACIONALES 
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

✓ VERIFICAR  GUARDAR  FINALIZAR PASO  IMPRIMIR ? AYUDA SALIR 

REGISTRO INFORMATIVO DE GARANTÍAS

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES 

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REGISTRO DE GARANTIAS PRELIMINAR

Garantías

REGISTRO PRELIMINAR DE GARANTIAS.

TIPO DE GARANTIA	PORCENTAJE (%)	SALDO DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)	MONTO GARANTIA (Bs.)
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES	10	4240	424
BOLETA DE GARANTÍA A PRIMER REQUERIMIENTO			
GARANTIA HIPOTECARIA (BIENES INMUEBLES URBANOS)			
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES			

¿ ESTÁ DE ACUERDO CON EL MONTO TOTAL DE LAS GARANTIAS REGISTRADAS ?

ELIJA UNA OPCIÓN...

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 11. Formulario 8000 V.1. Preliminar

IMPUESTOS NACIONALES		Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...	
IMPRESIÓN DE FORMULARIO FAP		FINALIZAR PASO	IMPRIMIR
NUMERO DE ORDEN 3047988		IMPUESTOS NACIONALES	
SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO			
DATOS DEL CONTRIBUYENTE			
CÓDIGO FORMULARIO	VERSION	NIT	
8000	1	1768556016	
NOMBRE O RAZON SOCIAL PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE			
TIPO CONTRIBUYENTE	DEPENDENCIA		
PERSONA NATURAL	PANDO		
TIPO DE PERSONA PERSONA NATURAL			
TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION	No. DE DOCUMENTO	LUGAR DE EXPEDICION	
CEDULA DE IDENTIDAD	1768556	PANDO	
NOMBRE COMPLETO ALVARO ALEXANDRE PRUEBA PINEDO NUÑEZ			
TIPO DE DEUDA DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA			
FACILIDAD DE PAGO PARA DEPENDIENTE ? NO			
NIT (Empleador)	NOMBRE O RAZÓN SOCIAL (Empleador)		
0			
REPORTE CUOTA INICIAL - NUMERO CUOTAS - CUOTA MENSUAL			
Deuda Tributaria para FAP (Bs.)	DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)		
	4483		
Total Cuota Inicial (Bs.)	CUOTA INICIAL		
	223		
Cuota Inicial en Efectivo (Bs.)	CUOTA INICIAL EFECTIVO		
	223		
Cuota Inicial en Valores (Bs.)	CUOTA INICIAL VALORES		
	0		
NUMERO DE CUOTAS - El número de cuotas puede ser reducido.	NUMERO CUOTAS		
	8		
CUOTA MENSUAL REFERENCIAL: La cuota mensual deberá ser actualizada desde la fecha de vencimiento de cada una de las deudas detalladas hasta la fecha de pago de la cuota correspondiente, conforme a la cotización de UPVs, tasa de interés y tiempo transcurrido.	MONTO CUOTA MENSUAL (Bs.) A FECHA DE VENCIMIENTO	MONTO CUOTA MENSUAL (UFV) A FECHA DE VENCIMIENTO	
	380	231	
Saldo Deuda Tributaria (Bs.)	SALDO ((DEUDA - CUOTA INICIAL)		
	4240		
¿ESTA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE CUOTAS Y EL MONTO ESTIMADO DE LA CUOTA MENSUAL?			
SI			
FECHAS DE PAGO			
FECHA DE PAGO TENTATIVA (Cuota Inicial)	FECHA DE PAGO TENTATIVA (Última Cuota)		
30/10/2015	29/04/2016		
REGISTRO PRELIMINAR DE GARANTIAS.			
TIPO DE GARANTIA	PORCENTAJE (%)	SALDO DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)	MONTO GARANTIA (Bs.)
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES	10	4240	424
REGISTRO DE GARANTIAS			
¿ESTA DE ACUERDO CON EL MONTO TOTAL DE LAS GARANTIAS REGISTRADAS ?			
SI			

ANEXO 12. Proformas de Boletas - Cuota Inicial y Garantía en Efectivo

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR

Reporte de Cuota Inicial y Garantía en Efectivo

Página 1 de 2
PDF

Usuario: ALVARO
 Fecha: 30/10/2015; 10:07 a.m.
 Dependencia: PANDO
 Nro. Orden: 15903400151

CUOTA INICIAL EFECTIVO
PROFORMA BOLETA DE PAGO

NOMBRE APELLIDO O RAZON SOCIAL DEL SUJETO PASIVO:
PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

Operación	Impuesto	Formulario	N° Doc. que se paga	PERIODO		FOLIO
				Mes	Año	
				10	2015	
55	7	8000	15903400151			
DETALLE						IMPORTE
Importe de la deuda						223
Mantenimiento de valor						
Intereses moratorios						
Multa por incumplimiento de los deberes formales						
Multa por incremento del impuesto determinado en la declaración jurada rectificatoria						
Sanción por omisión al pago						
Total						223
Saldo disponible de pagos a compensar						
Pago en efectivo						223

EL PAGO DEBE REALIZARSE MÁXIMO HASTA EL DÍA : 30/10/2015

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR

Reporte de Cuota Inicial y Garantía en Efectivo

Página 2 de 2
PDF

Usuario: ALVARO
 Fecha: 30/10/2015; 10:08 a.m.
 Dependencia: PANDO
 Nro. Orden: 15903400151

GARANTIA EN EFECTIVO Y/O VALORES
PROFORMA BOLETA DE PAGO

NOMBRE APELLIDO O RAZON SOCIAL DEL SUJETO PASIVO:
PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

Operación	Impuesto	Formulario	N° Doc. que se paga	PERIODO		FOLIO
				Mes	Año	
				10	2015	
55	7	8000	15903400151			
DETALLE						IMPORTE
Importe de la deuda						424
Mantenimiento de valor						
Intereses moratorios						
Multa por incumplimiento de los deberes formales						
Multa por incremento del impuesto determinado en la declaración jurada rectificatoria						
Sanción por omisión al pago						
Total						424
Saldo disponible de pagos a compensar						
Pago en efectivo						424

EL PAGO DEBE REALIZARSE MÁXIMO HASTA EL DÍA : 30/10/2015

IMPORTANTE: El pago debe realizarse UNA VEZ QUE LA INFORMACION HAYA SIDO ACTUALIZADA Y CONFIRMADA en Plataforma de Atención al Contribuyente de su Jurisdicción.

