



FORO DE DIÁLOGO

CON GRANDES CONTRIBUYENTES NACIONALES

Costa Rica • Noviembre 2023

Hacienda Digital

El Impacto Tecnológico para Grandes Contribuyentes

Cristian Barquero Alvarez

Noviembre 2023



MINISTERIO
DE HACIENDA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRIBUTACIÓN



La Transformación Digital en el Estado tiene que ver con **SERVIR AL CIUDADANO** y aplicar las tecnologías para **responder a las expectativas** cada vez más elevadas de las personas



Alcance del Nuevo Sistema Tributario

CIUDADANO

Priorización de las necesidades del ciudadano, Atención y servicio en tiempo real basado en datos, Transparencia y rendición de cuentas

MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO

Reformas Legales, Cambios Procedimentales, Simplificación de trámites



MODELO OPERATIVO

Nueva Estructura, Eliminación de silos, Alineamiento, Roles, Competencias y Cultura, Gestión de Capacitación y Comunicación

INNOVACIÓN

Nuevas herramientas para satisfacer necesidades del ciudadano: Identidad Digital, Datos, Interoperabilidad, Nube, Blockchain

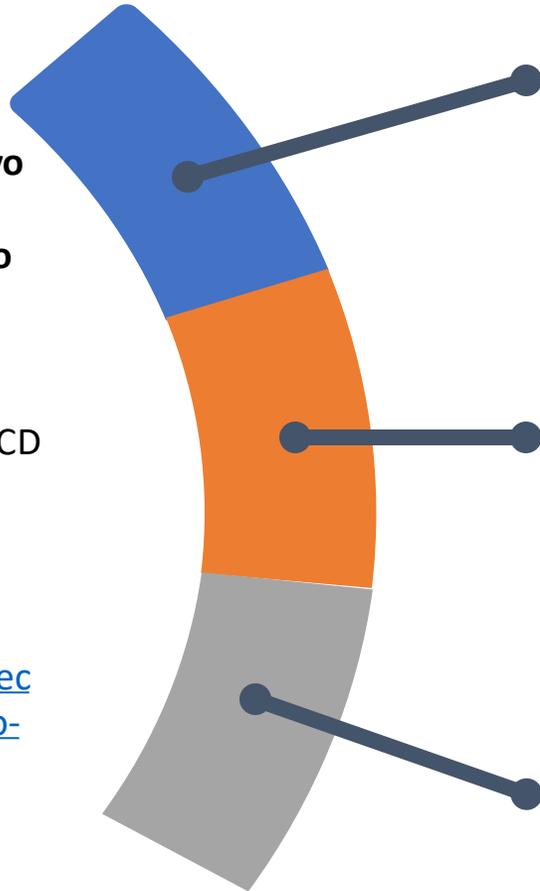


- Sigue reconociendo la relevancia de la aplicación de la legislación por parte de la AT y AA, pero incorporando el carácter de **“facilitadora y proveedora de servicios”**
- Cambio de las actividades reactivas dirigidas a los síntomas a enfoques más proactivos dirigidos a **causas del incumplimiento.**
- **Involucra a los ciudadanos** y otras partes interesadas en el desarrollo de servicios.

Cooperación entre la Administración y los Ciudadanos

“El cumplimiento cooperativo puede brindar una mayor certeza fiscal como resultado de una relación con la administración tributaria basada en la confianza y la cooperación continuas”. (OECD welcomes the launch of co-operative tax compliance program in France

<https://www.oecd.org/ctp/oecd-welcomes-the-launch-of-co-operative-tax-compliance-programme-in-france.htm>



CONFIANZA

La **confianza** se gana paso a paso. La relación entre la autoridad tributaria y el ciudadano debe ser respetuosa y **enfocada en las áreas de riesgo**. El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) señala que uno de los desafíos que tienen las administraciones tributarias es enfrentar la desconfianza social hacia las instituciones públicas en general y hacia la capacidad, honestidad y compromiso de los funcionarios.

DIVULGACIÓN

Es la **voluntad del ciudadano de informar** al organismo de ingresos sobre cualquier posición fiscal tomada en la declaración que pueda ser incierta o controvertida, y estar listo para cumplir con sus obligaciones legales.

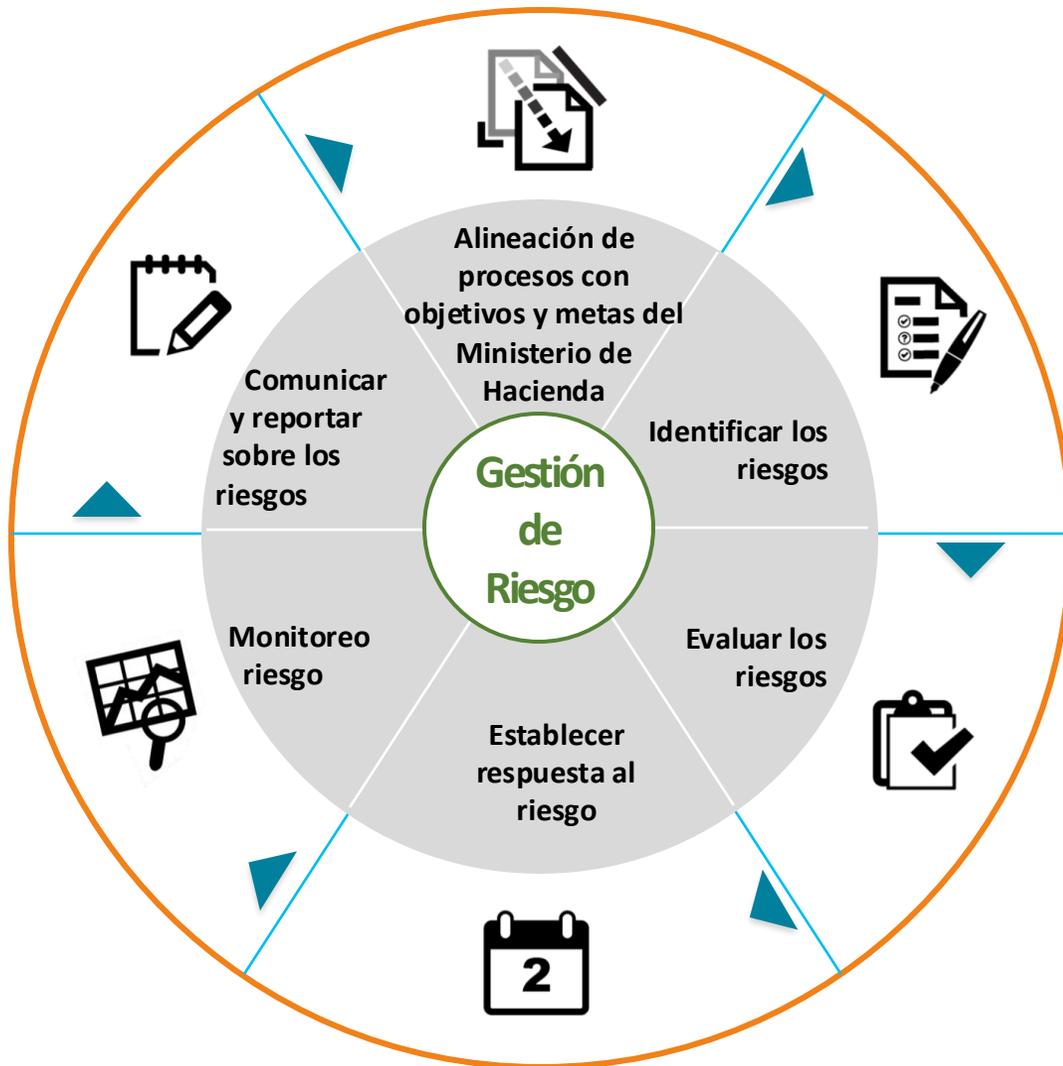
TRANSPARENCIA

Relacionada con el **intercambio de información y la comunicación** entre la administración y el ciudadano. Implica certeza en el intercambio. También implica la comunicación al ciudadano sobre cómo se utilizan sus impuestos

