

Ficha del resultado Bolivia

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Cumplimiento voluntario				
Título del resultado	Implementación de un programa de preguntas y respuestas frecuentes para usuarios externos e internos				
Año PAA	2013	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado perseguido
Tipo de resultado	Implantación: Cambios (o mejoras evidenciables) para mejorar la gestión (planificación, organización, dirección y staff) de una administración y/o servicio público				
Descripción	<p>Apoyo al SIN de Bolivia para la creación de una base de datos de preguntas frecuentes donde se recoja y actualice el criterio de la Administración tributaria como respuesta a las consultas planteadas por los contribuyentes. La implementación del aplicativo informático de Preguntas y Respuestas Frecuentes más habituales servirá como: 1) GABINETE DE CONSULTA. Un medio de consulta para los funcionarios que trabajan en las unidades operativas del SIN (Recaudaciones, Fiscalización y Jurídica) y de apoyo (Informática y Servicio al Contribuyente). 2) APLICATIVO DE CONSULTA PARA EL CONTRIBUYENTE.- Un medio de consulta para el contribuyente sobre temas que son de su interés, de acuerdo a su registro en el Padrón de Contribuyentes y obligaciones impositivas ante la administración tributaria. La base de datos ya ha sido diseñada conceptualmente y se ha implementado en el Call Center de la Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria. A enero de 2016 la solución está siendo explotada por una parte de los operadores del Call Center.</p>				
Características transversales (por orden de prioridad)	<p>Aporte europeo</p> <p>Cooperación Sur Sur</p>				
Socio coordinador	FIAPP	Socios operativos	AEAT; CIAT	Muestra	NO
				Grado contribución	2

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Bolivia				
Colectivo beneficiario	Contribuyentes	Núm. aprox. beneficiarios			
Beneficio obtenido	<p>El contribuyente podrá absolver mediante este aplicativo las dudas que tenga sobre la aplicación tributaria a su actividad económica, respaldar sus operaciones, informarse y realizar consultas. Servirá para uniformar criterios para el desarrollo del trabajo cotidiano de los servidores públicos del SIN y de los servicios de asistencia que prestan los funcionarios mediante las Plataformas de Atención al Contribuyente en las oficinas del SIN, Call Center, servicios de información web.</p>				
Institución/es destinataria/s	Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) de Bolivia				
Contacto de la institución/es	Juana Patricia Jiménez Soto. Asesora de Presidencia Ejecutiva/ 591-2-2606011/ juana.jimenez@impuestos.gob.bo				

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio	UE-AL; SUR-SUR
Países Transferentes	Argentina; España
Factores (directos e indirectos)	
Experiencia pública	Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

1	Hito	Implementación en el Call Center de la Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria.
	Producto	Propuesta de base de datos de preguntas y respuestas frecuentes
	Actividades	FP210A214IEF - Asistencia Técnica a Bolivia para la implantación de bases de datos de preguntas frecuentes, INFORMA FP210V033IEF - Visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente FP210V043IEF - Visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente

Ficha del resultado Bolivia

Datos básicos

Área temática	Finanzas Públicas				
Acción	Educación fiscal				
Título del resultado	Puesta en marcha de la iniciativa de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal a personas físicas y jurídicas de baja renta a nivel nacional. Inclusión de nuevas herramientas pedagógicas en el Programa de Educación Fiscal.				
Año PAA	Año (logro del resultado)	2015	Nivel de cumplimiento	Resultado conseguido	
Tipo de resultado	Implantación: Puesta en marcha de programas, planes y proyectos				
Descripción	El Servicio de Impuestos Nacionales de Bolivia (SIN) ha puesto en marcha Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal a personas físicas y jurídicas de baja renta en las siguientes universidades: Universidad Privada Franz Tamayo (La Paz), Escuela Militar de Ingeniería (Sede La Paz) (La Paz), NAF de Universidad Privada Franz Tamayo (El Alto), NAF de Universidad Pública de El Alto (El Alto). El SIN ha firmado convenios para poner en marcha NAF en 2016 en la Universidad La Salle, la Universidad del Valle de Bolivia, la Universidad Mayor de San Simón, la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno y la Universidad Autónoma Juan Misael Saracho. Asimismo, se ha promovido la construcción de un espacio de juegos de educación fiscal para estudiantes de primaria en las instalaciones del Servicio de Impuestos Nacionales de Bolivia				
Características transversales (por orden de prioridad)					
Juventud					
Articulación de actores					
Cooperación Sur Sur					
Socio coordinador	FIAPP	Socios operativos	Minis. Hacienda, El Salvador	Muestra SI+ Grado contribución	1

Datos país destinatarios y beneficiarios

País destinatario	Bolivia		
Colectivo beneficiario	Personas físicas y jurídicas de baja renta y estudiantes de las carreras de contabilidad y finanzas	Núm. aprox. beneficiarios	Desde la puesta en marcha de los NAF se han completado 915 atendimientos y se han formalizado a 599 ciudadanos. Han

participado un total de
118 estudiantes

Beneficio obtenido

Institución/es destinataria/s Servicio de Impuestos Nacionales, Universidad Privada Franz Tamayo (La Paz), Escuela Militar de Ingeniería (Sede La Paz) (La Paz), NAF de Universidad Privada Franz Tamayo (El Alto), NAF de Universidad Pública de El Alto (El Alto)

Contacto de la institución/es

Datos experiencia transferida

Tipos de intercambio SUR-SUR

Países Transferentes Brasil

Factores (directos e indirectos)

Experiencia pública Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal impulsados por la Administración Tributaria de Brasil (Receita Federal).

Espacios lúdicos de educación fiscal y videojuegos de la Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina y del Ministerio de Hacienda de El Salvador y Videojuego de Uruguay del Plan Ceibal

Otros datos de interés

Otras áreas temáticas relacionadas

Relación con otros resultados

Hitos y productos

- 1 Hito Inclusión de nuevas herramientas pedagógicas en programa de Educación Fiscal. Inauguración de un espacio de juegos de educación fiscal para estudiantes de primaria
 - Producto Diseños y materiales pedagógicos del espacio lúdico de educación fiscal de El Salvador Recrehienda
 - Actividades FP110V013MHS - Visita de intercambio a El Salvador para conocer sus estrategias de Educación Fiscal
FP110A304MHS - Asistencia técnica de El Salvador a Bolivia para la creación de espacios lúdicos de educación fiscal para niños y jóvenes

- 2 Hito Incorporación de los Núcleos de Apoyo Fiscal en los programas académicos y en el programa de responsabilidad social de los centro educativos
 - Producto Documento metodológico para la hoja de ruta para la puesta en marcha de los NAF
 - Actividades FP110A705FIA - Asistencia técnica para impulsar la creación de NAFs en Bolivia
FP110A505FIA - Asesoría especializada para el diseño de una evaluación piloto de la experiencia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en Brasil
 - Actividades