

CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

48ª. ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT



**EL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
EN LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Tema 3.2

**APLICACIONES ELECTRÓNICAS DE CATASTRO DE BIENES
DE BIENES Y REGISTRO DE PERSONAS**

“El padrón biométrico. Retos y oportunidades”

**Servicio de Impuestos Nacionales
Bolivia**

**Río de Janeiro, Brasil
5 al 8 de mayo de 2014**

1. Resumen

Con el transcurrir del tiempo, el acceso a nuevas tecnologías y el empeño decidido de la Administración Tributaria para mejorar sus funciones, se han realizado distintas modificaciones substanciales, tanto en la forma de registro de los contribuyentes como en los sistemas utilizados. Sin embargo, el proceso más importante de modernización e innovación institucional se da a partir de 2011 con la implementación del enfoque denominado *Business Process Management* y el correspondiente desarrollo intenso de los sistemas informáticos para las áreas primarias y de apoyo.

Considerando ese marco integral, el Padrón Biométrico Digita (PBD-11) representa una destacada innovación tecnológica del Servicio de Impuestos Nacionales, lo que ha permitido mediante la captura de sus huellas dactilares, fotografía, firma, georeferenciación del domicilio y la digitalización de documentos de respaldo, incrementar la seguridad en el proceso de inscripción eliminando de esa forma el registro fraudulento y facilitar las operaciones para los contribuyentes.

2. Antecedentes

Para fines de control impositivo antes de 1976 se contaba en Bolivia con un sistema manual de registro y empadronamiento de contribuyentes, sin embargo el mismo resultaba inadecuado respecto a la evolución de la actividad económica, por ello ese año se crea el Registro Nacional Único de Contribuyentes (RNUC) mediante Decreto Ley N° 13622 de 3 de junio de 1976, basado en una numeración común denominada Registro Único de Contribuyentes (RUC).

Pero en la década de los ochenta se producen cambios muy profundos en el acontecer político y económico de Bolivia, es así que, en el año 1985 se implementan políticas de shock a través de la Nueva Política Económica instaurada con el Decreto Supremo N° 21060 de 29 de agosto de 1985 y el Decreto Supremo N° 21137 de 30 de noviembre de 1985, que determinan una serie de reformas que en el ámbito tributario se concretan el 20 de mayo de 1986 mediante la Ley N° 843, Ley de Reforma Tributaria.

En este nuevo marco de estructura impositiva, mediante la cual se crearon nuevas cargas tributarias como los impuestos como al Valor Agregado (IVA), a las Transacciones (IT), a los Consumos Específicos (ICE) y a la Renta Presunta de Empresas (IRPE) que posteriormente en 1994 es sustituido por el Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), fue necesario ajustar el RUC en función de las características de cada uno de los impuestos creados por la Ley N° 843.

Otro momento importante en el sistema tributario boliviano y en el registro nacional de contribuyentes se da a partir de la Ley N° 2492, de 2 de agosto de 2003, nuevo Código Tributario Boliviano y su reglamento¹, que crea el Número de Identificación Tributaria – NIT sobre la base del otorgamiento de una clave única de identificación tributaria. Para

¹Decreto Supremo N° 27149 de 2 septiembre de 2003.

el caso de personas naturales, propietarias de empresas unipersonales y sucesiones indivisas, la estructura del NIT es el número de Cédula de Identidad más tres códigos de control asignados por la Administración Tributaria. Para las personas jurídicas, el NIT está compuesto por varios dígitos seguidos de códigos de control generados como algoritmos por el sistema, considerando entre otros la fecha de la transacción, el tipo de sociedad y la dependencia a que pertenece.

El citado marco normativo autoriza al SIN llevar adelante el Programa de Empadronamiento a través del mantenimiento y depuración del Nuevo Padrón Nacional de Contribuyentes asociado al NIT, para lo cual la Administración Tributaria en septiembre de 2003 reglamenta su aplicación, con el objetivo de establecer un nuevo Padrón Nacional de Contribuyentes. Por lo que el RUC como tal estuvo vigente hasta diciembre de 2004.

Una de las principales características del NIT es que se otorga al contribuyente en línea (al momento de su registro) y es centralizado en una sola base de datos a nivel nacional, es decir, si una empresa tuviera sucursales a nivel nacional, el sistema no permite una múltiple inscripción, lo que subsanó una falencia del RUC puesto que éste se otorgaba de forma individual sin estar en línea con la central.