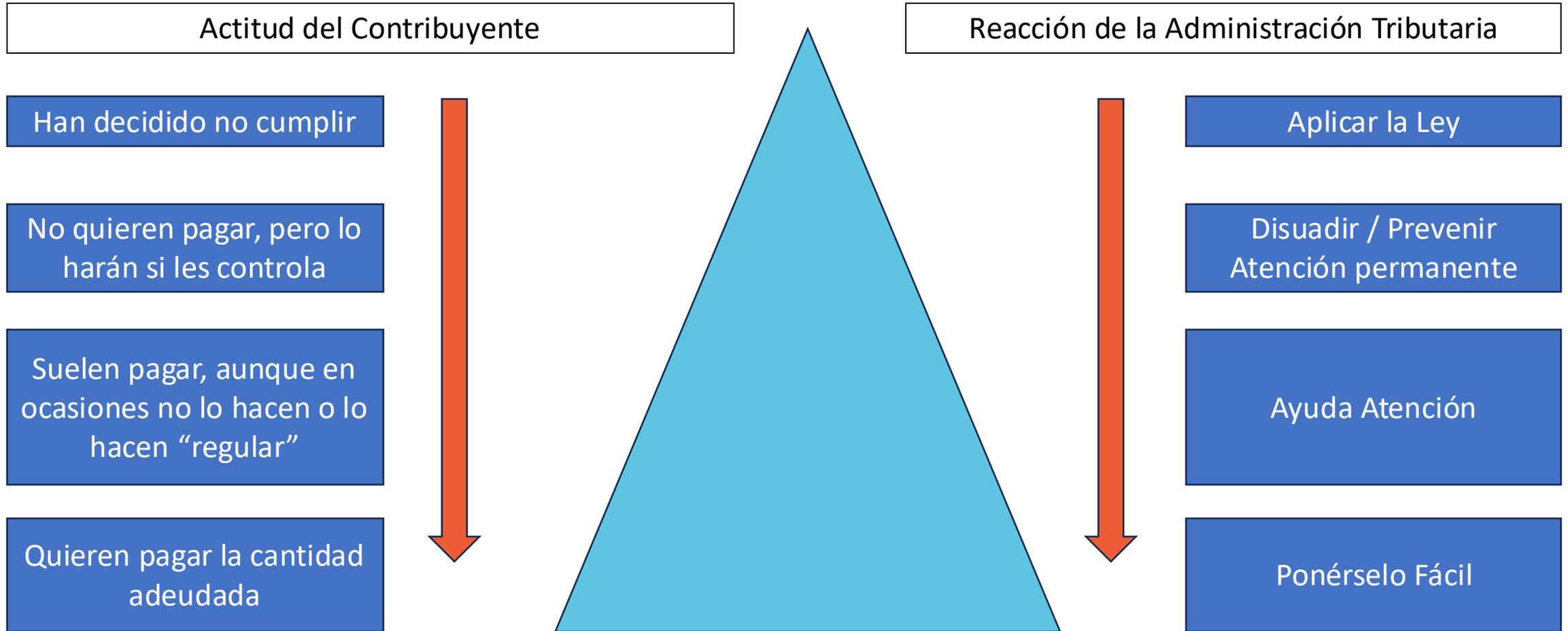
Gestión de Riesgo y Atención al Ciudadano

La **OCDE** ha recomendado utilizar un modelo basado en riesgos. Esto implica:

- Asignar recursos y **actuar sobre la base de patrones de riesgo**, mediante el uso de una gama de instrumentos para abordar los impulsores (en lugar de síntomas) de riesgo.
- Evaluar el éxito de las actividades en términos de su **impacto en el entorno del cumplimiento tributario**.
- Focalizar la actuación de la en la **prevención del incumplimiento**, mediante una comprensión más sistémica de los riesgos.



Gestión de Riesgo y Atención al Ciudadano



Asistencia al Ciudadano



- Consiste en la capacidad para ofrecer múltiples canales (ej. presencial, sitio web, teléfono, aplicación móvil, chatbot, redes sociales) para interactuar con los usuarios y que cumplen con las condiciones de estar homologados e integrados entre sí

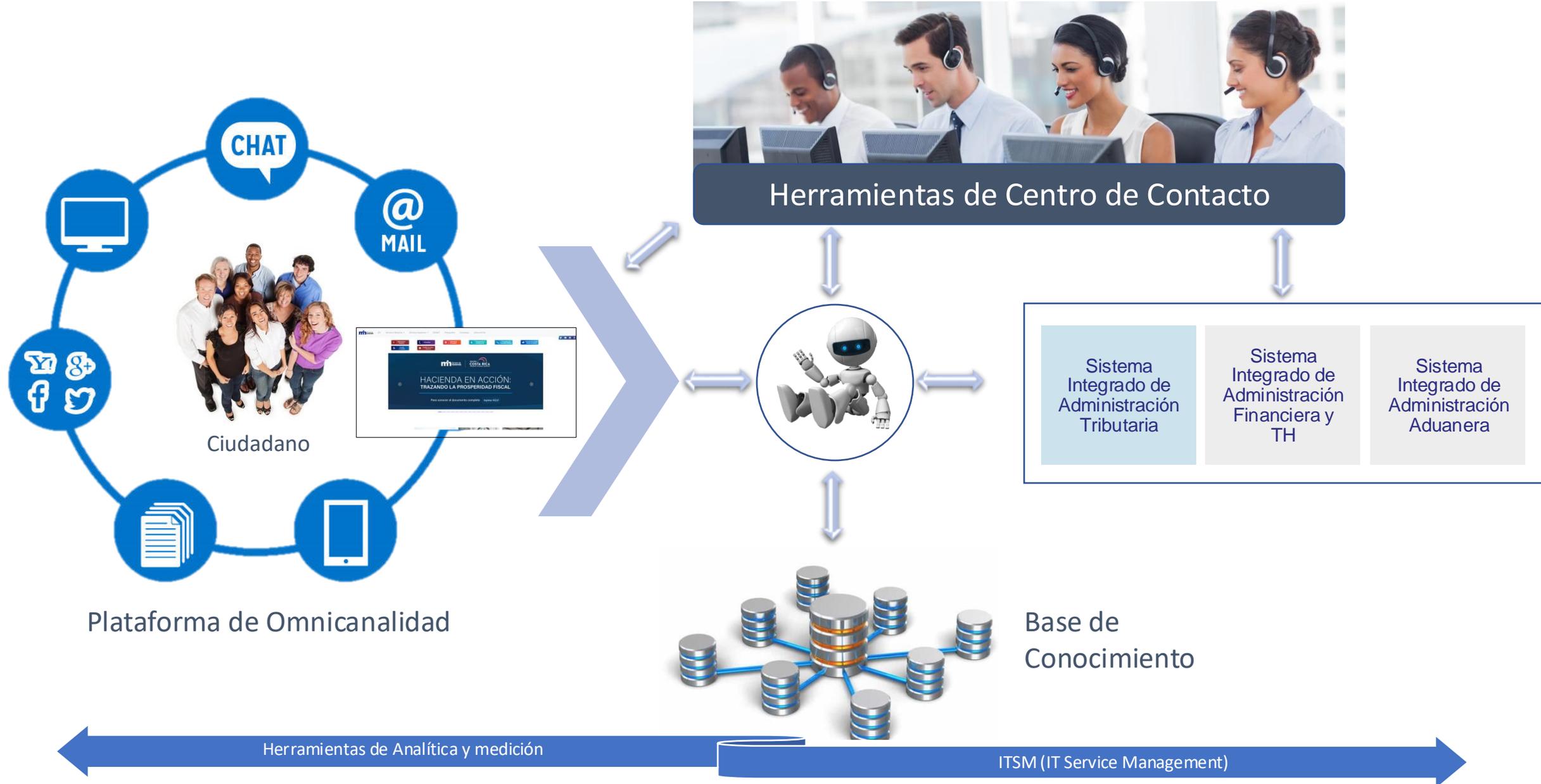


- Constituye la capacidad de la institución para ofrecer servicios y soluciones basadas en un profundo conocimiento de las necesidades, preferencias y comportamientos de sus usuarios.



