

INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

La Dirección General Impositiva (DGI) de Uruguay apuesta por un nuevo modelo de atención de calidad

Uruguay inició en 2007 una ambiciosa reforma tributaria, con la entrada en vigencia ese año del Impuesto a la Renta de las Personas Físicas. En este contexto, la Dirección General Impositiva (DGI) de Uruguay ha abordado un proceso de mejora de los servicios de información y asistencia al contribuyente.



El objetivo de la Dirección General Impositiva es “liquidar y recaudar impuestos (...) facilitando a los contribuyentes y responsables el cumplimiento de sus obligaciones tributarias”, poniendo a disposición de los mismos servicios de información y asistencia de calidad. Dentro de estos servicios destacan especialmente los de asistencia presencial e información telefónicos, que permiten atender las numerosas demandas de información durante las campañas de la renta o en épocas de vencimientos periódicos de impuestos.

APOYO DE EUROSOCIAL A LA DIRECCIÓN GENERAL IMPOSITIVA

Desde 2013, EUROsocial ha acompañado a la DGI de Uruguay en la definición de una herramienta que

permita mejorar la atención a los contribuyentes, brindando un servicio de asistencia para que el usuario reciba la información que solicita de forma ágil, completa, correcta y oportuna.

El programa movilizó experiencias de referencia, tanto a nivel europeo como en América Latina. Así, Uruguay conoció, junto con otros países de la región (Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, México, Paraguay y Perú), los servicios de información y asistencia al contribuyente de España, Francia, Países Bajos, y Argentina.

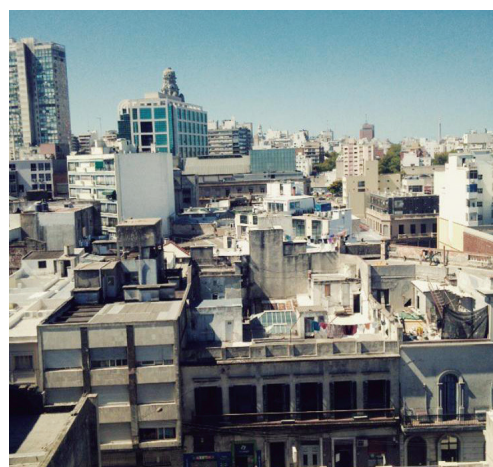
Además se ha apoyado a la DGI en la elaboración de un Protocolo de Atención Presencial y Telefónica al Contribuyente, aprobado en abril de 2015. El protocolo se empezó a aplicar en junio de 2015, en la campaña del impuesto sobre las rentas, a través del

FINANZAS PÚBLICAS



CUMPLIMIENTO VOLUNTARIO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

URUGUAY



Call Center y en las oficinas de atención de rentas en Montevideo. El número estimado de beneficiarios ya asciende a 129.193 personas, destacando un incremento de un 5,05% en las personas atendidas presencialmente en Montevideo respecto a 2014. Unido a ello, la DGI ha desarrollado un video tutorial relativo a los pasos a seguir para la presentación del borrador de la declaración jurada del IRPF.

El protocolo de atención al contribuyente y el tutorial constituyen importantes herramientas para asegurar una actuación uniforme y una atención de calidad a los contribuyentes.

Además, la creación de estos servicios ha permitido reducir los tiempos de espera, ampliando horarios y evitando innecesarios desplazamientos, y mejorar la asignación de los recursos humanos de las oficinas. Unas mejoras clave para promover una Administración Tributaria más próxima al contribuyente.



EN PRIMERA PERSONA

► Joaquín Serra

Director general de Rentas
Dirección General Impositiva de Uruguay



“Desde la Dirección General Impositiva de Uruguay hemos orientado nuestras acciones para facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, como uno de los principales ejes de acción. El Protocolo de Atención Presencial y Telefónica que hemos implementado en la campaña de rentas de este año, constituye una mejora en los servicios de información y asistencia a los contribuyentes, al permitirnos brindar un servicio de asistencia eficaz y eficiente, de forma que el usuario reciba la información que solicita en forma ágil, completa, correcta y veraz. Constituye un claro ejemplo de intercambio de experiencias y buenas prácticas de países de América Latina y Europa, en donde la FIIAPP y el CIAT contribuyeron a su logro”.

APORTE EUROPEO: EL MODELO DE LA AGENCIA TRIBUTARIA ESPAÑOLA

ITINERARIO DE ACOMPAÑAMIENTO DE EUROSOCIAL



2013.

- Junio: visita de intercambio a la AEAT sobre servicios de información y asistencia al contribuyente.
- Septiembre: visita de intercambio sur-sur sobre servicios de información y asistencia al contribuyente.

2014.

- Septiembre: visita de la DGI de Uruguay al Servicio de Impuestos Internos de Chile para la definición de un manual/protocolo de atención al contribuyente.

2015.

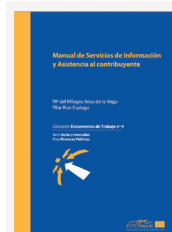
- Abril: aprobación del Protocolo de Atención al Contribuyente.
- A partir de junio: aplicación del protocolo en la campaña de rentas IRPF/IASS 2014, que se lleva a cabo durante 2015.

La Agencia Tributaria Española (AEAT) constituye una referencia en Europa y en América Latina, por los procesos de mejora que ha puesto en marcha en los últimos 20 años y sus impactos en la recaudación fiscal del país. Ha compartido con Uruguay 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), la plataforma de Información Tributaria Básica (Call Center) y el Centro de Impresión y Ensobrado (CIE).

COOPERACIÓN SUR-SUR: URUGUAY SE INSPIRA DE LAS MEJORES HERRAMIENTAS DE LA REGIÓN, LAS EXPERIENCIAS DE ARGENTINA, BOLIVIA Y CHILE

Para avanzar en la mejora de sus herramientas de atención y asistencia al contribuyente, la DGI 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, el sistema de “oficina móvil” de Bolivia, así como la asistencia en el sitio Web del Servicio de Impuestos Internos de Chile.

PUBLICACIONES



► Manual de asistencia al contribuyente

Socio Coordinador



Socios Operativos