Cuadro 1: Principales hitos normativos y técnicos para el registro de contribuyentes

Año	Característica	Detalle
1976	Registro Nacional Único de Contribuyentes (RNUC)	Mediante Decreto Ley N° 13622 de 3 de junio de 1976, se crea el RNUC con una numeración común para el control del pago de tributos, sean estos impuestos, tasas, derechos o contribuciones especiales con los que se gravaba a todo hecho o actividad económica de fuente boliviana.
1987	RNUC	El Decreto Supremo N°21520 de 13 de febrero de 1987, homologa y regula el RNUC en función a las particularidades de la Reforma de 1985.
	INFORMIX	Sistema que permitía el registro semiautomático y generaba reportes o listados, se transcribían los datos. La asignación de obligaciones tributarias en ese entonces se realizaba de forma manual con el riesgo de cometer errores y consecuentemente que generen procesos innecesarios para la Administración Tributaria.
1993	Actualización de datos a fin de reordenar y perfeccionar el registro de contribuyentes	Mediante Decreto Supremo N°23680 de 19 de noviembre de 1993, se procede a la actualización de datos en el Padrón General de contribuyentes con la respectiva renovación del Carnet y Certificado de Inscripción.

Año	Característica	Detalle
1998	Implementación del Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT I)	Con mejoras sustanciales del INFORMIX tanto en el registro y control de los contribuyentes. Se cambia de Base de Datos del INFORMIX a ORACLE. Incorpora tecnología orientada a diferentes segmentos. Se crea un Clasificador de Actividades Económicas con fines tributarios y se implementa el Vector de Obligaciones Tributarias que permite la asignación automática de obligaciones tributarias en función a: la actividad económica, características tributarias y carácter de la entidad, disminuyendo de esta manera el riesgo de una mala asignación de obligaciones tributarias.
2002	Implementación del Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT II)	Se cambia de versión migrando la información, se amplía los módulos del SIRAT, entre ellos el Padrón Nacional de Contribuyentes y la Base de Datos Corporativa.
2003	Número de Identificación Tributaria- NIT	El nuevo Código Tributario Boliviano y Decreto Supremo N° 27149 (Artículo 25) crea el NIT en sustitución del RUC, facultándose a la Administración Tributaria el reempadronamiento a todos los contribuyentes.
2004	Transición RUC al NIT	Mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0032-04, el SIN establece los requisitos y procedimientos para la obtención del NIT, y los mecanismos para la transición del RUC al NIT.
2005	Implantación del NIT	El NIT entra en vigencia en enero de 2005.
2010	Certificación Electrónica de Declaraciones Juradas y Extractos Tributarios	A través de la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0021-10, se establece la Certificación Electrónica de Declaraciones Juradas y Extractos Tributarios mediante la Oficina Virtual que cuenta con códigos de seguridad.
2011	NIT a través del Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico-11 (PBD-11)	La Administración Tributaria, mediante Resolución Normativa de Directorio N° 10-0009-11 de 21 de abril de 2011, estableció procedimientos y requisitos para la obtención y utilización del NIT, realizar modificaciones de datos y definir mecanismos de mantenimiento y depuración.
	Certificación Electrónica del NIT en el PBD-11	Documento Electrónico sobre el registro del NIT proporcionado por la Administración Tributaria mediante la Oficina Virtual a los Contribuyentes registrados en el PBD-11. Su validez se circunscribe al territorio nacional.
	Consultas NIT Digital	Mediante Decreto Supremo N° 26716 de 30 de junio de 2002 y Resoluciones Administrativas N° 05-0003-03 y 05-0016-03, ratificado por el PBD-11, se autoriza el acceso a la información, para las entidades del sector público y privado para la verificación de la inscripción en el SIN mediante consultas a través del NIT Digital, como medio alternativo al uso de fotocopias legalizadas.

Elaboración propia en base a la normativa.

En relación a los aspectos informáticos, desde 1998 el padrón fue administrado con el sistema denominado Sistema Integrado de Recaudación y Administración Tributaria (SIRAT), pero como las herramientas de desarrollo y aplicaciones con las que había sido desarrollado el SIRAT se hacían obsoletas y nacía la necesidad de proveer servicios sobre plataforma web para los contribuyentes, en la gestión 2005 se empezaron a implementar soluciones sobre otras tecnologías.