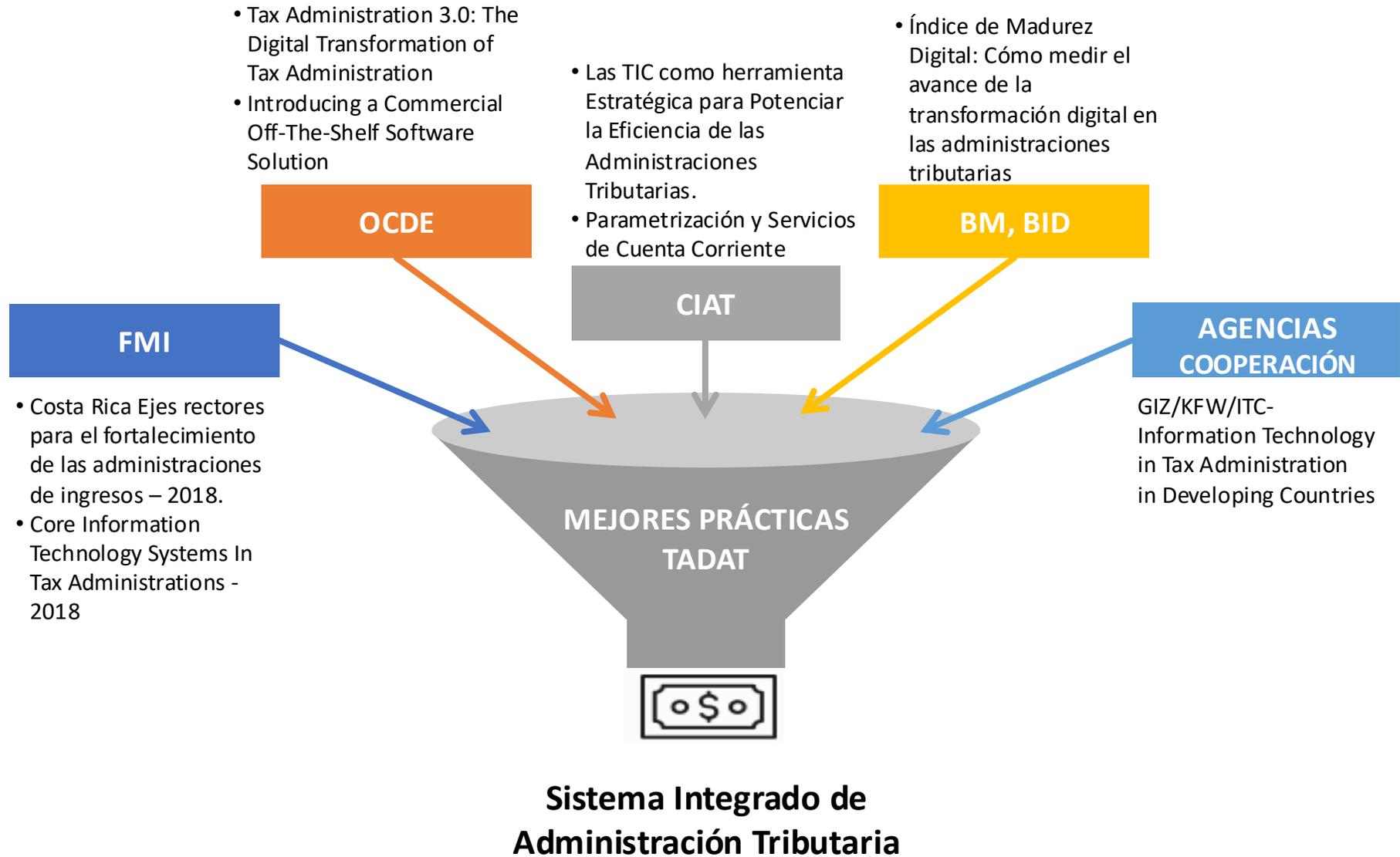
- Es la suma completa de experiencias por las que pasa un usuario cuando interactúa con la institución en los diferentes canales (digitales y no digitales disponibles) al realizar un trámite. Sencillez y facilidad normativa y tecnológica

Asistencia al Ciudadano



Mejores Prácticas

Pilares conceptuales



Mejores prácticas: Áreas de Resultado del Desempeño TADAT



9 Áreas de Resultado de Desempeño (ARD) 32 Indicadores

Evaluación

- ✓ **A**- Nivel más alto de desempeño. Compatible con mejores prácticas internacionales.
- ✓ **B**- Desempeño muy cercano a las mejores prácticas, pero le falta algún elemento.
- ✓ **C**- Se cumple con el mínimo necesario
- ✓ **D**- No se cumple o no se tiene evidencia.

25% **A, B, B+**

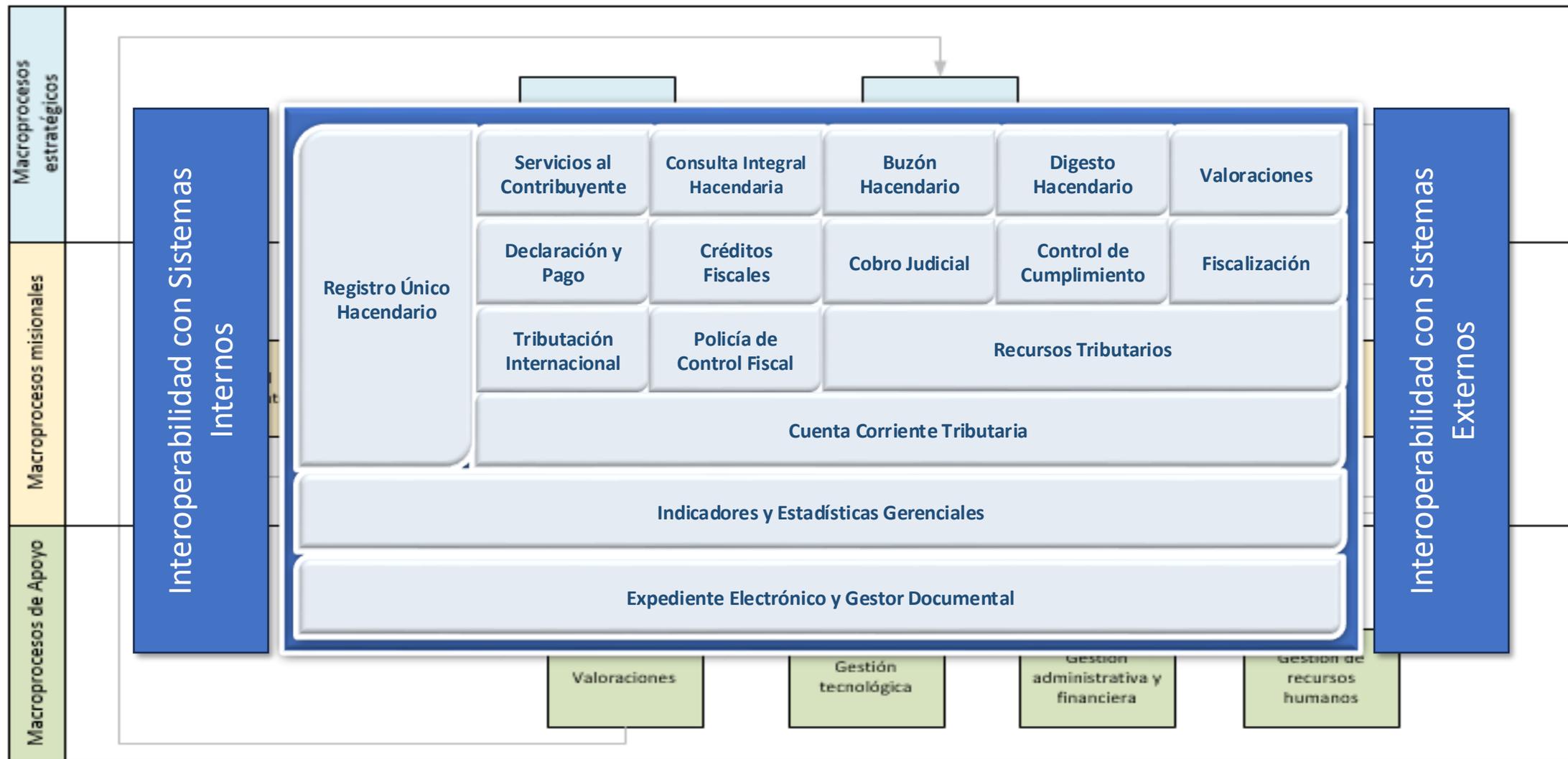
75% **C, D**

Fuente:

