

# CALL CENTER TRIBUTARIO Y WEB DE PREGUNTAS FRECUENTES

## Mejorando los servicios de información y asistencia al contribuyente en Costa Rica

EUROsociAL apoya a la Dirección General de Tributación de Costa Rica (DGT) para la puesta en marcha de un nuevo modelo de información y asistencia al contribuyente que incluye el lanzamiento de un *call center* tributario y una web de preguntas frecuentes.



En 2011 la DGT de Costa Rica acometió el mejoramiento de los servicios de información y asistencia al contribuyente. En esos momentos, las consultas de los contribuyentes se canalizaban a diferentes dependencias del Ministerio de Hacienda, así como a las administraciones tributarias territoriales. La falta de centralización generaba, además de insatisfacción por parte de los usuarios, inseguridad jurídica ante la falta de uniformidad de criterio, pues ante la misma consulta planteada en diferentes lugares, se obtenían diferentes respuestas. Todo ello dificultaba el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias, generaba controversia en los procesos de control y, finalmente, repercutía en la imagen institucional.

El plan de mejoramiento de los servicios de información y asistencia al contribuyente, puesto en marcha en 2011, perseguía un doble objetivo: de un lado, el lanzamiento de un sitio web de preguntas tributarias frecuentes con el fin de ofrecer una respuesta uniforme y homogénea a las consultas de los contribuyentes y por medio del cual los usuarios pudieran plantear sus dudas sin necesidad de llamar o acudir presencialmente a las administraciones tributarias; y, por otro, crear un Centro de Información Tributaria (*call center*), de manera que se centralizaran todas las demandas de información tanto por vía telefónica como por correo electrónico.



FINANZAS PÚBLICAS



CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO

COSTA RICA

Con este fin, en 2013 y 2014 se dictaron dos Directrices: la DGT-DSC-D-007-2012 del 23 de enero de 2013 de "Procedimiento para la incorporación y actualización del contenido en el Sitio Web de Preguntas Tributarias" y DSC/SAC- 01- 2014 del 21 de febrero del 2014, de "Estrategia de implementación de acciones previas y funcionamiento del equipo de trabajo denominado Centro de Información Tributaria". El objetivo principal consistía en centralizar gradualmente la atención de solicitudes de información básica sobre temas tributarios, así como obtener estadísticas reales que determinaran los recursos y capital humano necesarios para poner en marcha el *call center* tributario.

### EL APOYO DE EUROSOCIAL

EUROsociAL comenzó a colaborar con la DGT en sus esfuerzos de modernización a partir de 2013 mediante la movilización de experiencias de referencia, tanto europeas como latinoamericanas. La administración costarricense tuvo la ocasión de conocer, junto con otros países de la región (Bolivia, Brasil, Chile, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay, Uruguay y Perú), los servicios de información y asistencia al contribuyente de España y Argentina.

Además, en enero de 2014 se apoyó a la DGT con una asistencia técnica que proporcionó recomendaciones de mejora al módulo de preguntas y respuestas frecuentes implantado en 2012. El módulo actualmente cuenta con 1366 preguntas y respuestas que se van actualizando periódicamente en función de los cambios normativos y de la vigencia y actualidad de las preguntas.



Por su parte, el conocimiento de experiencias de *call center* implementados en otros países fue fundamental para ampliar el panorama a los funcionarios responsables de la creación de un Centro de Información Tributaria (CIT). En 2014, se puso en funcionamiento la Unidad de Consulta y Asistencia telefónica del Centro de Atención Telefónica del CIT, para lo cual se elaboraron protocolos de servicio y una serie de herramientas de apoyo que permitiría a los agentes efectuar una búsqueda ágil de información para la atención de llamadas.

EUROSociAL también apoyó a la DGT en la evaluación del Centro y el sitio de preguntas tributarias. Este apoyo ha permitido mejorar los procesos y protocolos de trabajo. Y así en enero de 2015, se ampliaron los servicios del centro, con la implantación de la Unidad de Atención de Consultas Escritas.