Una vez cancelada la Cuota Inicial y remitido el Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago al Servicio de Impuestos Nacionales, tiene cinco (5) días hábiles para presentarse en las Oficinas del SIN de su jurisdicción con los siguientes documentos:

1. Fotocopias de las DDJJ o del documento de deuda por el cual se acoge a la facilidad.
2. Original de los documentos de las garantías constituidas u ofrecidas.
3. Fotocopia(s) de la(s) boleta(s) de pago de Cuota Inicial

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 13. Número de Trámite y Documentos Soporte



IMPUESTOS NACIONALES 

Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ..

[FINALIZAR PASO](#)
[IMPRIMIR](#)
[SALIR](#)


IMPRIME CONSTANCIA DE SOLICITUD FAP Y DOCUMENTOS DE SOPORTE

NUMERO DE ORDEN



SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

CONSTANCIA SOLICITUD FAP

Constancia solicitud FAP

<p>Número de trámite - solicitud facilidades de pago</p>	<p>NUMERO DE TRAMITE</p> <input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="904498099"/>
<p>Número de orden formulario - solicitud facilidades de pago</p>	<p>NUMERO ORDEN FAP</p> <input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="15903400151"/>

Una vez enviado el Formulario de Solicitud de Facilidades de Pago al Servicio de Impuestos Nacionales, debe aproximarse a la plataforma de atención al contribuyente de su jurisdicción hasta la Fecha de Pago de la Cuota Inicial establecida por usted, con los documentos detallados más abajo.

TIPO DE GARANTIA FAP

DOCUMENTOS SOPORTE

DOCUMENTO DE SOPORTE
<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN - 1"/>
<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="BOLETA DE PAGO DE GARANTÍA - 1"/>
<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL - 1"/>
<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="BOLETA DE PAGO DE LA CUOTA INICIAL - 1"/>
<input style="width: 100%; border: 1px solid #ccc;" type="text" value="ORIGINALES Y FOTOCOPIAS DE LOS DOCUMENTOS DE DEUDA INCLUIDOS EN LA FACILIDAD DE PAGO - 1"/>

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

VISTAS - COMPONENTE PLATAFORMA

ANEXO 14. Asignación de Trámite

Usuario: LUIS ALBERTO USTARES GOMEZ Administración: Nivel Central Cerrar sesión

Impuestos Nacionales

Menú

Asignación y Liberación de Tareas

Asignar Tareas Liberar Tareas

Nro Tramite:

Sel.	Tramite	Proceso	Actividad	EstadoCaso	EstadoTarea
<input checked="" type="checkbox"/>	904498099	Facilidades de Pago	Revisar Formulario FAP Determinado	Iniciado	EnProceso

Servicio de Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.

Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior
Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0, ó superiores

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 15. Verificación de Deudas Tributarias

IMPUESTOS NACIONALES Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR

IMPUESTOS NACIONALES

NUMERO DE ORDEN
3047988

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

DEUDAS POR ADMINISTRACION TRIBUTARIA

DEUDAS POR ADMINISTRACION TRIBUTARIA

REGISTRO DEUDAS POR ADMINISTRACION TRIBUTARIA

ACTUALIZAR TOTAL

Edición	Código Documento	Número de Orden	Fecha Emisión	Código Documento Subagrupador	Número de Orden Subagrupador	Fecha Emisión Subagrupador	Tributo Omitido	Componentes			
1	VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN	987654	01/10/2015				0	0			
Edición	Código Documento	Número de Orden	Año	Mes	Fecha Presentación	Fecha Vencimiento/Emisión	Tributo Omitido (en Bs.)	Contravención Bs.	Sanción (en Bs.)	Agravante (en Bs.)	Contravención (en UFV)
1	200 - IMPUESTO AL VALOR AGREGADO	8682338692	2011	06	11/11/2011	19/07/2011	2000	0	400	0	0

Página 1 de 1 (1 elementos)

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 16. Verificación de Hoja De Cálculo



IMPUESTOS NACIONALES 

Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR 

IMPUESTOS NACIONALES 

DEUDA(S) DETERMINADA(S) POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/DEUDAS POR OTROS TÍTULOS DE EJECUCIÓN TRIBUTARIA

Actualizado a fecha: 30/10/2015

RAZÓN SOCIAL: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE NIT: 1768556016

Usuario: Luis ustares
 Fecha: 30/10/2015; 02:30 p.m.
 Dependencia: PANDO
 No. Orden: 15903400151

DEUDA(S) DETERMINADA(S) POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA/DEUDAS POR OTROS TÍTULOS DE EJECUCIÓN TRIBUTARIA

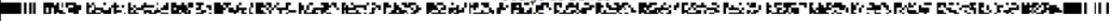
ID	Cod. Doc.	Nº de Orden	Fecha de Emisión	Cod. Doc. Subagrup.	Nº de Orden Subagrup.	Fecha de Emisión Subagrup.	Cantidad de Componentes de la Deuda	Multa por IDF	Contravención	Deuda Tributaria	Sanción en Bs. a fecha de vencimiento	Agravante en Bs. a fecha de vencimiento	Total Deuda
1	7012	987654	01/10/2015					1		3956	507		4.463

INFORMACIÓN DE DESGLOSE DE FACILIDADES DE PAGO

ID	Cod. Doc.	Nº de Orden	Mes	Año	Fecha Presentación/ Emisión	Tributo Omitido	Mantenimiento de Valor	Interés Tributo Omitido	Multa por IDF Bs.	Contravención Bs.	Deuda Tributaria Bs.	Sanción en Bs. a fecha de vencimiento	Agravante en Bs. a fecha de vencimiento	Total Deuda
1	200	8682338692	06	2011	19/07/2011	2.000	533	1.423		0	3.956	507		4.463
TOTALES DESGLOSE:						2.000	533	1.423			3.956	507		4.463
TOTALES REPORTE:						2.000	533	1.423			3.956	507		4.463

Cód. Certificación
1011542507
Cód. Seguridad
33443301012015792
Fecha de Certificación
30/10/2015

Código de Barras



Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 17. Verificación de Fecha de Pago Tentativo de Cuota Inicial



IMPUESTOS NACIONALES 

Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR 

REGISTRO DE FECHA DE PAGO TENTATIVA

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES 

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REGISTRO FECHA DE PAGO

Fecha de Pago

FECHA DE PAGO TENTATIVO

FECHA DE PAGO

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 18. Verificación de Cuota Inicial – Numero de Cuotas y Cuota Mensual

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ..