A partir de este cambio se complementan aplicativos como GAUSS (nuevo sistema de facturación) que permite: simplificar el trámite, ampliar las modalidades de facturación, mejorar los procedimientos y seguridad en las notas fiscales, incorporar la fecha límite, el código de control y el número de autorización. Además se implementa el Sistema Newton que permite la presentación de las declaraciones juradas por internet y el Sistema Copérnico habilitado en el sistema Bancario.

Ya para el año 2010, en el marco del proceso de modernización institucional, el SIN estableció el funcionamiento de la Oficina Virtual para facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, habilitando un servicio en el sitio web del SIN donde los contribuyentes realizan diferentes trámites, consultas tributarias, solicitudes de facilidades de pago, presentación de declaraciones juradas entre otros, ahorrando en costos y tiempo para el contribuyente.

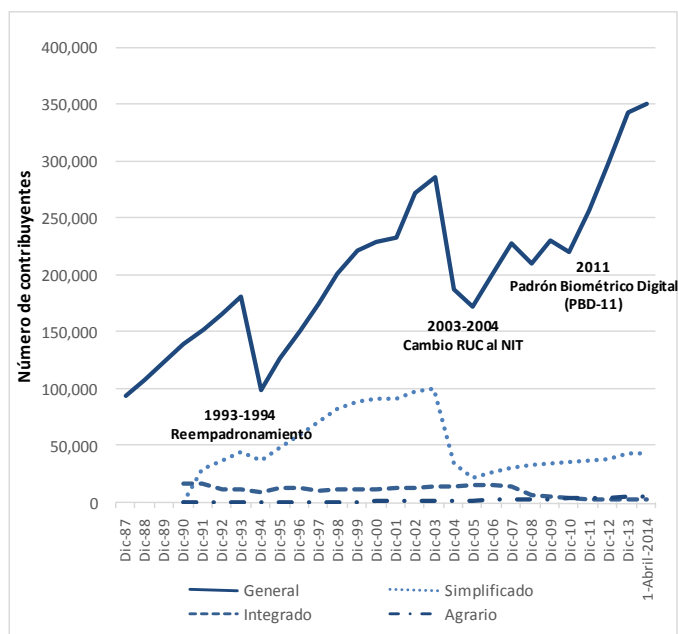
Sin embargo, el proceso más importante de modernización e innovación institucional se da a partir de 2011 con la implementación del enfoque denominado Business Process Management y el correspondiente desarrollo intenso de los sistemas informáticos para las áreas primarias y de apoyo. Desde ese año el SIN se encuentra en un proceso intenso en el desarrollo de sistemas de última tecnología y gran capacidad con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, mejorar los controles y también simplificar procesos tanto para los usuarios externos como internos.

Entre las más destacadas innovaciones en el ámbito tecnológico se encuentra la implementación del Padrón Biométrico Digital (PBD-11) vigente a partir del 9 de mayo de 2011, lo que ha permitido incrementar la seguridad en el proceso de inscripción y facilitar las operaciones de los contribuyentes.

3. Principales características del Padrón Nacional de Contribuyentes

Desde 1987 la evolución del Padrón Nacional de Contribuyentes se ve afectado por dos depuraciones importantes, por una parte la implementación de nuevos sistemas durante 1993 a 1994, y por otra, entre 2003 a 2004 el cambio en la modalidad de registro de todos los contribuyentes en sustitución del RUC al NIT (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Evolución del Padrón Nacional de Contribuyentes (activos habilitados) según régimen



Fuente: SIN

El padrón en Bolivia está dividido en regímenes y categorías, en el Régimen General se pueden distinguir tres categorías: Principales contribuyentes (PRICOS), Grandes Contribuyentes (GRACOS) -ambos determinados en consideración al volumen de las operaciones o importancia fiscal de los tributos recaudados-, y por el RESTO de contribuyentes. Mientras que los Regímenes Especiales son tres (3): Régimen Tributario Simplificado, Régimen Tributario Integrado y el Régimen Agropecuario Unificado. Los contribuyentes con estado activo habilitado por régimen se observan en el cuadro 2.