TADAT Field Guide- (TADAT Secretariat)

(Tax Administration Diagnostic Assessment Tool)

Principales procesos de servicio para el Sistema Tributario de Costa Rica



Procesos adaptados para Costa Rica a partir de estándares de la OCDE, el FMI y el CIAT

Ventajas del nuevo sistema

Ventajas del nuevo sistema

- **Sistema centrado en el ciudadano:** Registro Hacendario donde el ciudadano para registrarse ingresa a través del Portal Hacendario en una única opción. Atención [Omnicanal a través del Portal Hacendario](#). Prellenado de declaraciones. Avisos y comunicación oportuna con el contribuyente.
- **Decisiones basadas en información:** Interoperabilidad con sistemas internos y externos, Gestión de Riesgos transversal a todos los procesos. Indicadores, estadísticas gerenciales para la adecuada toma de decisiones. [Procesos de devoluciones basado en riesgos, compensaciones automáticas](#).
- **Acceso Seguro:** Uso de Certificados Digitales y/o doble autenticación.

Ventajas del nuevo sistema

- **Expediente electrónico y Gestión por Procesos**, que permite dar **seguimiento de inicio a fin a trámites** y casos incluyendo las solicitudes del contribuyente, las auditorías, el seguimiento a la cobranza administrativa y judicial, así como a las omisiones.
- **Control y Fiscalización basada en Riesgos**: Fiscalizaciones y Control de Cumplimiento con **tratamiento diferenciado** de acuerdo con el nivel de riesgos.
- **Integración** con **Aduanas y Administración Financiera** de forma automática.

Ventajas del nuevo sistema

- **Cuenta corriente actualizada en línea:** Las transacciones se registran en **tiempo real** y el contribuyente puede consultar sus deudas en cualquier momento.
- **Registro de ingresos automático:** El registro de ingresos en la Contabilidad Nacional se hace automáticamente y según las **NICSP**.
- **Consulta Integral Hacendaria:** información **360 del contribuyente** (o ciudadano) a disposición del funcionario, de acuerdo con su perfil y competencias.
- **Herramientas modernas para facilitar el cumplimiento voluntario:** **Prellenado de declaraciones**, App para atención al Obligado Tributario, **Trámites en línea**.

Impactos Positivos

Automatización de procesos: presentación de informes y la gestión de transacciones, **reduciendo la carga administrativa para los contribuyentes** y la administración tributaria.

Mejora en la precisión y cumplimiento: Las soluciones tecnológicas pueden mejorar la **precisión en el cálculo de impuestos y el cumplimiento de las obligaciones fiscales**, lo que contribuye a la reducción de errores y discrepancias, fortaleciendo la integridad del sistema tributario.

Facilitación de la presentación de informes: Las plataformas digitales y los sistemas de presentación de informes simplificados **facilitan a los grandes contribuyentes la presentación oportuna y precisa de sus informes fiscales**, lo que mejora la transparencia y la comunicación entre los contribuyentes y la administración tributaria.

Impactos Positivos

Gestión de datos y análisis: Realizar análisis exhaustivos de los datos financieros de los grandes contribuyentes, lo que facilita la **detección temprana de posibles irregularidades fiscales** y evasión de impuestos.

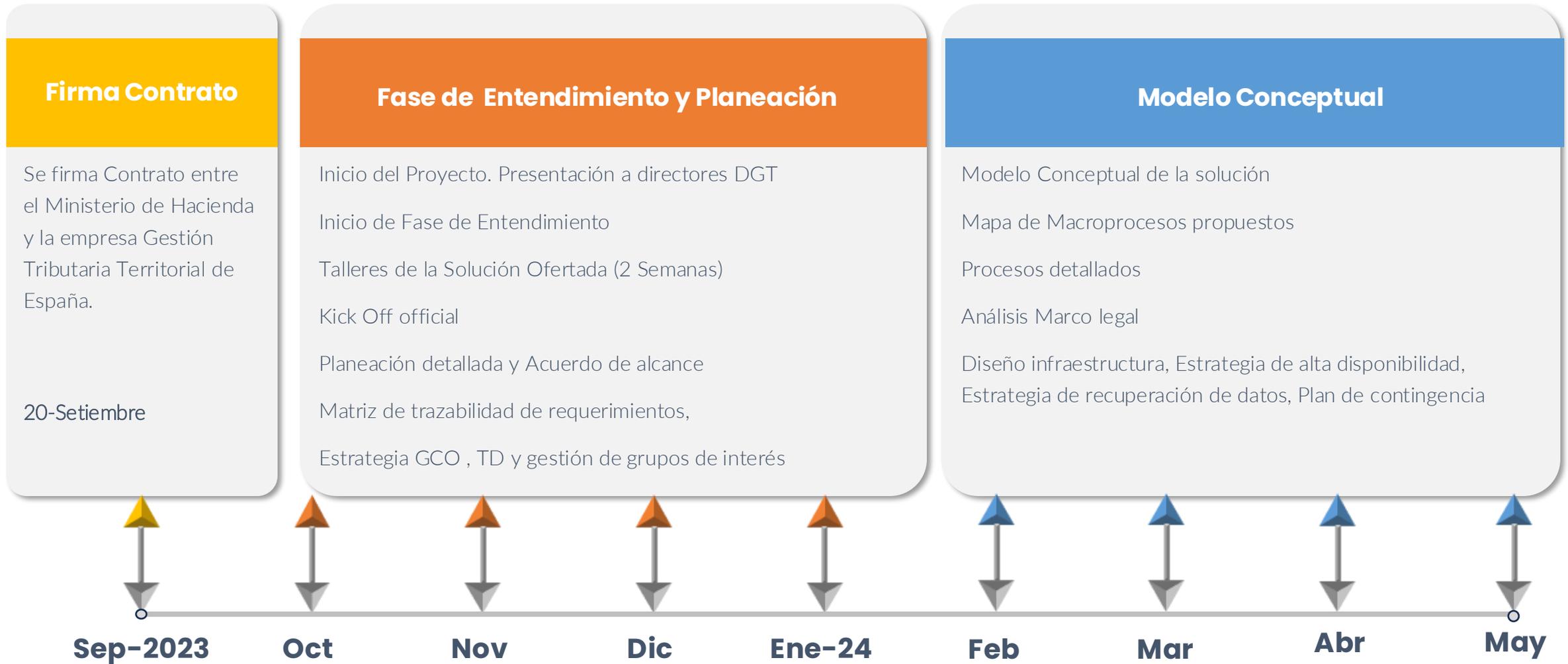
Mayor eficiencia operativa: mejora la eficiencia operativa de la administración tributaria, lo que permite una asignación más efectiva de recursos y una **respuesta más ágil a las necesidades de los grandes contribuyentes**.

Reducción de costos: simplificar los procesos administrativos y optimizar la gestión de recursos, lo que permite a la administración tributaria **asignar sus recursos de manera más eficiente**.

