

DEPARTAMENTO DE FINANZAS PÚBLICAS



FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

El Salvador

Informe de Evaluación del Desempeño TADAT

Miguel Pecho, Eduardo Fernández, Udo Lautenbacher, Fredy Llaque y Fernando Velayos



Departamento de Finanzas Públicas

Noviembre 2018

TADAT Partners:



Ministry of Foreign Affairs of the
Netherlands



El presente informe contiene asesoramiento técnico brindado por los funcionarios del Fondo Monetario Internacional a las autoridades de El Salvador (el “beneficiario de la AT”), en respuesta a su solicitud de asistencia técnica (AT). El FMI podrá divulgar este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a los directores ejecutivos del FMI y al personal de sus oficinas, así como a otros organismos o dependencias del beneficiario de la AT, y al personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de asistencia técnica y donantes con interés legítimo que lo soliciten, a menos que el beneficiario de la AT objete expresamente dicha divulgación (véanse las directrices operativas para la divulgación de información sobre asistencia técnica—<http://www.imf.org/external/np/pp/eng/2013/061013.pdf>). La divulgación de este informe (en su totalidad o en parte) o resúmenes del mismo a terceros ajenos al FMI que no sean organismos o dependencias del beneficiario de la asistencia técnica ni personal técnico del Banco Mundial, otros proveedores de AT y donantes con interés legítimo, requerirá el consentimiento explícito del beneficiario de la AT y del Departamento de Finanzas Públicas del FMI.

Esta evaluación fue provista con recursos financieros de la Cooperación Alemana para el Desarrollo (GIZ en alemán) y la Unión Europea.

Índice	Página
ABREVIATURAS Y SIGLAS	5
PREÁMBULO	7
I. INTRODUCCIÓN	18
II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS	20
A. Perfil del país	20
B. Cuadros de datos	20
C. Situación económica	20
D. Impuestos principales	20
E. Marco institucional	21
F. Intercambio internacional de información	22
III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DE DESEMPEÑO	22
A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados	22
B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgo	25
C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	29
D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos	34
E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos	36
F. ARD 6: Exactitud de la información declarada	41
G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios	45
H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación	48
I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	51
Gráfico	
1. El Salvador: Distribución de las calificaciones de desempeño	17
Cuadros	
1. El Salvador: Resumen de la evaluación de desempeño	10
2. Evaluación del A1-1	23
3. Evaluación del A1-2	24
4. Evaluación del A2-3	26
5. Evaluación del A2-4	28
6. Evaluación del A2-5	28
7. Evaluación del A2-6	29
8. Evaluación del A3-7	31
9. Evaluación del A3-8	32
10. Evaluación del A3-9	33
11. Evaluación del A4-10	35
12. Evaluación del A4-11	36
13. Evaluación del A5-12	37
14. Evaluación del A5-13	38
15. Evaluación del A5-14	39
16. Evaluación del A5-15	40

17. Evaluación del A6-16	42
18. Evaluación del A6-17	43
19. Evaluación del A6-18	44
20. Evaluación del A7-19	45
21. Evaluación del A7-20	47
22. Evaluación del A7-21	47
23. Evaluación del A8-22	49
24. Evaluación del A8-23	49
25. Evaluación del A8-24	50
26. Evaluación del A9-25	52
27. Evaluación del A9-26	53
28. Evaluación del A9-27	54
29. Evaluación del A9-28	55

Anexos

I. Marco de TADAT	57
II. El Salvador: Situación actual del país	60
III. Cuadros de datos	62
IV. Organigramas	74
V. Fuentes de evidencia	77