✓ VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR

DESPLIEGUE CUOTA INICIAL Y NRO. CUOTAS

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REPORTE CUOTA INICIAL - NUMERO CUOTAS - CUOTA MENSUAL

Reporte Cuota Inicial y Número de Cuotas

REPORTE CUOTA INICIAL - NUMERO CUOTAS - CUOTA MENSUAL

Deuda Tributaria para FAP (Bs.)	DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)	4463
Total Cuota Inicial (Bs.)	CUOTA INICIAL	223
Cuota Inicial en Efectivo (Bs.)	CUOTA INICIAL EFECTIVO	223
Cuota Inicial en Valores (Bs.)	CUOTA INICIAL VALORES	0
NUMERO DE CUOTAS - El número de cuotas puede ser reducido.	NUMERO CUOTAS	6
CUOTA MENSUAL REFERENCIAL: La cuota mensual deberá ser actualizada desde la fecha de vencimiento de cada una de las deudas detalladas hasta la fecha de pago de la cuota correspondiente, conforme a la cotización de UFVs, tasa de interés y tiempo transcurrido.	MONTO CUOTA MENSUAL (Bs.) A FECHA DE VENCIMIENTO	380
	MONTO CUOTA MENSUAL (UFV) A FECHA DE VENCIMIENTO	231
Saldo Deuda Tributaria (Bs.)	SALDO (DEUDA - CUOTA INICIAL)	4240

¿ESTA DE ACUERDO CON EL NUMERO DE CUOTAS Y EL MONTO ESTIMADO DE LA CUOTA MENSUAL?

Si

FECHAS DE PAGO

FECHA DE PAGO TENTATIVA (Cuota Inicial) 30/10/2015

FECHA DE PAGO TENTATIVA (Última Cuota) 29/04/2016

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 19. Verificación de Garantías

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ..

✓ VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR

REVISAR EL REGISTRO INFORMATIVO DE GARANTÍAS

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REGISTRO DE GARANTIAS PRELIMINAR

Garantías

REGISTRO PRELIMINAR DE GARANTIAS.

TIPO DE GARANTIA	PORCENTAJE (%)	SALDO DEUDA TRIBUTARIA (Bs.)	MONTO GARANTIA (Bs.)
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES	10	4240	424

REGISTRO DE GARANTIAS

¿ESTA DE ACUERDO CON EL MONTO TOTAL DE LAS GARANTIAS REGISTRADAS ?

Si

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 20. Verificación Documentos Soporte

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO IMPRIMIR SALIR

VISUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS SOPORTE

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

TIPO DE GARANTIA FAP
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES

DOCUMENTOS SOPORTE

DOCUMENTO DE SOPORTE
VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN - 1
BOLETA DE PAGO DE GARANTÍA - 1
DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL - 1
BOLETA DE PAGO DE LA CUOTA INICIAL - 1
ORIGINALES Y FOTOCOPIAS DE LOS DOCUMENTOS DE DEUDA INCLUIDOS EN LA FACILIDAD DE PAGO - 1

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 21. Registro y Validación de Boletas de Pago

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR

CAPTURA DE BOLETAS DE PAGO

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REGISTRO DE BOLETAS DE PAGO

Boletas de Pago

DATOS DE CABECERA

NIT: 1768556016 | NUMERO DE ORDEN FAP: 15903400151 | NOMBRE O RAZON SOCIAL: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

REGISTRO DE BOLETAS DE PAGO.

TIPO DE BOLETA	CODIGO DE BOLETA	NUMERO DE ORDEN	FECHA	MONTO
CUOTA INICIAL	1000 - BOLETA DE PAG	8699379271	30/10/2015	223
OBSERVACIONES				
Eliminar				
REGISTRO DE BOLETAS DE PAGO.				
GARANTIA	1000 - BOLETA DE PAG	8699379270	30/10/2015	424
OBSERVACIONES				
Eliminar				

[Añedir](#)

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 22. Verificación de Garantías

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

✓ VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR ? AYUDA SALIR

VALIDACIÓN Y REGISTRO DE GARANTÍAS

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

REGISTRO DE GARANTIAS

Garantía Efectivo - Valores Boleta De Garantía A Primer Requerimiento Garantías Hipotecarias

GARANTIA EN EFECTIVO Y/O VALORES

CODIGO DE BOLETA DE PAGO	NUMERO DE ORDEN	FECHA DE BOLETA	IMPORTE EN BS	OPCIONES
1000	8699379270	30/10/2015	424	

TOTAL

424

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 23. Acuse de Documentos Soporte

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

✓ VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR ? AYUDA SALIR

ACUSE DE DOCUMENTOS DE SOPORTE

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

ACUSE DOCUMENTOS DE SOPORTE

Acuse Documentos de Soporte

DATOS DE CABECERA

CODIGO FORMULARIO: 8000 VERSION: 1 NIT: 1708556016

NOMBRE O RAZON SOCIAL: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE

TIPO CONTRIBUYENTE: PERSONA NATURAL DEPENDENCIA: PANDO

TIPO DE DEUDA: DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

NUMERO DE FAP: 15903400151

ACUSE RECIBO DOCUMENTOS DE SOPORTE

El contribuyente, a quién pertenecen los datos que se detallan al inicio del presente documento, ha presentado los siguientes documentos como parte de su solicitud de Facilidades de Pago:

DOCUMENTOS PRESENTADOS:

- (DOCUMENTO DE DEUDA FAP) - VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN - 1
- (GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES) - BOLETA DE PAGO DE GARANTÍA - 1
- (GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES) - DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL - 1
- (GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES) - BOLETA DE PAGO DE LA CUOTA INICIAL - 1
- (GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES) - ORIGINALES Y FOTOCOPIAS DE LOS DOCUMENTOS DE DEUDA INCLUIDOS EN LA FACILIDAD DE PAGO - 1

DOCUMENTOS QUE PRESENTAN

CORRELATIVO	DOCUMENTO	OPCIONES
+ Añadir		

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 24. Reporte de Plan de Pagos



IMPUESTOS NACIONALES 
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

 IMPRIMIR
  FINALIZAR PASO
 SALIR 

IMPRIME PLAN DE PAGOS



REPORTE DE PLAN DE PAGOS SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

FORMULARIO 8000 V-1

NIT	NOMBRE Y APELLIDO O RAZON SOCIAL DEL SUJETO PASIVO
1768556016	PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE
TIPO DE CONTRIBUYENTE	DEPENDENCIA
PERSONA NATURAL	PANDO
NUMERO DE ORDEN FAP	TIPO DE DEUDA
15903400151	DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