Próximos pasos

Sistema de Administración Tributaria

Inicio y Próximos pasos



Usabilidad

- Facilidad de uso
- Orientado a obtener la mejor experiencia de usuario
- Focalizado en el rendimiento
- Interoperable
- Seguro
- Simple y focalizado en la automatización
- Diseñado para todos los dispositivos

Funcionalidad del nuevo Sistema Tributario

Registro Único Hacendario

- ✓ Visión centrada en el ciudadano
- ✓ Una sola versión homologada de la información común (visión integral)
- ✓ Facilita el Registro de la información de ciudadanos y personas jurídicas, ante el Ministerio de Hacienda.



Consulta Integral Hacendaria

- ✓ Permitirá acceder a la información de personas físicas y jurídicas en sus diferentes roles ante el Ministerio de Hacienda.
- ✓ Es una vista obtenida a partir de diversas fuentes de información tanto internas como externas.



Buzón Único Hacendario

- ✓ Dirección electrónica y repositorio virtual que facilita la comunicación oficial entre el ciudadano o entidad jurídica y el Ministerio de Hacienda.



Funcionario

Notificaciones, Avisos,
Información general



Consulta Buzón



Ciudadano

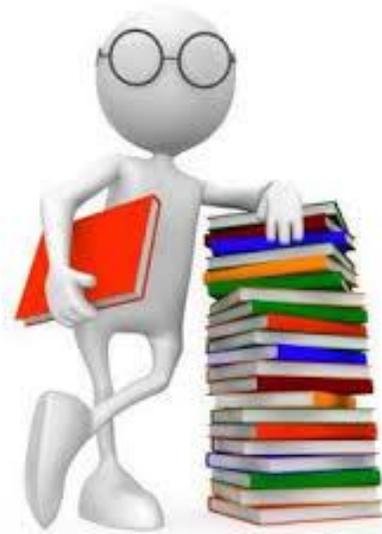
Aviso de
notificación



- ✓ Permite el envío de notificaciones, avisos, información de interés general, constancias de pago, comunicados, acuses de recibo, y cualquier documento que se considere necesario comunicar al ciudadano

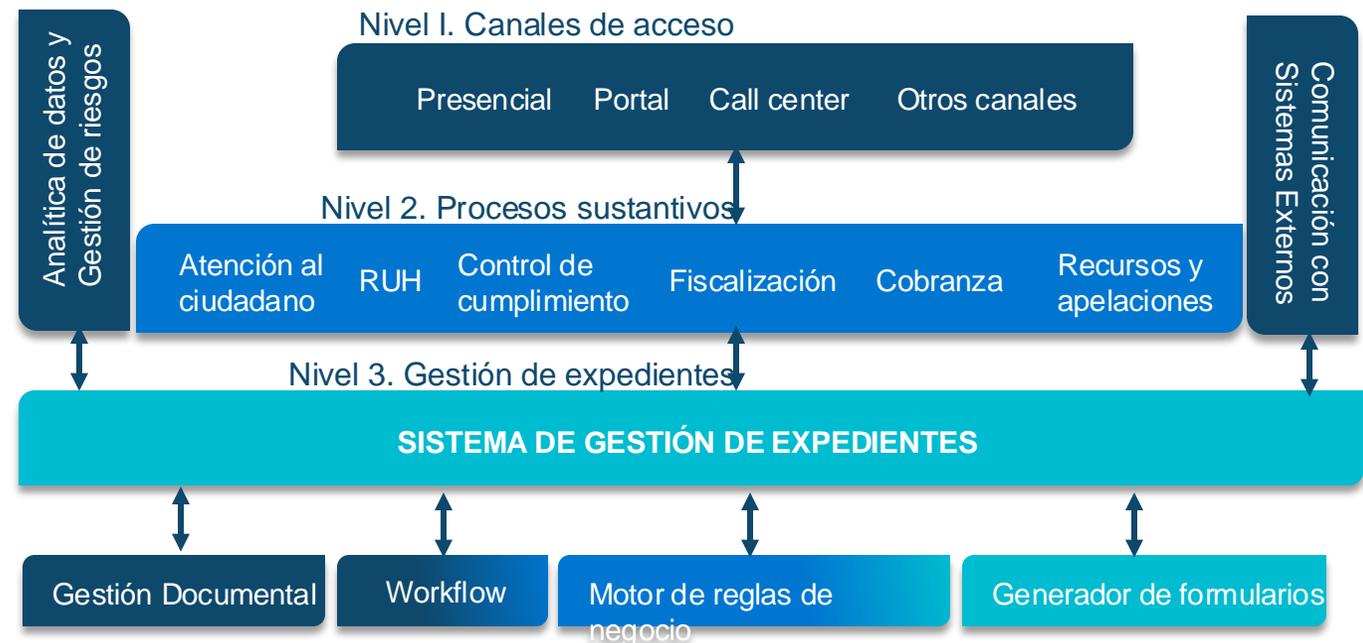
Digesto Hacendario

- ✓ Compilación en formato electrónico de documentos jurídicos con información hacendaria (de índole tributaria, aduanera u otras).



Expediente electrónico

- ✓ Conformado por el conjunto de toda la información que es parte de un procedimiento de inicio a fin.
- ✓ Para su gestión se utilizan diferentes niveles.



Gestor Documental

- ✓ Almacenamiento de documentos tanto estructurados como no estructurados.
- ✓ Acceso autorizado a la información.
- ✓ Motor de búsquedas robusto que permite utilizar determinados criterios y filtros.
- ✓ Manejo de versiones, captura de metadatos, reconocimiento óptico.
- ✓ Puede estar asociado o no con una herramienta de Expediente electrónico.



Cobro Judicial

- ✓ Incluye la gestión del cobro coactivo.
- ✓ Se gestiona a través de un expediente electrónico.
- ✓ No es exclusivamente de origen tributario. El Departamento de cobro, al tener competencia nacional, también debe recuperar los adeudos provenientes de otras instituciones.



Policía de Control Fiscal

- ✓ Se crean y gestionan los expedientes de acuerdo con los hallazgos o infracciones detectadas por la Policía de Control Fiscal, tanto en el área de tributos internos como de comercio exterior.
- ✓ Incluye el acceso al Registro Único Hacendario, la Consulta del ciudadano, Sistema Aduanero y módulo de activos fijos del Sistema de Gestión Financiera.
- ✓ Facilita la generación e impresión de actas y otros documentos de forma automatizada.



Servicios al contribuyente

Comunicaciones

- Avisos de notificaciones, recordatorios, etc.

Atención Virtual

- Atención personalizada virtual.

Atención Presencial

- Atención personalizada presencial, citas previas.

Portal

- Inscripción.
- Declaración y Pago.
- Solicitudes.
- Información de interés.
- Consultas de Trámites.
- Denuncias.