ABREVIATURAS Y SIGLAS

AEOI	Intercambio automático de informaciones <i>(por sus siglas en inglés)</i>
ARD	Área de Resultado de Desempeño
CAPTAC-DR	Centro Regional de Asistencia Técnica y Capacitación del FMI para Centroamérica, Panamá y República Dominicana
CCR	Corte de Cuentas de la República
CNR	Centro Nacional de Registros
CRS	Common Reporting Standard <i>(por sus siglas en inglés)</i>
CSMS	Case Selection Management System <i>(por sus siglas en inglés)</i>
DGA	Dirección General de Aduanas
DGII	Dirección General de Impuestos Internos
DGT	Dirección General de Tesorería
EOIR	Intercambio de informaciones a requerimiento <i>(por sus siglas en inglés)</i>
FAD	Departamento de Asuntos Fiscales <i>(por sus siglas en inglés)</i>
FGR	Fiscalía General de la República
FMI	Fondo Monetario Internacional
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GmbH)
IDT	Instrucción De Trabajo
IED	Informe de Evaluación del Desempeño
ISR	Impuesto sobre la Renta
IRPF	Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas
IRPJ	Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas
ISSS	Instituto Salvadoreño del Seguro Social
ITBIS	Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Industrializados y Servicios
IVA	Impuesto al Valor Agregado
M1	Método 1 para determinar la calificación de los indicadores del Sistema TADAT
M2	Método 2 para determinar la calificación de los indicadores del Sistema TADAT
MAPO	Manual de Políticas de Control Interno
MH	Ministerio de Hacienda
NIT	Número de Identificación Tributaria

NRC	Número de Registro de Contribuyentes de IVA
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
PAF	Plan Anual de Fiscalización
PCN	Plan de Continuación de Negocio
PEFA	Programa del Gasto Público y Rendición de Cuentas Financieras (<i>por sus siglas en inglés</i>)
PEI	Plan Estratégico Institucional
PGE	Presupuesto General del Estado
POA	Plan Operativo Anual
RACT	Reglamento de Aplicación del Código Tributario
RIF	Retención de Ingresos en la Fuente (por el empleador)
RNPN	Registro Nacional de las Personas Naturales
RUC	Registro Único de Contribuyentes
SAFI	Sistema de Administración Financiero Integrado
SCA	Subdirección de Cobro Administrativo
SIIT	Sistema Integrado de Información Tributaria
SITEP	Sistema Integrado del Tesoro Público
SPCTA	Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia
STPP	Secretaría Técnica y de Planificación de la Presidencia
TADAT	Herramienta de Diagnóstico para la Evaluación de la Administración Tributaria (<i>por sus siglas en inglés</i>)
TAIIA	Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Internos y de Aduanas
TPS	Estatus de Protección Temporal (<i>por sus siglas en inglés</i>)
UAI	Unidad de Auditoría Interna
UAT	Unidad de Audiencia y Tasaciones
UE	Unión Europea
UET	Unidad de Estudios Tributarios
UPEI	Unidad de Planificación Estratégica Institucional
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (<i>por sus siglas en inglés</i>)
USD	Dólar Estadounidense
UTAC	Unidad de Transparencia y Anticorrupción

PREÁMBULO

A partir de la solicitud formulada por el Ministerio de Hacienda (MH), se realizó una evaluación del sistema de administración tributaria de El Salvador entre los días 3 y 16 de octubre de 2018, utilizando la Herramienta de Diagnóstico para Evaluación de la Administración Tributaria (TADAT). TADAT proporciona una base de referencia de evaluación del desempeño de la administración tributaria que puede utilizarse para determinar las prioridades de las reformas y, con evaluaciones sucesivas, resaltar los logros de dichas reformas.

El equipo evaluador estuvo compuesto por: Miguel Pecho del Departamento de Asuntos Fiscales (FAD) del Fondo Monetario Internacional (FMI) y líder del equipo, Eduardo Fernández, Udo Lautenbacher, Fredy Llaque y Fernando Velayos.

El equipo evaluador expresa su agradecimiento a los directivos y al personal del MH, en particular, de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) y de la Dirección General de Tesorería (DGT), por su apoyo y activa participación durante la evaluación TADAT. La preparación de cada aspecto de la evaluación, incluyendo tanto las presentaciones como las evidencias proporcionadas según se iban requiriendo, fue muy satisfactoria. En particular, el equipo evaluador quisiera agradecer a la Unidad de Planificación Estratégica Institucional (UPEI) liderada por Carolina Rivera por la excelente coordinación y apoyo, tanto en la sede central como en otras oficinas visitadas por el equipo evaluador.

Un reporte preliminar de evaluación de desempeño fue presentado al equipo directivo del MH, DGII y DGT en la reunión de cierre de la evaluación en San Salvador el 16 de octubre. El presente reporte final refleja algunas observaciones y evidencias adicionales enviadas por el MH con posterioridad, así como las realizadas por la Secretaría TADAT.