**Cuadro 2. Contribuyentes activos habilitados según régimen
Al 1 de abril de 2014**

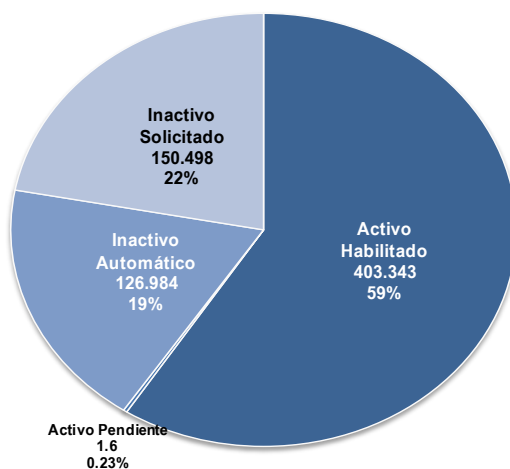
Régimen y categoría	Padrón de contribuyentes	Participación
Régimen General	351.725	87,20%
Principales contribuyentes-PRICO	105	0,03%
Grandes Contribuyentes-GRACO	3.823	0,95%
Resto	347.797	86,23%
Regímenes Especiales	51.618	12,80%
Régimen Tributario Simplificado - RTS	43.716	10,84%
Sistema Tributario Integrado - STI	2.688	0,67%
Régimen Agropecuario Unificado - RAU	5.214	1,29%
TOTAL	403.343	100,00%

Fuente: SIN

Para una mejor administración, recaudo y control de los impuestos y obligaciones tributarias, la Administración Tributaria lleva anualmente procesos automáticos, especiales y masivos para categorizar, recategorizar o confirmar en PRICOS, GRACOS y RESTO de contribuyentes del Régimen General, en cumplimiento al Artículo 6 del Decreto Supremo N° 24603 de 6 de mayo de 1997 y la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0006-10 de 22 de abril de 2010.

Utilizando la clasificación por estado de la inscripción, el universo de registros, con corte al 1 de abril de 2014, asciende a un total de 682.425 inscritos, de los cuales 59.10% son contribuyentes que tienen actividades vigentes, 18.61% representa a contribuyentes que inactivaron automáticamente su NIT por falta de movimiento, y un 22.05 % de contribuyentes que solicitaron a la Administración Tributaria su inactivación NIT de forma voluntaria (ver gráfico 2).

**Gráfico 2. Padrón de contribuyentes según estado
Al 1 de abril de 2014**



Fuente: SIN

4. El Padrón Biométrico Digital (PBD-11)

Considerando que el padrón biométrico es el conjunto de métodos automatizados que analizan determinadas características humanas para identificar o autenticar personas, y que a través de la biometría se puede identificar y reconocer a alguna persona en una determinada aplicación, en el año 2010 se planteó una reingeniería del padrón de contribuyentes, el mismo que se implementó con la Resolución Normativa de Directorio N° 10-0009-11 de 21 de abril de 2011², estableciendo, entre otros, que el Padrón Nacional de Contribuyentes en adelante se denominará Padrón Nacional de Contribuyentes Biométrico Digital (PBD-11), sistema que permite incrementar la seguridad en el proceso de inscripción y facilita las operaciones de los contribuyentes.

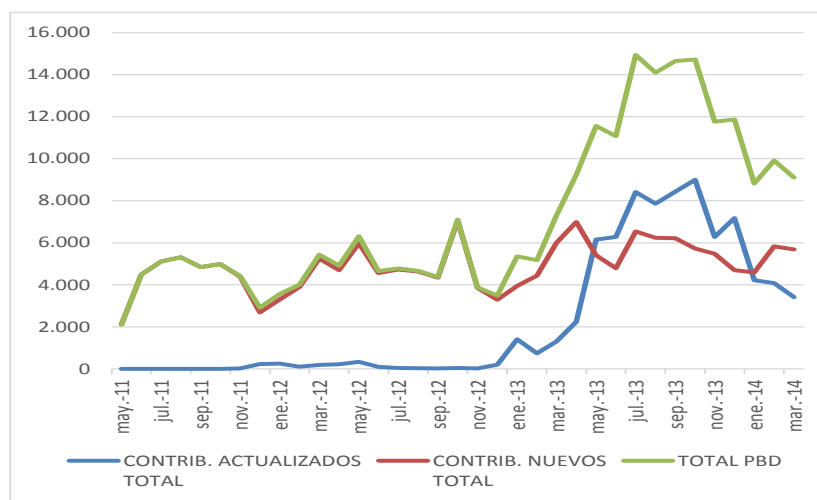
² Puede descargarse en www.impuestos.gob.bo.