IMPORTE DE LA CUOTA REFERENCIAL QUE DEBE SER ACTUALIZADA CON MANTENIMIENTO DE VALOR E INTERESES A LA FECHA DE PAGO DE LA CUOTA CORRESPONDIENTE

Expresado en Bs

380

FECHAS DE VENCIMIENTO DE CADA CUOTA

N ° DE CUOTA	FECHA VENCIMIENTO
1	30/11/2015
2	31/12/2015
3	29/01/2016
4	29/02/2016
5	31/03/2016
6	29/04/2016

ANEXO 25. Formulario 8000 V.1. Definitivo

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

FINALIZAR PASO SALIR

FORMULARIO 8000 V1 - DAT

Página 1 de 1 PDF

IMPUESTOS NACIONALES

Número de Orden: 15903400151
Fecha de Liquidación: 30/10/2015

**FORMULARIO 8000 V-1
SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO**

NOMBRES Y APELLIDOS O RAZÓN SOCIAL DEL SUJETO PASIVO
PRUEBA PINEDO NUÑEZ, ALVARO ALEXANDRE

NIT	Tipo Deuda	Nro. Cuotas
1768556016	DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	6

DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO AGRUPADOR

N°	Código	Descripción	Nro. Orden	Fecha de Emisión
1	7012	VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN	987654	01/10/2015

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO SUBGRUPADOR

N°	Código Subgrupador	Descripción Subgrupador	Nro. Orden Subgrupador	Fecha de Emisión Subgrupador
1				

COMPONENTES DEUDAS

N°	Cód.	N° Orden	Mes	Año	Fecha de Emisión	Tributo Omitido	MIDF	Importe Contra vención	Sanción a Fecha de Vencimiento	Agravante a Fecha de Vencimiento
1	200	8682338692	06	2011	11/11/2011	2.000			400	
SUB TOTALES						2.000			400	

Garantías Ofrecidas	Porcentaje Mínimo de la Garantía sobre el Saldo de la Deuda	Importe
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES	10	424

Al firmar la presente declaración jurada, acepto la forma de imputación de los pagos que es a la obligación más antigua y entre estas a la de menor Monto y así sucesivamente a las deudas mayores consignadas en la solicitud de Facilidades de Pago.

Firma del Sujeto pasivo o responsable	Aclaración de firma
Juró la exactitud de la presente declaración(Parágrafo 1, Art. 78, Ley Nro. 2492)	C.I.:

Cod. Certificación: 1011842822 Cod. Seguridad: 44604301012015443 Fecha de Certificación: 30/10/2015

Código de Barras

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 26. Decisión de Informe

IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

VERIFICAR GUARDAR FINALIZAR PASO IMPRIMIR AYUDA SALIR

SELECCIÓN DE TIPO DE INFORME

NUMERO DE ORDEN
3047988

IMPUESTOS NACIONALES

SOLICITUD DE FACILIDADES DE PAGO

DECISION INFORME FAP

Decisión Informe FAP

DECISION INFORME FAP

SELECCION TIPO INFORME FAP
ACEPTADO

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 27. Generación de Informe

IMPUESTOS NACIONALES															
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ..															
VER VERIFICAR GUARDAR IMPRIMIR FINALIZAR PASO SALIR															
IMPRIME INFORME SOBRE SOLICITUD FAP															
CITE: GDP/001/2015															
INFORME F.A.P. N° 15903500089															
A:	Juan Perez														
JEFE DE DEPTO. JURIDICO Y DE COBRANZA COACTIVA SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES															
VIA:	Lidia Castillo														
JEFE DE DEPTO. RECAUDACIONES Y EMPADRONAMIENTO SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES															
DE:	Bernabe Pacuri														
REF:	Aceptación de Facilidades de Pago del Contribuyente: PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE NIT: 1768556016														
LUGAR Y FECHA:	Cobija, 30 de octubre de 2015														
I. ANTECEDENTES.-															
Conforme lo dispuesto en el Art. 55° de la Ley 2492, Código Tributario Boliviano, el Art. 24° del D.S. 27310 y la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0001-15, en fecha 30/10/2015 en el Departamento de Recaudaciones de esta distrital se ha procedido a recepcionar la solicitud presentada por el contribuyente PRUEBA PINEDO NUÑEZ ALVARO ALEXANDRE con NIT: 1768556016, por la que solicita concesión de Facilidades de Pago para deudas tributarias Determinadas por la Administración Tributaria detallados en el cuadro 1.															
II. ANALISIS (DESARROLLO Y/O TRABAJO DE CAMPO).-															
En aplicación al procedimiento establecido en la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0001-15 se procedió a la revisión y verificación de los requisitos presentados por el contribuyente, para la concesión de Facilidades de Pago, los mismos que se detallan a continuación:															
1. Formulario 8000 - 1 N° de Orden 15903400151 Declaración Jurada de Solicitud de Facilidades de Pago. 2. Fotocopia de los documentos de deuda, por las que solicita Plan de Facilidad de Pago, según detalle del cuadro 1. 3. Cálculo realizado por el Administración Tributaria a fecha 30/10/2015 sobre la determinación de la deuda bajo los lineamientos de la Ley 2492.															
(Cuadro 1) (EXPRESADO EN BOLIVIANOS)															
Cod. Documento Agrupador	N° de Orden Dcto Agrupador	Cod. Documento Subagrupador	N° de Orden Dcto Subagrupador	Cod. Formulario	N° de Orden	Periodo	Saldo a Favor del Fisco	Mantenimiento de Valor	Intereses MIDP	Contravención	Sanción	Agravantes	S.F.F. Actualizado	Pago Inicial	S.F.F. Sujeto a FAP
7012	987654	0	0	200	8682338692	6/2011-2000	533	1423	0	0	507	0	4463	223	4240
4. Detalle de pago(s) a cuenta realizado(s):															
Pagos a Cuenta					Con Direccionamiento										
Nro.	Cod. Boleta	N° de Orden	Fecha de Pago	Importe en Bs	Cód. Formulario	N° de Orden	Periodo								
5. Documentos Presentados:															
Documentos de Soporte															
VISTA DE CARGO DE FISCALIZACIÓN - 1															
BOLETA DE PAGO DE GARANTÍA - 1															
DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL TITULAR O REPRESENTANTE LEGAL - 1															
BOLETA DE PAGO DE LA CUOTA INICIAL - 1															
ORIGINAL Y FOTOCOPIAS DE LOS DOCUMENTOS DE DEUDA INCLUIDOS EN LA FACILIDAD DE PAGO - 1															
6. Garantía(s) presentada(s):															
Descripción			Porcentaje(%) M/hmo por Garantía				Monto Pagado por Garantía en Bs								
GARANTIA PAGO EN EFECTIVO Y/O VALORES			10				424								
DATOS DE LA BOLETA															
Nro.	Cod. Boleta	N° de Orden	Fecha de Pago	Importe en Bs											
1	1000	8699379270	30/10/2015	424											
7. La(s) Boletas de pago canceladas por concepto de cuota inicial equivalentes al 5% del saldo de la Deuda tributaria, se encuentran correctamente calculada(s), pagada(s) y registrada(s) en la Base de Datos Corporativa de acuerdo al siguiente detalle:															
Nro.	N° Cod. Boleta	N° de Orden	Fecha de Pago	Importe en Bs											
1	1000	8699379271	30/10/2015	223											
8. El plazo solicitado para el Plan de Facilidades de Pago es de 6 meses															
III. CONCLUSIÓN.-															
Habiéndose comprobado que el contribuyente ha cumplido con lo establecido en la RND N° 10-0001-15 que reglamenta la concesión de Facilidades de Pago, presentando la documentación correspondiente dentro del plazo establecido, se considera aprobar la solicitud de Facilidades de Pago.															
IV. RECOMENDACIÓN.-															
Por lo que habiendo cumplido el contribuyente con todos los requisitos exigidos, se recomienda la derivación del expediente de solicitud de Facilidades de Pago, al Departamento Jurídico para que proceda de acuerdo a normativa vigente															
Es cuanto informo para los fines consiguientes.															