RESUMEN EJECUTIVO

Esta evaluación capta y mide los resultados críticos de la administración tributaria salvadoreña conformada por la DGII y la DGT en relación con las buenas prácticas internacionales, basándose en la evidencia puesta a disposición del equipo de evaluación.

De los 28 indicadores, 12 (43 por ciento) obtuvieron calificaciones de A o B. Fortalezas fueron identificadas, principalmente, en las áreas de presentación oportuna de las declaraciones de impuestos y pago oportuno de los impuestos, seguidas de la exactitud de la información declarada. Los restantes 16 indicadores (57 por ciento) obtuvieron calificaciones de C o D que denotan la necesidad de trabajar para superar debilidades en las restantes áreas: la integridad de la base de datos de contribuyentes registrados, la gestión eficaz de los riesgos de cumplimiento, el apoyo al cumplimiento voluntario, la efectiva resolución de los litigios tributarios, la administración eficiente de la recaudación, y la rendición de cuentas y transparencia.

Fortalezas

- Para cada uno de los impuestos principales, al menos el 85 por ciento de las declaraciones presentadas es electrónica.
- Más del 75 por ciento del valor total de pagos recibidos por los impuestos principales se recibe de forma electrónica.
- El stock de adeudos de los impuestos principales es bajo y se compone mayoritariamente de deuda de menos de 12 meses de antigüedad.
- El mecanismo de revisión de actos determinativos está escalonado y su primera fase es atendida por una unidad administrativa independiente de las unidades de fiscalización.
- Se sigue anualmente un proceso estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos institucionales.

Debilidades

- A pesar de identificarse los riesgos de cumplimiento de forma saludable, su evaluación y priorización no es sistémica ni estructurada.
- No se cuenta con una adecuada gobernanza para aprobar, monitorear y evaluar las estrategias de mitigación de los riesgos de cumplimiento, y no se evalúa su efectividad.
- Las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento son débiles. En particular, los contribuyentes no pueden acceder a los detalles de su registro o cuenta corriente en línea.
- Menos del 90 por ciento de los casos con objeciones administrativas contra los actos determinativos se resuelven dentro de 90 días calendario.
- El sistema de contabilidad de ingresos tributarios no es idóneo.
- Los mecanismos utilizados para medir la confianza del público en la administración tributaria no son los adecuados.

Esta evaluación tiene por objeto establecer una base de referencia para el desempeño con la cual pueda evaluarse el éxito de éstas y otras iniciativas de modernización en los próximos dos a cinco años.

El Cuadro 1 proporciona un resumen de las calificaciones, y el Gráfico 1 muestra la distribución de las calificaciones. Las calificaciones están estructuradas en torno a las 9 ARD del marco TADAT y 28 indicadores de alto nivel fundamentales para evaluar el desempeño de la administración tributaria. Se utiliza una escala 'ABCD' para calificar cada indicador, en la cual 'A' representa el nivel más alto de desempeño y 'D' el más bajo.

Cuadro 1. El Salvador: Resumen de la evaluación de desempeño TADAT

INDICADOR	Calificación 2018	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 1: Integridad de la base de datos de contribuyentes registrados		
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	C	La base de datos de contribuyentes registrados es centralizada, contiene información bastante completa y es administrada por un sistema computarizado, pero la identificación tributaria es múltiple. Existen iniciativas planificadas y documentadas para mantener con exactitud la información de la base de datos de contribuyentes registrados, pero i) el uso de información de fuentes externas para este fin es muy limitado, ii) las empresas liquidadas, los registros duplicados o los registros con datos falsos o inválidos no son removidos, y iii) los contribuyentes inactivos no son calificados como tales.
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	C	La DGII no usa sistemáticamente información de terceros para detectar contribuyentes no registrados, salvo algunos esfuerzos recientes para los sujetos de Impuestos al Valor Agregado (IVA).
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	D	La DGII recopila y analiza información interna y externa para construir conocimiento sobre los riesgos de cumplimiento tributario, pero no lleva a cabo evaluaciones ambientales como parte de su proceso de planeamiento estratégico plurianual. La DGT no recopila ni analiza información para construir conocimiento sobre los riesgos de cumplimiento tributario. La evaluación y priorización de los riesgos de cumplimiento tributario no incluye aquellos vinculados con las obligaciones de pago, y se realiza sin