A partir del 9 de mayo de 2011 que entra en vigencia el PBD-11, todas las Personas Naturales, Empresas Unipersonales, Sucesiones Indivisas y Personas Jurídicas, éstas últimas tengan o no personalidad jurídica reconocida, nacionales o extranjeras, domiciliadas en el país, que realicen actividades gravadas y que resulten sujetos pasivos de alguno de los impuestos establecidos en la Ley N° 843 (Texto Ordenado vigente), así como todas las personas que no siendo sujetos pasivos de ellos y estuviesen obligadas a actuar como agentes de retención y/o percepción de los impuestos, están obligadas a registrarse en el PBD-11.

También se estableció que los contribuyentes con NIT vigentes anterior a mayo de 2011 deben obligatoriamente actualizar su información a través el PBD-11, el proceso de actualización inicialmente se ejecutó para los contribuyentes PRICOS y GRACOS entre el 10 de noviembre de 2011 al 31 de mayo de 2012, y a partir del 11 de enero de 2013 para el RESTO de contribuyentes, cuyo proceso continúa en esta gestión.

Desde su implementación, el registro del PBD-11 ha tenido un incremento notable, actualmente se cuentan con 131.715 contribuyentes registrados entre nuevos y actualizados, lo que representa un 33.31% del total de contribuyentes. Respecto al año 2012 su crecimiento ha sido del 130%, siendo las actualizaciones (del antiguo sistema) el que más demanda generó durante 2013. Utilizando un indicador referencial, se habrían atendido aproximadamente 361 inscripciones por día calendario a nivel nacional (ver gráfico 3).

**Gráfico 3. Inscripciones y actualizaciones en el PBD-11
A marzo de 2014**



Fuente: SIN

4.1. Cómo funciona el PBD-11

El PBD-11 cuenta con cuatro subprocesos: i) inscripción, ii) modificación, iii) actualización de datos y iv) otros procesos.

Subproceso de inscripción

El nuevo contribuyente que requiera obtener su NIT, deberá proceder a la creación temporal de un usuario y contraseña para acceder a la Oficina Virtual que se encuentra disponible en el sitio web del SIN www.impuestos.gob.bo, y llenar el formulario interactivo de inscripción.

El formulario se valida automáticamente, al momento de grabarse genera un número de orden de formulario así como las instrucciones para que el sujeto presente la documentación correspondiente conforme la información de su inscripción.

El contribuyente debe presentar el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente.

En plataforma del contribuyente se verifica la información y la documentación presentada por el contribuyente, y se procede con los siguientes pasos:

- a) **Biometrización de huellas dactilares:** Captura digital de las huellas dactilares del contribuyente o del representante legal o apoderado.
- b) **Fotografía Digital:** Toma de la fotografía del contribuyente o del representante legal o apoderado, que es almacenada por la Administración Tributaria en la Base de Datos Digital para los fines de control y verificación correspondiente.
- c) **Firma Digital:** Captura de la firma del contribuyente o del representante legal o apoderado, misma que se almacena en la Base de Datos Digital, conjuntamente al resto de documentos.
- d) **Georeferenciación del Domicilio del Contribuyente:** Para registrar el domicilio fiscal declarado por el contribuyente, éste se ubicará y registrará en un mapa geográfico, identificando el departamento, municipio, dirección, etc., generando datos de latitud y longitud.
- e) **Captura de Documentos Soporte y Digitalización:** Todos los documentos soporte establecidos como requisitos son presentados en originales por el solicitante al momento de apersonarse a plataforma de atención al contribuyente para proseguir su trámite, mismos que son escaneados y almacenados en la Base de Datos del SIN.

Concluido el trámite de registro y digitalización de los documentos, el SIN procede a la emisión y entrega del NIT, con los siguientes documentos:

- a) **Certificado de Inscripción al PBD-11:** Documento que incluye el NIT y los impuestos conforme a las actividades económicas, características y carácter de entidad declaradas.
- b) **Documento de Exhibición del NIT:** Documento que debe ser exhibido permanentemente por el sujeto pasivo en un lugar visible del domicilio tributario donde realiza su actividad económica.
- c) **Tarjeta de acceso a la Oficina Virtual:** Credencial de acreditación que posibilita el acceso de los contribuyentes a la Oficina Virtual del SIN, a través de Internet.
- d) **Sticker:** Autoadhesivo autorizado que se otorga a contribuyentes que cuenten con la actividad de transporte, debiendo ser exhibido permanentemente en lugar en los parabrisas del vehículo.