Aplicación para Dispositivos Móviles

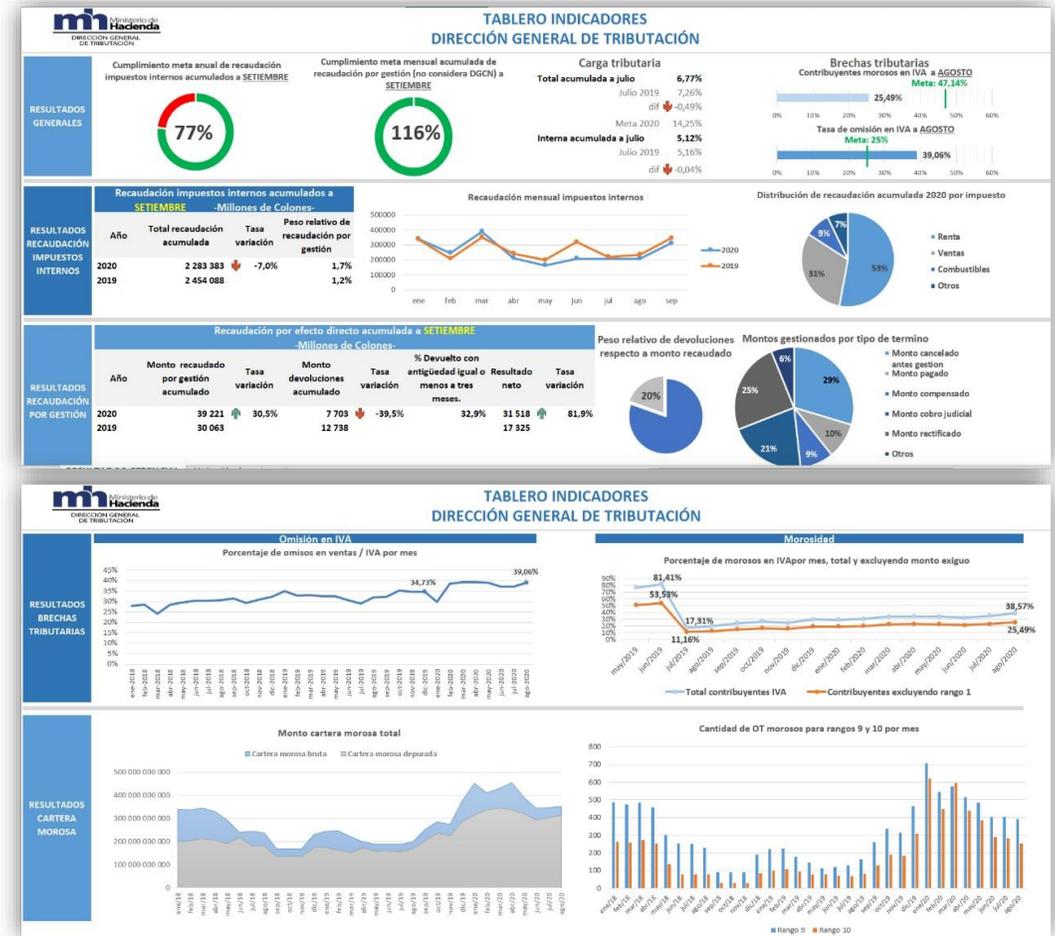
- Funcionalidades básicas para dispositivos móviles.



CIUDADANO

Indicadores y estadísticas gerenciales

- ✓ Brinda apoyo para la gestión de la información relevante para la Administración Tributaria.
- ✓ Indicadores y reportes flexibles para dar seguimiento estratégico y operativo a la Gestión Tributaria
- ✓ Reportería de autoservicio.
- ✓ Suscripción a información.

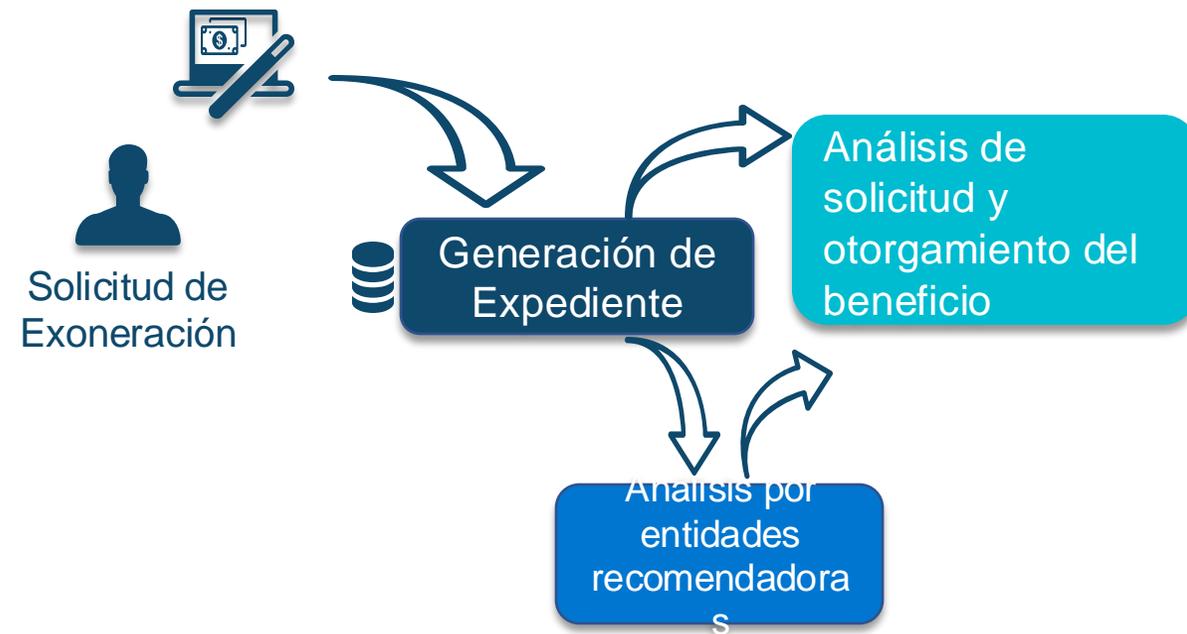


Declaraciones y pagos



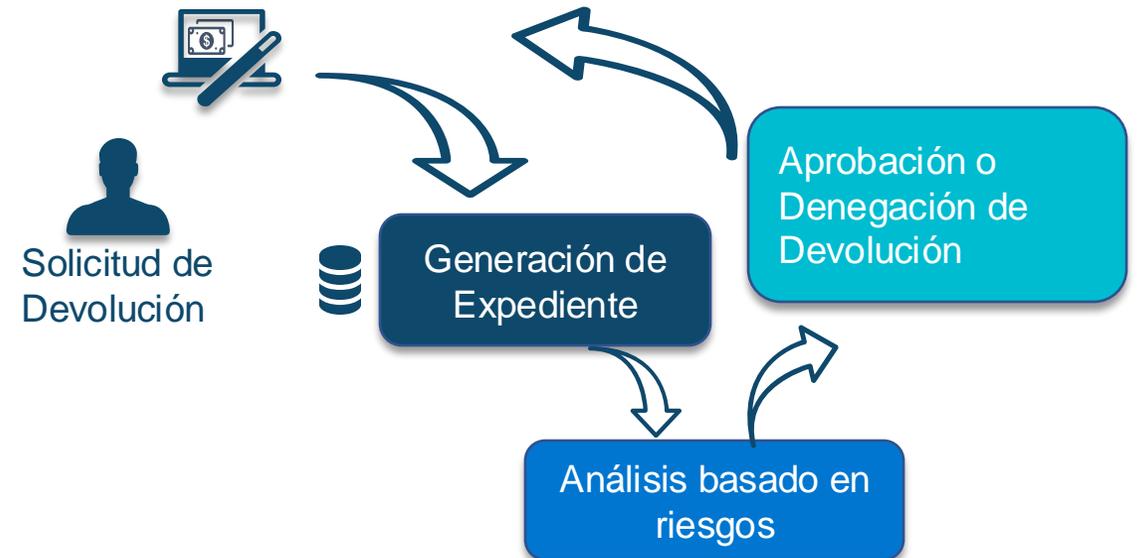
Créditos Fiscales - Exoneraciones

- ✓ Recibe y procesa las solicitudes de exención o incentivos presentadas por los contribuyentes, permitiendo la gestión, control y seguimiento del proceso de evaluación de la solicitud hasta la emisión de la resolución que resuelve otorgar o no la exención o el incentivo.