		seguir un proceso sistémico y estructurado como el esperado por TADAT.
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	C	Aunque la administración tributaria no cuenta con un Plan de Mejora del Cumplimiento, cuenta con un Plan Anual de Fiscalización (PAF) que contiene los tratamientos previstos para los diferentes riesgos de cumplimiento tributario. Sin embargo, éste no cubre los riesgos asociados a las obligaciones de pago.
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	D	La administración tributaria no tiene una adecuada gobernanza para aprobar, monitorear y evaluar las estrategias de mitigación de los riesgos de cumplimiento, y no evalúa su efectividad.
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	A	La DGII y la DGT siguen anualmente un proceso estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos institucionales.
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	C	La información sobre las principales obligaciones tributarias y los derechos del contribuyente está disponible, pero no se adecua a las necesidades específicas de los distintos segmentos clave de contribuyentes, intermediarios tributarios o grupos desfavorecidos. No existe personal técnico exclusivo para asegurar que la información tributaria en Internet o en folletos esté actualizada y solo se ponen en conocimiento de los contribuyentes algunas modificaciones normativas antes de que entren en vigor. La administración tributaria ofrece gratuitamente información a través de una variedad de canales de atención al público y los servicios de Internet incluyen facilidades de autoservicio las 24 horas. Más del 70 por ciento de las llamadas recibidas en el Centro de Atención Telefónica son respondidas dentro de los 6 minutos de espera.

A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	D	Las iniciativas de la administración tributaria para reducir los costos de cumplimiento son débiles. En particular, los contribuyentes no pueden acceder a los detalles de su registro o cuenta corriente en línea.
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	C	Se obtiene retroalimentación de los contribuyentes sobre los servicios prestados. De otro lado, las encuestas para recabar percepciones de los contribuyentes sobre los productos y servicios de la administración tributaria no están basadas en muestreos estadísticamente válidos. Para identificar deficiencias en los procedimientos y servicios, la administración tributaria realiza solamente un trabajo ad-hoc con algunos grupos de contribuyentes. Además, todavía no involucra activamente a los contribuyentes en el diseño o pruebas de nuevos productos (ej. formularios) o servicios (ej. contenidos de la página web).
ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.	B	El cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones es débil para el Impuesto sobre la Renta de las Personas Jurídicas (IRPJ), pero saludable para el IVA, el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) y la Retención de Impuestos en la Fuente (RIF) por parte de los empleadores.
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.	A	Para cada uno de los impuestos principales, al menos el 85 por ciento de las declaraciones presentadas es electrónica. La totalidad de declaraciones de los grandes contribuyentes es electrónica.
ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	A	Más del 75 por ciento del valor total de pagos recibidos por IRPJ, IRPF, IVA y RIF por parte de los empleadores se recibe de forma electrónica.