VISTAS - COMPONENTE UNIDAD TÉCNICA JURÍDICA

ANEXO 28. Inicio de Trámite

Usuario: EDGAR RUBEN QUISPE MAMANI Administración: Oruro Cerrar sesión

Impuestos Nacionales

Navegador de tareas

- Navegador de Tareas
 - Dependientes
- Bandeja de Entrada
 - Hoy
 - Retrasadas
 - En Tiempo
 - PROCESO AISC V1.1
 - PROCESO DE COBRANZA COACTIVA - CO
 - Proceso Empadronamiento Inscripciones

Procesos

Herramientas

- Aplicativos COF
- Aplicativos FAP
- Aplicativos FISDET
- Aplicativos PROSINET
- Asignacion y Reasignacion de Tramites
- Atencion Solicitud Cita Previa

Menú

Lista de Actividades - Bandeja de Entrada

Actualizar Filtro Tareas Cierre Diario

Sel.	Nro. Trámite	Descripción del Proceso	Actividad	Fecha Ingreso	Fecha Límite	
<input type="checkbox"/>	4086855	PROCESO FACILIDADES DE PAGO CON RA-UTJ	REVISION DE DOCUMENTOS	15-03-2013 20:43:30	15-03-2013	
<input type="checkbox"/>	4086450	Facilidades de Pago	Imprime informe de desistimiento	15-03-2013 17:05:55	15-03-2013	

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 29. Asignación de Trámite

Arrastre una columna aquí para agrupar por dicha columna

<input type="checkbox"/>	NUMERO TRAMITE	NIT	DENOMINACION	USUARIO ACTUAL	PROCESO	PROCESO ORIGEN	UNIDAD ORIGEN	FECHA ENVIO	NUMERO
<input checked="" type="checkbox"/>	4087001	2762218012	MILAN PRUEBA PAZ MANCILLA		PROCESO DE FACILIDADES PAGO RESOLUCION ADMINISTRATIVA EN UTJ	PROCESO DE FACILIDADES DE PAGO	DEPARTAMENTO DE GESTION DE RECAUDACIONES	18/03/2013 11:15:17 a.m.	
NIT: 2762218012 DENOMINACION: MILAN PRUEBA PAZ MANCILLA									
<input type="checkbox"/>	4074010	503228011	ALEJANDRO PRUEBA ORTUÑO SANABRIA	edgar.quispe	PROCESO VISTA DE CARGO RESOLUCION DETERMINATIVA EN UTJ	PROCESO DE FISCALIZACION	DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION	11/12/2012 04:24:41 p.m.	
NIT: 503228011 DENOMINACION: ALEJANDRO PRUEBA ORTUÑO SANABRIA									
<input type="checkbox"/>	4074008	675467014	MANUEL REMIGIO PRUEBA GOMEZ	edgar.quispe	PROCESO VISTA DE CARGO RESOLUCION DETERMINATIVA EN UTJ	PROCESO DE FISCALIZACION	DEPARTAMENTO DE FISCALIZACION	11/12/2012 03:46:55 p.m.	

EQUIPO DE TRABAJO

PARTICIPANTE	BUSCAR	USUARIO	VERIFICAR	CREADOR
USUARIO TECNICO UTJ:	<input type="checkbox"/>	edgar.quispe	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>
USUARIO RESPONSABLE UTJ:	<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="text"/>

BUSQUEDA DE USUARIO EN ADMINISTRACION

NOMBRE:

ABCDEFGHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ

MARCO.LOZANO

Copyright 2012 - Todos los derechos reservados

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 30. Actividad de Revisión de Documentos

 VERIFICAR
  GUARDAR
  FINALIZAR PASO
  IMPRIIR
  SALIR

Ayuda de menú

REVISION DE DOCUMENTOS

NUMERO DE ORDEN
76276

IMPUESTOS NACIONALES
 GESTION JURIDICA
 SUB PROCESO TECNICO JURIDICO
 UTJ

REVISION DE DOCUMENTOS

DATOS DEL CONTRIBUYENTE

NIT		NOMBRE O RAZON SOCIAL	
3348892014		MARIA STELA SOLIZ MARIÑO	
REGIMEN		TIPO DE CONTRIBUYENTE	
GENERAL		PERSONA NATURAL	
DEPENDENCIA ADMINISTRATIVA	MUNICIPIO	ESTADO DEL NIT	
LA PAZ	LA PAZ	ACTIVO	

DATOS DE TRAMITE

NUMERO DE TRAMITE	IMPORTE BS.	IMPORTE UPV.	ULTIMA FECHA DE LIQUIDACION
7902062	8000	8000	16/02/2012
CODIGO FORMULARIO ORIGEN	DESCRIPCION DEL FORMULARIO		
1008	FORMULARIO DECLARACIONES JURADAS		
NUMERO DE ORDEN DEL FORMULARIO	UNIDAD DE ORIGEN		
8646	RECAUDACION		
NUMERO DE INFORME	DICTAMEN DEL INFORME	FECHA DE INFORME	
054	APROBADO	14/02/2012	

REVISION DE LA DOCUMENTACION

¿ACEPTAR TRAMITE?