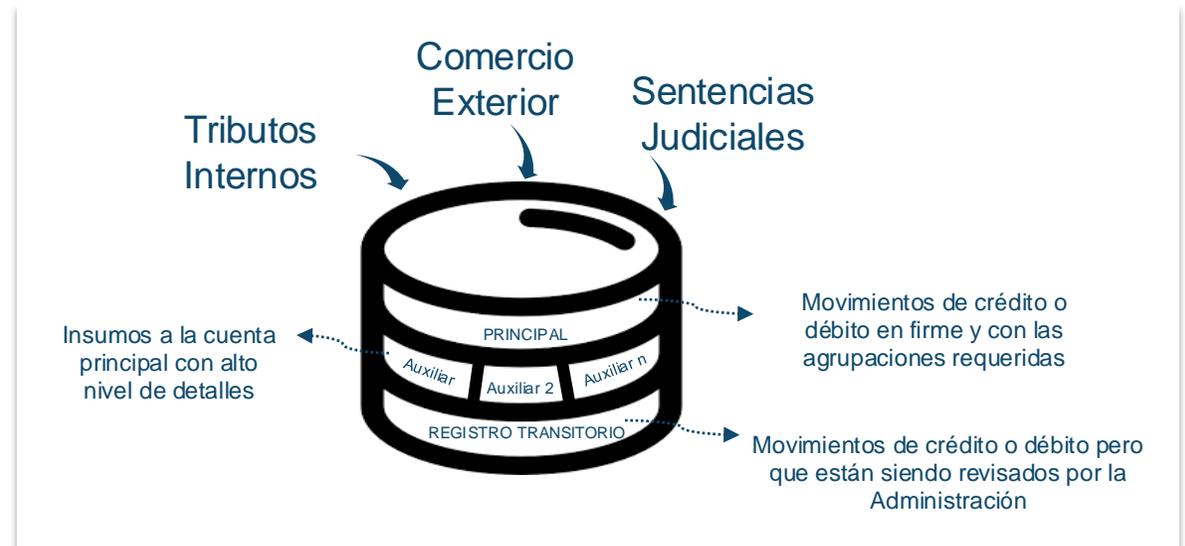
Créditos Fiscales - Devoluciones

- ✓ Se reciben y procesan las solicitudes de devolución presentadas por los contribuyentes, permitiendo la gestión, control y seguimiento del proceso de evaluación de la solicitud hasta la emisión de la resolución aprobada y su notificación al contribuyente. El proceso tiene una vinculación con la gestión de riesgos para determinar el tratamiento que se da a la devolución.



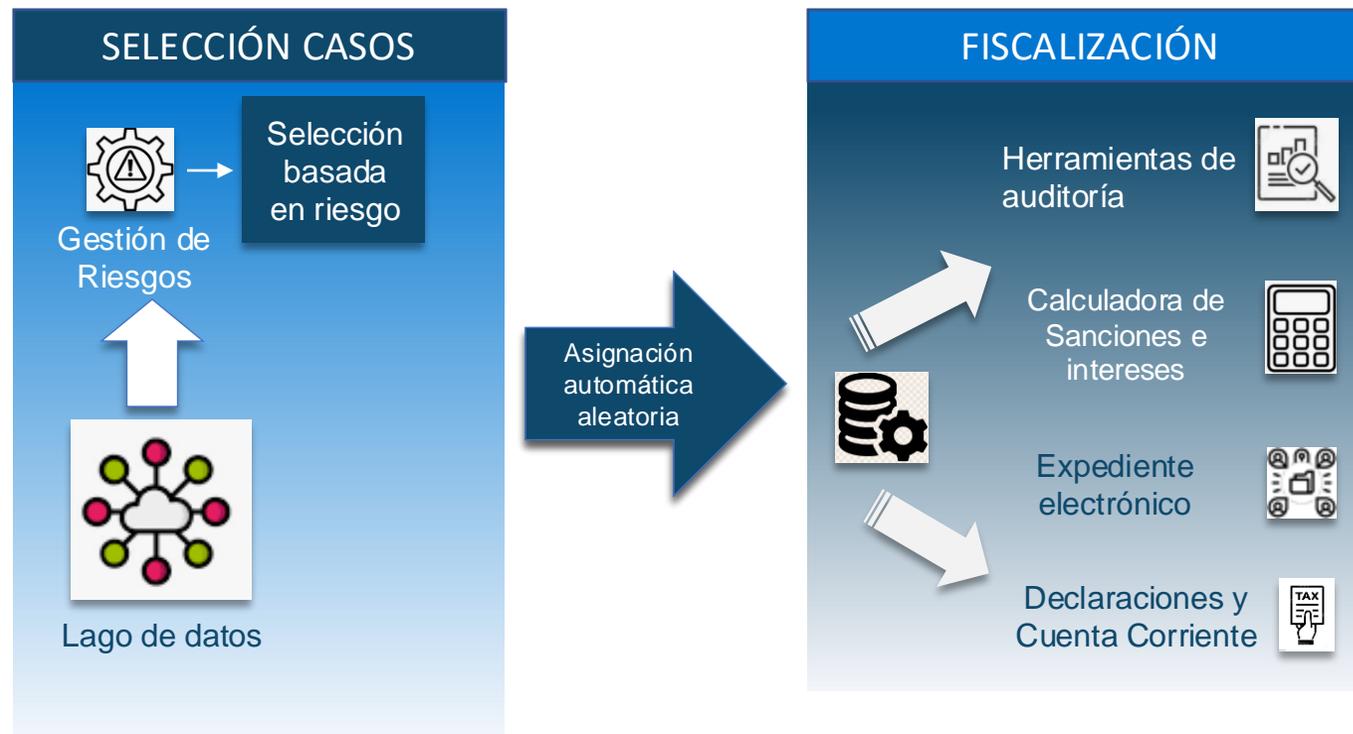
Cuenta Corriente Tributaria

- ✓ Registra transacciones derivadas de las obligaciones del contribuyente: Ej. Presentación de declaraciones, determinaciones de la Administración, pagos realizados, devoluciones, retenciones, fallos en procesos administrativos o judiciales, aplicación de penalidades o intereses, entre otras.
- ✓ Es actualizada según se requiera para aplicar los cargos y abonos,.
- ✓ Consultada en la presentación de las declaraciones para validar créditos por retenciones realizadas, compensaciones, entre otros elementos También para autorizar solicitudes de devoluciones y compensaciones.