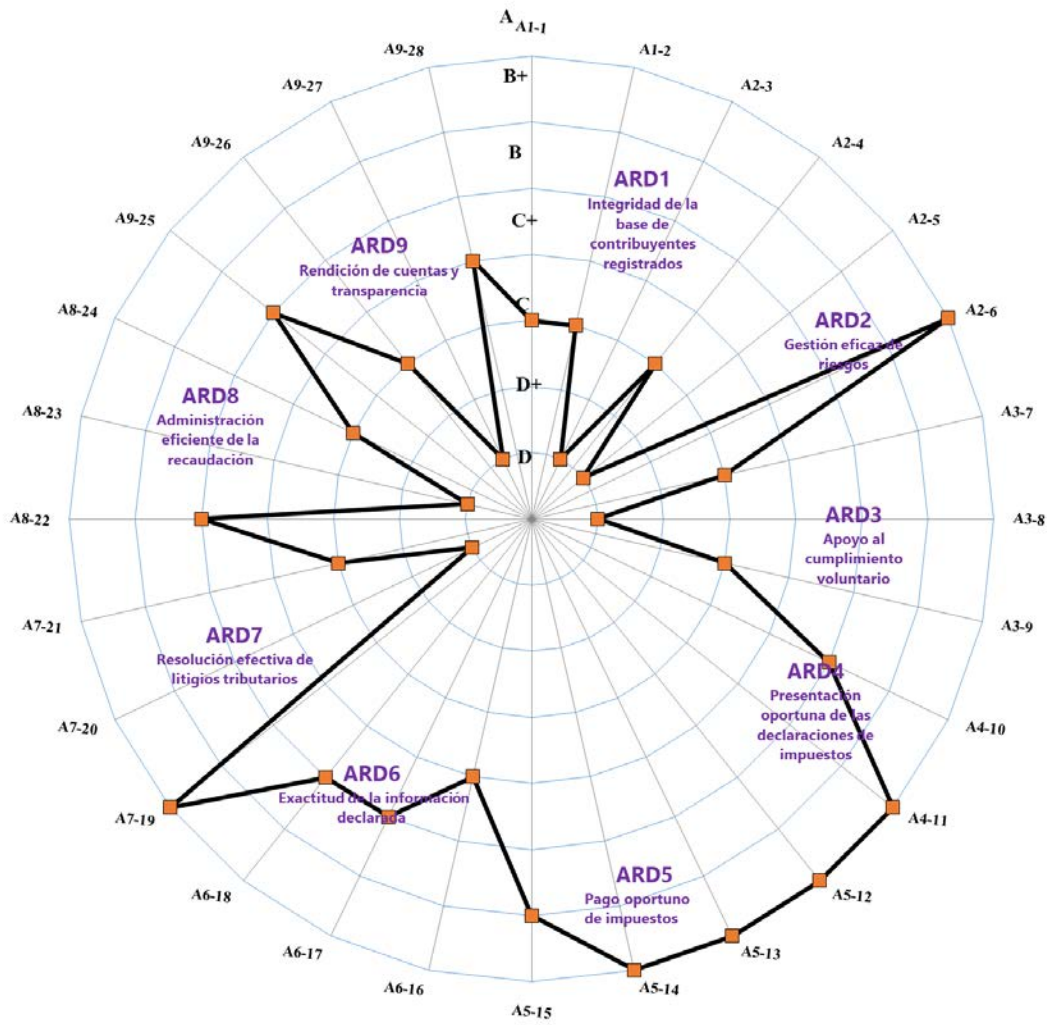
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	A	Existe un sistema de retenciones en la fuente que alcanza a las rentas del trabajo, intereses y dividendos, así como esquemas de anticipos de pago para las rentas por actividades económicas del Impuesto sobre la Renta (ISR).
A5-14. Puntualidad de los pagos.	A	Durante el año 2017 la cantidad de pagos de IVA efectuados dentro de los plazos legales representó el 99.96 por ciento de la cantidad de pagos exigibles del mismo impuesto. Al mismo tiempo, el valor total de los pagos de IVA efectuados dentro de los plazos legales fue del 98.27 por ciento del valor de los pagos exigibles del mismo impuesto.
A5-15. Flujos y saldos de la mora tributaria.	B+	El stock de adeudos de los impuestos principales es bajo y se compone mayoritariamente de deuda de menos de 12 meses de antigüedad. La parte cobrable de dicho stock representa una proporción pequeña respecto de la recaudación de impuestos principales.
ARD 6. Exactitud de la información declarada		
A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	C+	La fiscalización de la DGII cubre los principales impuestos y segmentos claves de contribuyentes, sigue una selección centralizada de casos y usa una variedad razonable de intervenciones, pero no se complementa con una evaluación rutinaria de su impacto en el comportamiento tributario de los contribuyentes. La DGII realiza cruzamientos masivos de información para hallar inconsistencias en las declaraciones. Sin embargo, esta información no incluye la de los bancos u otras instituciones financieras ni la de los proveedores de comercio electrónico basados en Internet.
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	B	Un sistema de consultas vinculantes está en funcionamiento, pero aún no se han introducido esquemas de cumplimiento cooperativo.