ELIJA UNA OPCION

ELIJA UNA OPCION

SI

NO

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 31. Actividad de Emisión de R.A. F.A.P.

✓ VERIFICAR 📄 GUARDAR 📄 FINALIZAR PAGO 🖨️ IMPRIMIR 🚪 SALIR

Ayuda (de menú)

EMISION DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA - FAP

NUMERO DE ORDEN
 65702

IMPUESTOS NACIONALES
 GESTION JURIDICA
 SUB PROCESO TECNICO JURIDICO
 UTJ

EMISION DE LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA - FACILIDADES DE PAGO

DATOS DE CABECERA

NIT		NOMBRE O RAZON SOCIAL	
3157481013		MARIA STELA SOLIZ MARIÑO	
REGIMEN		TIPO DE CONTRIBUYENTE	
GENERAL		PERSONA NATURAL	
DESCRIPCION DE LA DEPENDENCIA		MUNICIPIO	ESTADO DEL NIT
DISTRITAL LA PAZ		LA PAZ	ACTIVO

DATOS DE TRÁMITE

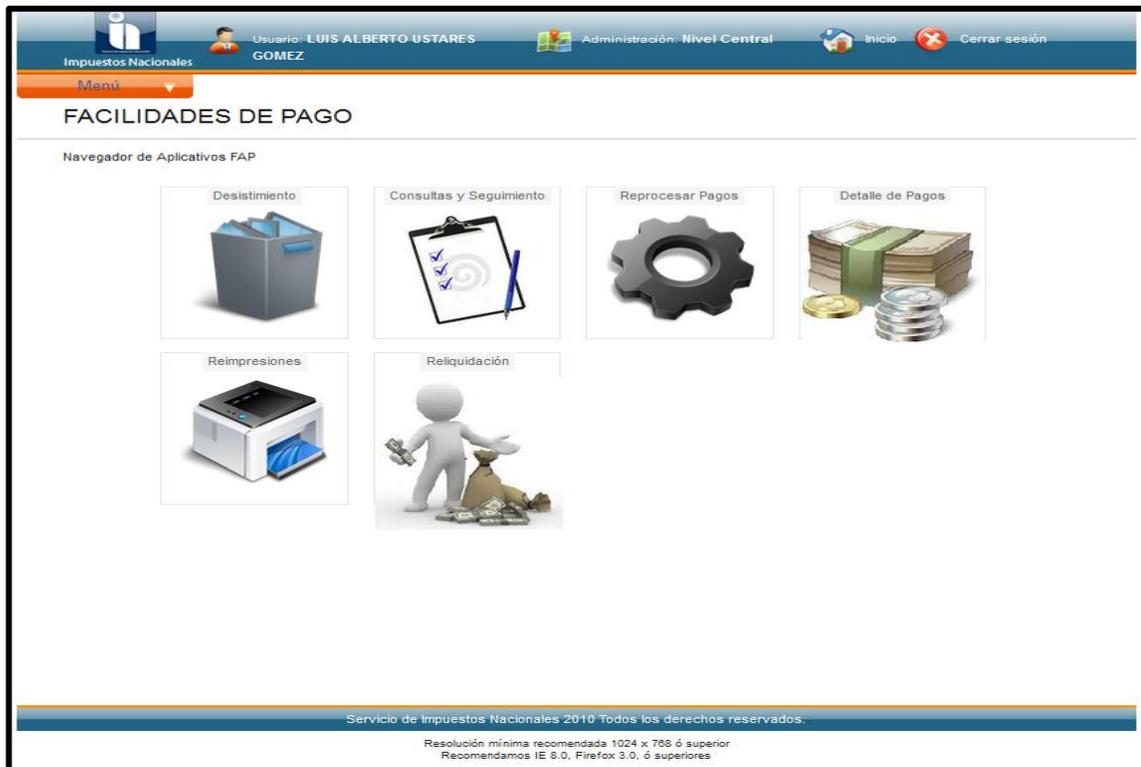
NUMERO DE TRÁMITE	IMPORTE BS	IMPORTE L.F.V.	ULTIMA FECHA DE LIQUIDACION
2957312	5000	5000	10/02/2012
CODIGO FORMULARIO ORIGEN	DESCRIPCION DEL FORMULARIO		
1008	FORMULARIO DECLARACIONES JURADAS		
NUMERO DE ORDEN DEL FORMULARIO	UNIDAD DE ORIGEN		
6545	RECALIDADACION		
NUMERO DE INFORME	FECHA DE INFORME		
654	14/02/2012		

EMISION DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA - FACILIDADES DE PAGO

FECHA EMISION DE LA RESOLUCION ADMINISTRATIVA	NUMERO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA
08/09/2012	12293300023
IMPORTE BS	IMPORTE L.F.V.
5000	5000
TIPO DE RESOLUCION ADMINISTRATIVA A GENERAR	
ELIJA UNA OPCION	

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 32. Vistas – Aplicativos FAP



Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 33. Aplicativo de Desistimiento

Impuestos Nacionales  Usuario: LUIS ALBERTO USTARES GOMEZ Administración: Nivel Central Inicio  Cerrar sesión

Menú

ACTIVIDAD APLICATIVO DESISTIMIENTO

La presente página permite ingresar el número de trámite o número de orden previa selección del tipo de dato a introducir. El dato deberá ser ingresado en la casilla correspondiente y verificar su existencia, posteriormente se visualizará los datos generales de la Facilidad de Pago. En la parte inferior se desplegará la opción de Desistimiento que permitirá desistir la solicitud de Facilidad de Pago, previo registro de un motivo y alguna observación que se vea por conveniente registrar. Ingrese el número de trámite o número de orden para realizar la consulta y luego presione el botón "Buscar".

Búsqueda - Digite su número de trámite o número de orden

N° de Orden FAP N° Trámite 20272693

Facilidad de Pago

Número de Orden: 15203400060 Número de NIT: 1003213024
 Razón Social: PRUEBA FOCALIZA SRL
 Administración: LA PAZ Número Cuotas: 23

Deudas Determinadas				
Id	Documento	Número Orden.	Fecha Emisión	Tributo Omitido
1	7012	5545	10/02/2015	0

Desistimiento

Motivo:

Observación:

Servicio de Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.
 Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior
 Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0, ó superiores.