Subproceso de modificación

El contribuyente accede a los servicios de la Oficina Virtual del SIN y llena el formulario interactivo de modificaciones en el NIT.

El formulario se valida automáticamente, al momento de grabarse genera un número de orden de formulario, si la información modificada es sensible y requiere el apersonamiento del contribuyente en plataforma para entrega de documentación se generan las instrucciones necesarias para que el contribuyente presente la documentación correspondiente conforme la información modificada. Cuando las modificaciones no son sensibles solamente se genera un resumen de los cambios realizados y grabados en sistema.

El contribuyente presenta el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente.

En plataforma se verifica la información y la documentación presentada, se escanéalos documentos requeridos. Se generan las coordenadas de las direcciones y las imágenes de localización.

Con la información completa se genera la documentación correspondiente, entregándoselas al contribuyente.

Al finalizar el día se hace el cierre de operaciones y traslado para clasificación y archivo de la documentación procesada.

Sub proceso de Actualización de Datos

El contribuyente que ya cuente con NIT con estado activo habilitado o vigente, debe ingresar con su usuario y contraseña para acceder a la Oficina Virtual que se encuentra disponible en el sitio web del SIN www.impuestos.gob.bo, y llenar el formulario interactivo para proceder a su actualización del NIT.

El contribuyente debe presentar el formulario impreso y la documentación requerida en plataforma del contribuyente de su jurisdicción, para la verificación y captura de la

información: a) Biometrización de huellas dactilares, b) Fotografía Digital, c) Firma Digital, d) Georeferenciación del Domicilio del Contribuyente y e) Captura de Documentos Soporte y Digitalización.

Finalmente, el SIN proceder a la emisión y entrega del NIT: a) Certificado de Inscripción al PBD-11, b) Documento de Exhibición del NIT y c) Sticker para contribuyentes que cuenten con la actividad de transporte.

Otros subprocesos

En otros subprocesos están los siguientes: entrega de Tarjeta MASI, reposición de documentos, cierre diario y exenciones tributarias.

4.2. Oportunidades con la implementación del PBD-11

La Administración Tributaria debe facilitar el cumplimiento de las obligaciones impositivas de los contribuyentes y velar porque sus procesos y procedimientos tengan un nivel de seguridad alto, y estén de acuerdo a la actualidad tecnológica, haciendo uso de todo recurso disponible para brindar seguridad en todo aspecto, para sí misma y para los contribuyentes.

Considerando ello y en tres años desde la implementación del PBD-11 su uso se destaca principalmente porque: brinda mayor seguridad eliminando el fraude de identidad, facilita procesos, los documentos son fáciles de localizar, reduce costos y usa software nacional.

i) Seguridad que elimina el fraude de identidad

Antes de la implementación del PBD-11, el NIT se obtenía con la exhibición física de una Cédula de Identidad, el riesgo asociado con ello era la frecuente presentación de una cédula falsificada o de otra persona, este fraude de identidad para obtener el NIT se usaba para dosificar facturas y posteriormente simular crédito fiscal por una venta sin haberse generado el hecho gravable. Ahora, con el registro de la huella digital y vincularla directamente a un NIT, se garantiza que la persona que registra su huella es la responsable directa e inequívoca del uso del NIT obtenido.

El proceso de seguridad, cuenta con los siguientes elementos: infraestructura de seguridad, seguridad en el proceso de enrolado, seguridad en el proceso de traslado, seguridad en el tratamiento, seguridad en el proceso de almacenamiento y seguridad en el acceso, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

Actualmente también se está trabajando en enlaces con la base de datos del Servicio General de Identificación Personal, lo que completará el circuito de verificación del documento de identidad.

ii) Facilita procesos para el contribuyente y para la Administración Tributaria

Los procedimientos de inscripción y modificación se realizan utilizando el Internet, lo cual da al contribuyente la posibilidad de realizar el llenado de sus formularios con un mejor asesoramiento y comodidad. Lo que faculta a su vez una atención más ágil en las plataformas, optimizando el tiempo de atención con el llenado previo de formas y disminuye los errores de empadronamiento. Esto ha permitido delegar al contribuyente muchas acciones que antes realizaba la Administración Tributaria.