A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	B	Se monitorea el grado de inexactitud en las declaraciones del IVA, pero no el de otros impuestos.
ARD 7: Resolución efectiva de los litigios tributarios		
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.	A	El mecanismo de revisión de actos tributarios determinativos está escalonado en 3 etapas y es de uso habitual por los contribuyentes. Una unidad administrativa independiente física e institucionalmente de las unidades de fiscalización –la Unidad de Audiencia y Tasaciones (UAT)– resuelve las objeciones de los contribuyentes conforme a un procedimiento objetivo. Existe información en la web sobre el derecho a reclamar y los documentos importantes del procedimiento de fiscalización contienen la información sobre el derecho de objeción, el plazo para hacerlo, y ante quién. Pero no existe ninguna instrucción escrita que obligue a los auditores a informar a los contribuyentes sobre su derecho a recurrir los actos determinativos.
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	D	Menos del 90 por ciento de los casos con objeciones administrativas contra los actos determinativos se resuelven dentro de 90 días calendario.
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	C	Solo en algunas oportunidades se han tomado en cuenta los resultados de los litigios para modificar los procedimientos de auditoría.
ARD 8: Administración eficiente de la recaudación		
A8-22. Contribución al proceso de previsión de los ingresos tributarios del gobierno.	B	La administración tributaria provee insumos para la proyección y monitoreo de los ingresos tributarios, las devoluciones y los gastos tributarios, pero no monitorea ni analiza el impacto del arrastre de pérdidas de capital.
A8-23. Idoneidad de sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	D	El sistema de contabilidad de ingresos tributarios no es idóneo.

A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones tributarias.	C	El procedimiento de devoluciones de IVA es adecuado, pero no brinda un tratamiento preferencial a los contribuyentes de bajo riesgo. Menos del 70 por ciento de las solicitudes de devolución de IVA son atendidas (favorable o negativamente) dentro de los 30 días calendarios.
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	B	El nivel de aseguramiento proporcionado por la Unidad de Auditoría Interna (UAI) es saludable, pero esta unidad no reporta a un Comité de Auditoría. Existen mecanismos adecuados para asegurar la integridad del personal, pero no se difunden públicamente estadísticas relativas a las investigaciones y sus resultados.
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	C	La Corte de Cuentas de la República (CCR) audita la gestión operativa y financiera de la administración tributaria, pero las respuestas o acciones tomadas por ésta a consecuencias de los hallazgos de las auditorías no se difunden públicamente. No fueron presentados casos que evidencien una supervisión externa de la administración tributaria de parte de la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPCTA) o la Fiscalía General de la República (FGR).
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	D	Los mecanismos utilizados para medir la confianza del público en la administración tributaria no son los adecuados.
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	C+	El MH prepara y difunde anualmente una Memoria de Labores y un Informe de Rendición de Cuentas, que se hacen públicos dentro de los 6 primeros meses de culminado el periodo de gestión del Órgano Ejecutivo (junio a mayo). El Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2019 del MH, que incluye algunas consideraciones estratégicas para la DGII y la DGT, fue divulgado después de tres meses de iniciado el período de

gestión abarcado. Por su parte, el Plan Operativo Anual (POA) 2018 del MH, que contiene algunos elementos de los POA 2018 elaborados por la DGII y la DGT, fue divulgado también después de los tres meses de iniciado el período de gestión abarcado.

Gráfico 1. El Salvador: Distribución de las calificaciones de desempeño



I. INTRODUCCIÓN

Este informe documenta los resultados de una evaluación TADAT realizada en El Salvador durante el período del 3 al 16 de octubre de 2018 y posteriormente revisada por la Secretaría de TADAT. El informe está estructurado en función del marco de TADAT relativo a 9 ARD y 28 indicadores de alto nivel que son fundamentales para el desempeño de la administración tributaria que están vinculados a las ARD. Se toman en cuenta cuarenta y siete dimensiones de medición para obtener la calificación de cada indicador. Se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador:

- "A" indica un desempeño que cumple o supera las buenas prácticas internacionales. En este sentido, para los fines de la TADAT, se considera que una buena práctica es un enfoque probado y comprobado, aplicado por la mayoría de las principales administraciones tributarias. Cabe resaltar, sin embargo, que para que sea considerada una 'buena práctica' no tiene que estar a la vanguardia del desarrollo tecnológico. Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, es de esperar que las buenas prácticas descritas en la guía de campo evolucionen con el tiempo a medida que avanza la tecnología y se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.
- 'B' representa un desempeño sólido (p. ej., nivel saludable de desempeño, pero un escalón por debajo de la buena práctica internacional).
- 'C' significa un desempeño débil respecto de la buena práctica internacional.
- 'D' denota un desempeño insuficiente y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación 'C' o superior. Además, una calificación 'D' es la que se otorga en ciertas situaciones en las que no hay información disponible suficiente para que los evaluadores puedan determinar y calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se asigna una calificación 'D' cuando una administración tributaria no puede producir datos numéricos básicos a los fines de evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, en las áreas de presentación de declaración, pago y tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria para proveer la información requerida es indicio de deficiencias en sus sistemas gestión de información y en el seguimiento del desempeño.