Impuestos Nacionales  Usuario: LUIS ALBERTO USTARES GOMEZ Administración: Nivel Central Inicio  Cerrar sesión

Menú

ACTIVIDAD APLICATIVO DESISTIMIENTO

La presente página permite ingresar el número de trámite o número de orden previa selección del tipo de dato a introducir. El dato deberá ser ingresado en la casilla correspondiente y verificar su existencia, posteriormente se visualizará los datos generales de la Facilidad de Pago. En la parte inferior se desplegará la opción de Desistimiento que permitirá desistir la solicitud de Facilidad de Pago, previo registro de un motivo y alguna observación que se vea por conveniente registrar. Ingrese el número de trámite o número de orden para realizar la consulta y luego presione el botón "Buscar".

Búsqueda - Digite su número de trámite o número de orden

N° de Orden FAP N° Trámite 20272693

 La Facilidad de Pago fue desistida correctamente

Facilidad de Pago

Desistimiento

Servicio de Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.
 Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior
 Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0, ó superiores.



IMPUESTOS NACIONALES
Con el pago de tus impuestos seguimos creciendo, para Vivir Bien ...

VER
✓ VERIFICAR
GUARDAR
IMPRIMIR
FINALIZAR PASO
SALIR

IMPRIME INFORME DE DESISTIMIENTO

CITE:

INFORME F.A.P. Nº 15203700013

A:
JEFE DE DEPTO.
SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

VIA:

SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

DE:

REF: **Desistimiento de Facilidades de Pago**
Contribuyente: PRUEBA FOCALIZA SRL
NIT: 1003213024

LUGAR Y FECHA , 09 de junio de 2015

I. ANTECEDENTES.-

Conforme lo dispuesto en el Art. 55º de la Ley 2492, Código Tributario Boliviano, el Art. 24º del D.S. 27310 y la Resolución Normativa de Directorio Nº 10-0001-15 en fecha 28/01/2015, en el Departamento de de esta Dependencia Operativa se ha procedido a recepcionar la solicitud presentada por el contribuyente PRUEBA FOCALIZA SRL con NIT: 1003213024, por la que solicita concesión de Facilidades de Pago para **DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.**

II. ANÁLISIS (DESARROLLO Y/O TRABAJO DE CAMPO).-

En aplicación al procedimiento establecido en la Resolución Normativa de Directorio Nº 10-0001-15 se procedió a la revisión y verificación de los requisitos presentados por el contribuyente, para la concesión de Facilidades de Pago, determinando lo siguiente:

Habiéndose recibido la Nota de Desistimiento de fecha presentada por el contribuyente PRUEBA FOCALIZA SRL NIT 1003213024 solicitando desistimiento de la FAP.

El contribuyente presento Desistimiento de la solicitud del Plan de Facilidades de Pagos con las deudas detalladas a continuación.

DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
(EXPRESADO EN BOLIVIANOS)

Cod. Documento Agrupador	Nº de Orden Cto. Agrupador	Cod. Formulario	Nº de Orden	Periodo	Saldo a Favor del Fisco	Mantenimiento de Valor	Intereses	IGDF	Contravención	Sanción	Agravantes	S.F.F. Actualizado	Pago Inicial	S.F.F. Sujeto a FAP
7012	5545	7821	122456	12/2014	0	0	0	0	10080	0	0	10168	0	0

III. CONCLUSIÓN.-

El contribuyente PRUEBA FOCALIZA SRL NIT: 1003213024 ha solicitado el desistimiento de la FAP solicitada en fecha 10/03/2015, y en cumplimiento con lo establecido en el Art. 23 de la RND Nº 10-0001-15 y procedimiento de Facilidades de Pago, que reglamenta la concesión de Facilidades de Pago, se acepta el desistimiento requerido.

IV. RECOMENDACIÓN.-

Se recomienda archivar el formulario de solicitud de Facilidades de Pago, en la Base de Datos Corporativa para su consideración en futuras solicitudes.

Es cuanto informo para los fines consiguientes.

ANEXO 34. Aplicativo de Control y Seguimiento

Impuestos Nacionales Usuario: LUIS ALBERTO USTARES GOMEZ Administración: Nivel Central Inicio Cerrar sesión

CONSULTA CONSOLIDADA DE SEGUIMIENTO DE FACILIDADES DE PAGO

NIT: N° de Orden FAP: 15703402972

Fecha Desde: Fecha Hasta:

Estado: (TODOS)

Distrital(ea): 44 seleccionado(s)

Limpiar Buscar

RESULTADOS DE LA BÚSQUEDA

Detalle Deudas	Detalle Cuotas	N°	Administración	Nombre o Razón Social	NIT	N° de Orden Facilidad	Fecha F 8000 en Plataforma
Deudas	Cuotas	2	SANTA CRUZ	CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS BOLIVIA S.R.L.	148976022	15703402972	13/07/2015

Exportar a Excel

Servicio de Impuestos Nacionales 2010. Todos los derechos reservados.
Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior
Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0. ó superiores

IMPUESTOS NACIONALES Usuario: luis.ustares Fecha y Hora: 04/11/2015; 12:03 p.m. C.Computo: Nivel Central

DETALLE REGISTROS DEUDAS

NIT: 148976022 Razón Social: CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS BOLIVIA S.R.L.

Nro. de Orden FAP: 15703402972 Nro RA:

Fecha Pago Cuota Inicial: 03/07/2015 Fecha RA:

Tipo de Deuda: DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Nro.	Cód. Formulario	Nro. Orden	Periodo	Año	Fecha de Vencimiento Emisión	Tributo Omitido	Mantenimiento Valor	Interes	Fecha de MIDF Actualizada	Contravención A	Bar
1	400	0	1	2014	17/02/2014	0	0	0	0	0	
2	400	0	8	2014	15/09/2014	0	0	0	0	0	
3	400	0	4	2014	15/05/2014	0	0	0	0	0	
4	400	0	11	2014	15/12/2014	0	0	0	0	0	
5	400	0	5	2014	15/05/2014	0	0	0	0	0	
6	500	0	12	2014	30/04/2015	0	0	0	0	0	
7	200	0	11	2013	16/12/2013	0	0	0	0	0	
8	200	0	2	2014	17/03/2014	0	0	0	0	0	
9	200	0	8	2014	15/09/2014	0	0	0	0	0	
10	200	0	1	2014	17/02/2014	0	0	0	0	0	
Total = 0						Total = 0	Total = 0	Total = 0	Total = 0		

Página 1 de 3 (30 elementos)

Exportar a Excel

IMPUESTOS NACIONALES Usuario: luis.ustares Fecha y Hora: 04/11/2015; 12:03 p.m. C.Computo: Nivel Central

DETALLE REGISTROS DEUDAS

NIT: 148976022 Razón Social: CONSEJEROS Y CORREDORES DE SEGUROS BOLIVIA S.R.L.