Para cualquier modificación, facilita las operaciones del contribuyente al evitar la presentación de fotocopias u otros documentos para autenticarlo, brindándole seguridad en todas sus operaciones.

iii) Documentos fáciles de localizar

Al tener almacenada la información digital del contribuyente (por ejemplo, balance inicial, testimonios de constitución, poderes de representación y delegaciones otros.), permite que no se tenga que presentar nuevamente esa documentación para cualquier operación. Son documentos fáciles de localizar por lo que se tiene mayor y mejor información del contribuyente.

iv) Reduce costos para la Administración Tributaria y el contribuyente

Al incorporarse el padrón biométrico a la optimización de procesos mediante BPM y el uso cada vez más frecuente de la comunicación por Internet y servicios mediante WEB, facilitó la reducción de costos para el SIN (impresión de formularios, almacenamiento, distribución, transcripción de información), pero también se bajan los costos para el contribuyente en transporte y tiempo, y para la sociedad que se ve beneficiada con la reducción de papel y otros contaminantes que afectan el medio ambiente.

v) Uso de software hecho en Bolivia

El PBD-11 opera con un software desarrollado por profesionales bolivianos de la propia Administración Tributaria, lo cual representa una ventaja porque permite que se realicen cambios rápidos y oportunos en el sistema por modificaciones en la normativa tributaria y otras necesidades. Por lo tanto, el PBD-11 disminuye los costos asociados a licencias o actualizaciones que se habrían incurrido si se utilizaba un software externo.

4.3. Retos para la implementación PBD-11

Debido a la heterogeneidad a nivel nacional en el acceso a las comunicaciones vía Internet, existen todavía municipios donde el registro digital es difícil de implementar, así como la presentación de las declaraciones juradas a través de la Oficina Virtual, por ahora se suple esa falencia con la intervención de los colectores para luego ser registrados en la oficina más cercana y con acceso a los servicios de Internet. Sin embargo, se espera que con las mejoras en las comunicaciones, en un futuro cercano ya no exista esta limitante.

Por otra parte, pese que la Administración Tributaria ha implementado los servicios virtuales, y aumentado sus espacios y personal para la atención en plataformas, esto aún es insuficiente, por el tiempo de registro, la alta concentración en las ciudades del eje y la poca práctica en el tipo de servicios virtuales por parte de determinados sectores de la población, especialmente el pequeño contribuyente. Aunque se están buscando medidas para resolver estos problemas, ampliando las plataformas y que la dosificación de facturas en sus diferentes etapas se realice por la Oficina Virtual, este último será un importante avance.

La geroreferenciación es un aspecto que funciona en un cincuenta por ciento, debido a que no existen planimetrías actualizadas, por lo que está en evaluación sus ajustes y continuidad.

Para mejorar la validación del padrón aún está por implementarse las rutinas para alimentar de manera continua la información de trascendencia fiscal generadas por otras entidades públicas de importancia, así como generar una política donde el NIT sea un número de enlace entre las entidades públicas, y trabajar en la implementación de la ventanilla única de trámites, para que el NIT sea el número de registro común.

5. Conclusiones

Para la Administración Tributaria en veintisiete años de vigencia del RUC y del NIT, donde inicialmente se realizaban la inscripción mediante registros manuales y procesos semiautomáticos, con el transcurrir del tiempo y acceso a nuevas tecnologías y el empeño decidido para identificar y registrar adecuadamente a los contribuyentes, se implementa el SIRAT I y II, sistemas que permitieron mejorar el registro y control de los contribuyentes.

Sin embargo, a partir de la implementación del PBD-11 hace tres años, se da una mejora trascendental porque permite brindar mayor seguridad y confiabilidad en el registro, eliminando la inscripción para fines fraudulentos. Facilita al contribuyente realizar procesos desde la comodidad de su hogar u oficina a través de la Oficina Virtual. Reduce costos en tiempo de procesamiento, disminuye el uso de papel y espacios físicos de almacenamiento, lo que ha significado un ahorro significativo de recursos a la institución.

Aunque aún hay un camino por recorrer para que el PBD-11 tenga un alcance nacional debido a las limitantes tecnológicas en algunas zonas del país y continuar realizando mejoras para otorgar mayor fiabilidad al padrón con las actualizaciones de los inscritos con el anterior sistema, así como en reducir tiempos para el contribuyente, tarea que siempre será parte de la gestión, y finalmente culminar con el proceso de vinculación entre todos los sistemas, no solo para el bienestar de los contribuyentes sino de la Administración Tributaria.