Para obtener más detalles sobre el marco de referencia TADAT, véase el Anexo I.

Algunos puntos a considerar sobre el enfoque diagnóstico TADAT se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados de desempeño alcanzados en la administración con respecto a los principales impuestos directos e indirectos fundamentales para los ingresos tributarios del gobierno central, específicamente el IRPJ, el IRPF, el IVA, y las RIF retenidas por empleadores (los cuales, estrictamente hablando, son anticipos de IRPF). Mediante la evaluación de los resultados obtenidos en relación con la administración de estos impuestos principales es posible mostrar un panorama de las fortalezas y debilidades del sistema de administración tributaria de un determinado país.
- Las evaluaciones de TADAT se basan en evidencias (véase el Anexo V para consultar las fuentes de evidencia aplicables a la evaluación de El Salvador).
- TADAT no está diseñado para evaluar regímenes tributarios especiales como aquellos aplicables al sector de recursos naturales, tampoco evalúa la administración de aduanas.
- TADAT ofrece una evaluación dentro del marco vigente de políticas de ingresos tributarios en un país, con evaluaciones que resaltan problemas de desempeño que pueden abordarse mejor con una combinación de medidas administrativas y políticas.

El objetivo de TADAT es presentar una evaluación objetiva de la solidez de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria, el grado de reforma requerida y las prioridades relativas que requieren atención. Las evaluaciones TADAT son particularmente útiles para:

- identificar las fortalezas y debilidades relativas en la administración tributaria;
- facilitar una visión compartida entre todas las partes interesadas (autoridades del país, organizaciones internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica);
- definir una agenda de reforma (objetivos, prioridades, iniciativas de reformas y secuencia de la implementación);
- facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo para la implementación de reformas y alcanzar una implementación más rápida y eficaz, y
- dar seguimiento y evaluar los avances de la reforma por medio de evaluaciones sucesivas.

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS

A. Perfil del país

La información sobre los antecedentes generales de El Salvador y el entorno en el cual opera su sistema tributario se proporciona en el Anexo II – Situación actual de país.

B. Cuadros de datos

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación de desempeño de TADAT están contenidos en los cuadros incluidos en el Anexo III.

C. Situación económica

La economía salvadoreña creció al 2.3 por ciento en 2017, explicado por los bajos precios del petróleo y una continuada recuperación de la economía de los Estados Unidos de América que impactó positivamente las remesas enviadas al país. Sin embargo, este crecimiento continúa rezagado respecto de los pares regionales. La inflación se mantiene controlada al 1 por ciento, mientras que el déficit de la cuenta corriente viene reduciéndose.

El esfuerzo de las autoridades ha mejorado la posición fiscal y estabilizado el saldo de la deuda pública en 71 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB). Mayores ingresos y gastos controlados llevaron el resultado primario del sector público a 0.9 por ciento del PIB en 2017. Sin embargo, los altos intereses de la deuda condujeron a un resultado económico deficitario de 2.5 por ciento del PIB. Los ingresos tributarios se situaron en 17.8 por ciento, netos de las devoluciones.

Las perspectivas de crecimiento para 2018-2019 son positivas (alrededor del 2.6 por ciento según las autoridades) sustentada por el crecimiento de los principales socios comerciales de El Salvador y la aceleración de algunos proyectos de inversión. De otro lado, algunos riesgos están asociados a presiones en las tasas de interés internacionales, al endurecimiento de la política migratoria en Estados Unidos de América y al fin del Estatus de Protección Temporal (TPS) en 2019.

D. Impuestos principales

Los impuestos del sistema tributario salvadoreño son el Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), el ISR, los derechos arancelarios, los impuestos específicos (a los combustibles, los productos derivados del tabaco y alcohol, las bebidas azucaradas y las armas de fuego) y varios impuestos menores entre los que destacan el Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Raíces, el Impuesto Especial a la Primera Matrícula de Bienes y la Contribución al Fondo de Conservación Vial.