Nro. de Orden FAP: 15703402972 Nro RA:

Fecha Pago Cuota Inicial: 03/07/2015 Fecha RA:

Tipo de Deuda: DEUDAS DETERMINADAS POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Nro.	Cód. Formulario	Nro. Orden	Periodo	Año	Fecha de Vencimiento Emisión	Tributo Omitido	Mantenimiento Valor	Interes	Fecha de MIDF Actualizada	Contravención A	Bar
1	400	0	1	2014	17/02/2014	0	0	0	0	0	
2	400	0	8	2014	15/09/2014	0	0	0	0	0	
3	400	0	4	2014	15/05/2014	0	0	0	0	0	
4	400	0	11	2014	15/12/2014	0	0	0	0	0	
5	400	0	5	2014	15/05/2014	0	0	0	0	0	
6	500	0	12	2014	30/04/2015	0	0	0	0	0	
7	200	0	11	2013	16/12/2013	0	0	0	0	0	
8	200	0	2	2014	17/03/2014	0	0	0	0	0	
9	200	0	8	2014	15/09/2014	0	0	0	0	0	
10	200	0	1	2014	17/02/2014	0	0	0	0	0	
Total = 0						Total = 0	Total = 0	Total = 0	Total = 0		

Página 1 de 3 (30 elementos)

Exportar a Excel

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales. Creación propia

ANEXO 35. Aplicativo de Reproceso

REPROCESO DE SOLICITUDES DE FACILIDADES DE PAGO

Validación de Datos

N° de Orden: 14213400021

N° de Trámite: Validar

NIT: 1018131020
RAZON SOCIAL: PRUEBA SOMILK S.R.L.

Motivo
Corrección de Errores Materiales
Documentos de Respaldo
F-489 y F-490 de CEM

Reprocesar Pagos Procesar Nuevo

PAGOS REPROCESADOS

Formulario	Número de Orden	Fecha	Monto Efectivo	Monto en Valores	Número de Cuota
1000	2135000596	10/12/2014	92	0	0
1000	2131655175	08/01/2015	434	0	1
1000	2131655175	08/01/2015	140	0	2
1000	2131655175	08/01/2015	294	0	2
1000	2131655175	08/01/2015	280	0	3
1000	2131655175	08/01/2015	142	0	3
1000	2135009070	11/05/2015	2	0	3
1000	2135009170	11/05/2015	2	0	3
1000	2135000597	10/12/2014	421	0	4

HISTORIAL DE REPROCESOS DEL TRAMITE

Número	Fecha	Usuario
1	11/06/2015 04:46:27 p.m.	edwin.zarate
2	02/06/2015 03:09:57 p.m.	edwin.zarate
3	09/06/2015 03:07:59 p.m.	luis.ustares

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 36. Aplicativo de Consulta Detalle de Imputación de Pagos

IMPUESTOS NACIONALES

Usuario: luis.ustares
Fecha y Hora: 09/06/2015 03:46 p.m.
Dependencia: Nivel Central
N° de Orden FAP: 14213400021
N° de BB.PP.: 2131655175

CONSULTA DETALLE IMPUTACION DE PAGOS
(Expresado en Bs.)

NIT: 1018131020
NOMBRE O RAZON SOCIAL: PRUEBA SOMILK S.R.L.

Cód. Formulario	N° de Orden	Periodo	Fecha de Vencimiento / Emisión	Saldo a fecha de Vto. / Emisión	N° de Cuota	Componente	Pago al Tributo Omitido	Pago al MV (T.O.)	Pago al Interés (T.O.)	Pago a MDF
200	14214800304	11/2006	13/12/2006	357	3	3	0	0	0	
200	14214800304	7/2006	14/08/2006	352	2	2	0	0	0	
200	14214800304	7/2006	14/08/2006	352	3	2	0	0	0	
200	14214800304	6/2006	13/07/2006	351	1	1	0	0	0	
200	14214800304	6/2006	13/07/2006	351	2	1	0	0	0	

EXPORTAR A EXCEL

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
Creación propia

ANEXO 37. Aplicativo de Reimpresión de Reportes

REIMPRESION DE INFORMES.

Esta página le permite realizar reimpresiones de los informes que requiere de los trámites efectuados por el contribuyente desde el portal de la Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales. Por favor ingrese los criterios requeridos y luego presione el botón "Consultar".

Criterios de la Consulta

Nro. de Trámite / Nro. de Orden FAP:

Datos Facilidad - Resultado

Número de Orden: Estado:
 NIT: Nombre o Razón Social:

Datos Reporte - Reimpresión

Reporte:
 Descripción del Reporte :
 Motivo de Reimpresión:

Servicio de Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.
 Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior
 Recomendamos IE 8.0, Firefox 3.0, ó superiores

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
 Creación propia

ANEXO 38. Aplicativo de Reliquidación Final de Pagos

RELIQUIDACION FINAL DE FACILIDADES DE PAGO

Verificar Trámite

Nro. de Trámite / Nro. de Orden FAP:
 NIT: Razon Social:
 N° de Orden FAP: Estado FAP:

Datos Reliquidación

Importe de Pago en Defecto (Expresado en Bs):
 N° de Auto de Reliquidación: Fecha de Auto de Reliquidación:
 * Para la actualización del Pago en Defecto, consulte la aplicación de Actualización de Deuda

Datos de la Notificación

Fecha de Notificación:

Boletas de Pago No imputadas al Plan

Código	N° de Orden	Fecha de Pago	Importe
1000	2135009070	11/05/2015	2
1000	2135009170	11/05/2015	2

Servicio de Impuestos Nacionales 2010 Todos los derechos reservados.
 Resolución mínima recomendada 1024 x 768 ó superior

Fuente Oficina Virtual del Servicio de Impuestos Nacionales.
 Creación propia