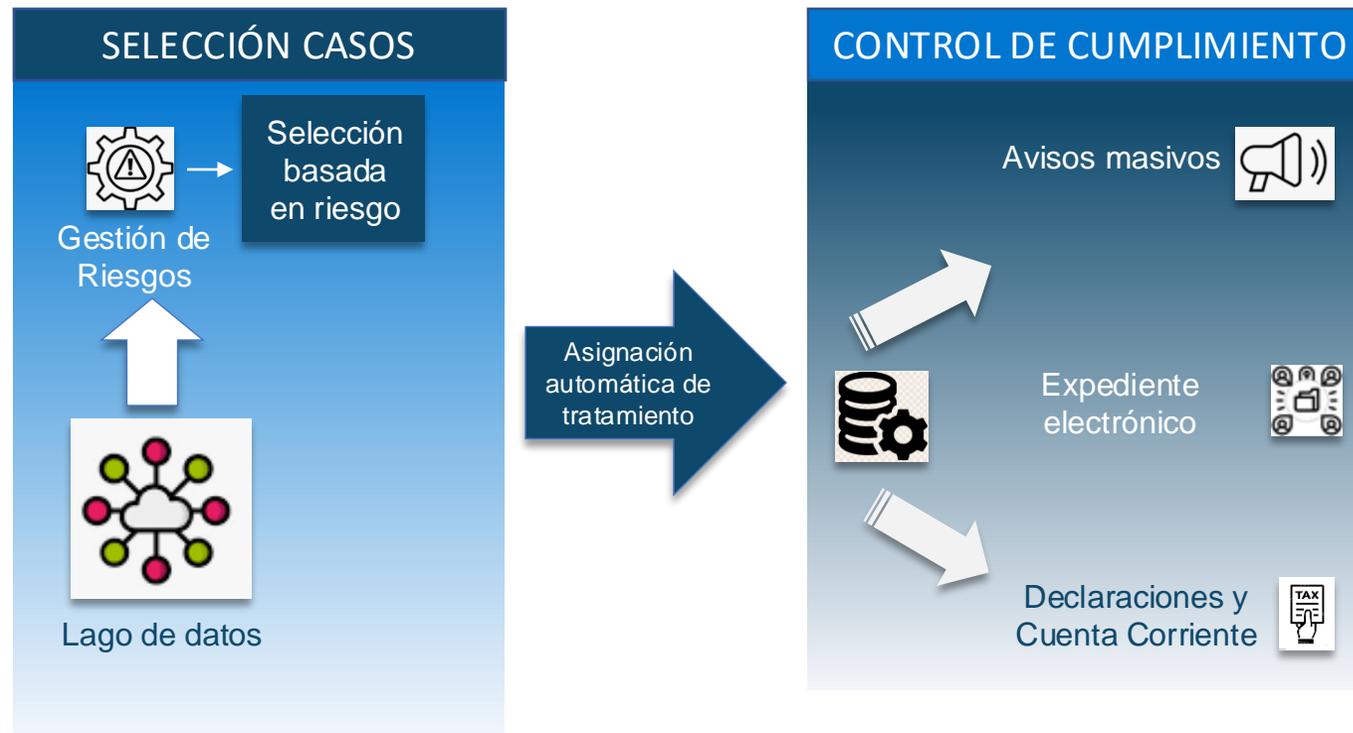
Fiscalización

- ✓ Provee funcionalidades para ejecutar las auditorías según el Plan Anual.
- ✓ Selección de casos según el nivel de riesgos.
- ✓ Gestión a través del expediente electrónico y el gestor documental.
- ✓ Permite generar los diferentes documentos a partir de plantillas, generar notificaciones, realizar cálculos de liquidaciones.
- ✓ Incluye la fiscalización de incentivos, que es realizada por la dirección General de Hacienda.



Control de cumplimiento

- ✓ Permite detectar de manera oportuna los incumplimientos tributarios por omisión, morosidad, inconsistencias en las declaraciones, deberes formales.
- ✓ Requiere la configuración de procesos masivos de detección mediante cruces de información en poder de la Administración Tributaria o con terceros.
- ✓ Definición del tratamiento de cada caso en función del riesgo.



Recursos Tributarios

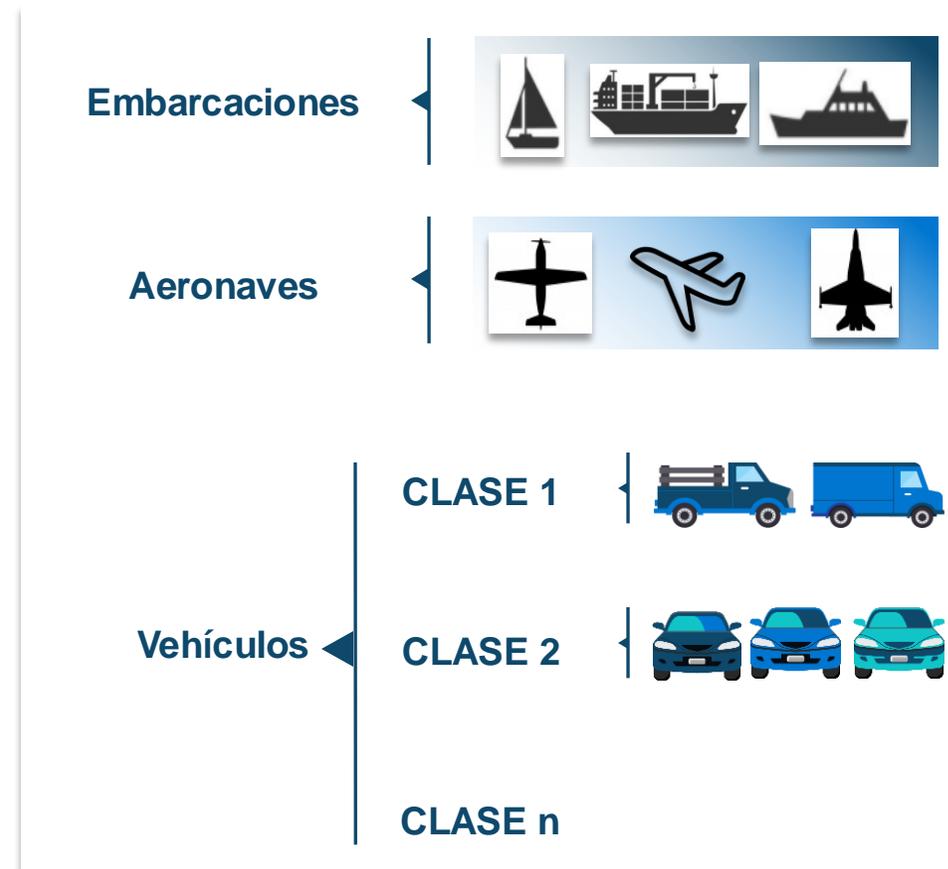
Incluye las funcionalidades de:

- ✓ **El proceso recursivo** (revocatoria y/o apelación) como proceso transversal, por medio del cual se gestionarán los recursos que el obligado tributario presente ante una resolución de la administración tributaria.
- ✓ **Procesamiento de apelaciones ante el Tribunal Fiscal Administrativo:** que debe permitir la gestión de los casos administrativos relacionados con controversias tributarias.
- ✓ Se gestiona por medio del módulo de **Expediente electrónico**, permitiendo guardar las actuaciones realizadas para resolver los casos asignados, guardando bitácoras y trazas de auditoría en cada una de ellas.



Valoración bienes muebles

- ✓ Permite la creación de una base de valores de bienes muebles (vehículos automotores, aeronaves y embarcaciones).
- ✓ Se consideran diferentes variables para realizar la estimación de los valores específicos (marca, estilo, carrocería, combustible, tipo de techo, tipo de cabina, tipo de tracción, entre otras)
- ✓ Es la fuente oficial para efectos tributarios del Impuesto a la Propiedad y Transferencia de estos bienes.
- ✓ Sirve como parámetro de comparación en las importaciones (Valor Importación Tributario) o para liquidar el Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Selectivo de Consumo a nivel de aduanas.



Valoración bienes inmuebles

- ✓ Herramienta de cálculo para los valores de los bienes inmuebles, para fines tributarios, proporcionando al obligado tributario una herramienta web que facilite el conocer el valor del bien inmueble a partir de la identificación de la finca, que será validada contra la información de la base de datos de bienes inmuebles.
- ✓ Deberá permitir la integración de los cálculos permitiendo el prellenado de los formularios del Impuesto Solidario, Impuesto de Traspaso e Impuesto de Ganancias y Pérdidas de Capital.



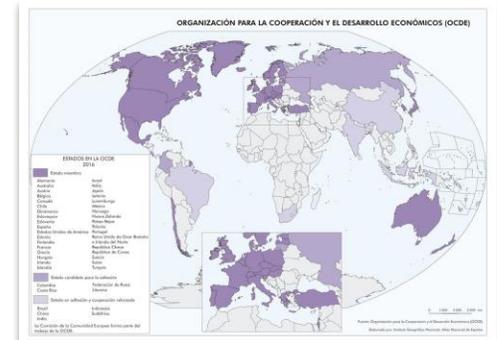
Tributación Internacional (OCDE)

- ✓ Esta funcionalidad permitirá la comunicación con la plataforma Common Transmission System (CTS) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- ✓ Intercambio de información de interés tributario de manera segura con países miembros de la OCDE.
- ✓ Automatización de diversos tipos de reportes.



OECD welcomes Costa Rica as its 38th Member

On 25 May 2021, Costa Rica officially became an OECD Member, the 38th country to do so in the Organisation's 60-year history.





FORO DE DIÁLOGO

CON GRANDES CONTRIBUYENTES NACIONALES

Costa Rica • Noviembre 2023

Hacienda Digital

El Impacto Tecnológico para Grandes Contribuyentes

Cristian Barquero Alvarez

Noviembre 2023



MINISTERIO
DE HACIENDA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

DIRECCIÓN GENERAL
DE TRIBUTACIÓN