El CIT ha sido el encargado de atender el alto número de consultas derivadas de la implantación del nuevo sistema de Administración Tributaria Virtual (ATV), puesto en funcionamiento en octubre de 2015. Desde su implementación en febrero del 2014 al 31 de diciembre del 2015, se han atendido un total de 118.876 consultas telefónicas y 11.218 consultas por correo electrónico, de este total, 35.445 llamadas y 6.877 correos corresponden a los meses de octubre, noviembre y diciembre, con motivo del lanzamiento del nuevo portal ATV, lo que sin duda, ha contribuido de manera importante en un incremento aproximado de 67 mil declaraciones de renta presentadas por encima de lo previsto.

## PUBLICACIONES



### ► Manual de servicios de información y asistencia al contribuyente

## APOYO AL CONTROL DESDE EL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE

Desde el servicio al contribuyente también se han venido implementando esfuerzos para el apoyo al control tributario, mediante la ejecución de planes de acción persuasivos. A través de mensajería de texto celular y correos electrónicos se recuerda a los contribuyentes la necesidad de presentación de las declaraciones antes del vencimiento de las mismas o bien se les invita a presentar de forma voluntaria las que tienen pendientes. En total, el Centro de Información Tributaria ha enviado 787.322 mensajes de texto celular y 310.015 correos electrónicos a obligados tributarios arrojando resultados muy positivos, como el aumento en la presentación de 4.840 declaraciones que se encontraban omisas antes de la ejecución de estos planes.

## ITINERARIO DE ACOMPAÑAMIENTO DE EUROSOCIAL

### 2013.

- Aprobación de la Directriz sobre "Procedimiento para la incorporación y actualización del contenido en el Sitio Web de Preguntas Tributarias"
- Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente.
- Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente

### 2014.

- Aprobación de la Directriz de "Estrategia de implementación de acciones previas y funcionamiento del equipo de trabajo denominado Centro de Información Tributaria".
- Asistencia Técnica de España a Costa Rica para el diseño de programas informáticos de preguntas y respuestas frecuentes (INFORMA)

### 2015.

- Asistencia técnica de España a Costa Rica para la creación de un *call center* tributario
- Creación de la Unidad de Atención de Consultas Escritas. Directriz DSC-D-01-2015

## EN PRIMERA PERSONA

► Carlos Vargas Durán  
Director General de Tributación  
de Costa Rica



"En los últimos años, la administración tributaria costarricense, ha venido realizando grandes esfuerzos por mejorar sus servicios de información y asistencia a los usuarios, garantizando así los derechos y garantías de los contribuyentes definidas en el código tributario de nuestro país. El Centro de Información Tributaria, ha sido una pieza fundamental en la estrategia que se ha diseñado para este proceso. El conocer las experiencias de otros países nos ha brindado un importante insumo en el diseño de un *Call Center* que se ajuste al contexto nacional e intente cumplir con las mejores prácticas y estándares internacionales, de forma que podamos llenar las expectativas y necesidades de nuestros usuarios, respetando nuestro marco legal".

## INSPIRACIÓN EN EUROPA Y AMÉRICA LATINA: ESPAÑA Y ARGENTINA

La Agencia Tributaria Española constituye una referencia por los procesos de mejora que ha puesto en marcha en los últimos 20 años y sus impactos en la recaudación fiscal del país. La AEAT ha compartido con Costa Rica y sus homólogos de otros países latinoamericanos todo el proceso de atención al contribuyente para la presentación de la declaración de la renta y sus diferentes herramientas, como el Centro de Atención Telefónica (CAT), y la plataforma de Información Tributaria Básica (*call center*).

Por su parte, para avanzar en la mejora de sus herramientas de atención y asistencia al contribuyente, la DGT de Costa Rica ha tomado insumos de las herramientas más destacadas de otras administraciones tributarias latinoamericanas. En particular, ha conocido de forma detallada, todos los canales del sistema de servicio de información y asistencia al contribuyente de la AFIP de Argentina, incluyendo la realización de una visita al *call center* de Argentina.

Socio Coordinador



Socios Operativos