Los ingresos tributarios totales ascendieron a USD 4,407.4 millones (17.8 por ciento del PIB) en 2017, netas de las devoluciones, que representa un crecimiento nominal de 5.8 por ciento respecto de los ingresos tributarios del 2016. El IVA y el ISR aportan la mayor parte de los ingresos tributarios. Entre 2015 y 2017, en promedio, el IVA aportó el 43.9 por ciento, el ISR el 39.5 por ciento y el resto de los impuestos el 16.6 por ciento. Las contribuciones sociales representaron el 2.3 por ciento del PIB en 2017.

Se presentan más detalles sobre la recaudación de impuestos en el Cuadro 1 del Anexo III.

E. Marco institucional

Las operaciones de la administración tributaria son llevadas a cabo por la DGII y la DGT, ambos órganos adscritos al MH.¹ Otras dependencias del Ministerio les prestan servicios centrales en materia de planificación, recursos humanos, administración y finanzas, telecomunicaciones, auditoría interna y prensa, principalmente. La administración tributaria cuenta con unidades propias de servicios informáticos.

La DGII fue creada en 1990 por medio del Decreto No. 451 - Ley Orgánica de la DGII y sus funciones básicas son las de aplicar y hacer cumplir las leyes referentes a los impuestos, tasas y contribuciones fiscales, cuya tasación, vigilancia y control le han sido asignados y en general la asistencia al contribuyente, la recepción y fiscalización de declaraciones, el registro y control de contribuyentes, entre otros. Su estructura organizativa está conformada por un director general, un subdirector general, diversas direcciones y divisiones a nivel central y oficinas regionales (una en Occidente y otra en Oriente) y centros de servicios al contribuyente en los 14 departamentos del país. En 2017-18, la DGII disponía de un cuerpo de 984 funcionarios y un presupuesto de USD 20.46 millones, que representó el 21.11 por ciento del presupuesto de funcionamiento del MH.

La DGT fue creada en 1937 por medio del Decreto No. 178 - Ley de Servicio de Tesorería y sus funciones básicas son la recaudación, custodia, distribución y transferencia material o virtual de los dineros públicos. En 1995, pasó a formar parte del Sistema de Administración Financiera con la dación del Decreto Legislativo No. 516 - Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado. La DGT cuenta con una red de colecturías. A través del Acuerdo No. 187 de 2016, la DGT creó la Dirección de Cobro de Deudas Tributarias y Aduaneras con el objetivo de fortalecer el cobro oportuno de las deudas firmes, líquidas y exigibles. En 2017-18, la DGT disponía de un cuerpo de 309 funcionarios y un presupuesto de USD 8.43 millones, que representó el 8.7 por ciento del presupuesto de funcionamiento del MH.

Los organigramas del MH, la DGII y la DGT se proporcionan en el Anexo IV.

¹ El Tribunal de Apelaciones de los Impuestos Interno y de Aduanas (TAIIA) revisa los actos administrativos tributarios y es también una unidad del MH, pero goza de autonomía funcional.

F. Intercambio internacional de información

El Salvador es uno de los 154 miembros del Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales. El país fue evaluado en 2015 respecto a la primera fase (marco legal) como un país altamente cumplidor con los estándares internacionales con relación a la transparencia y el intercambio de informaciones tributarias (aunque aún no se le ha evaluado bajo los nuevos términos de referencia que incluyen temas de beneficiario final). El Salvador firmó el 1 de junio de 2015 la Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Tributaria, que todavía se encuentra pendiente de ratificación. Con relación al intercambio de informaciones a requerimiento (EOIR), hasta el momento el país no ha obtenido ni ha suministrado informaciones respectivas. Tampoco tiene todavía ninguna relevancia práctica el intercambio automático de informaciones (AEOI) en El Salvador porque el país no se ha comprometido al intercambio automático de acuerdo con el Estándar Común (CRS). El país tiene en vigencia un acuerdo para evitar la doble imposición con España.

III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE RESULTADO DE DESEMPEÑO

A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados

Una etapa inicial fundamental en la administración tributaria es el registro y numeración de los contribuyentes. Las administraciones tributarias deben recopilar y mantener una base de datos completa de las personas jurídicas y físicas obligadas a inscribirse según la ley; esto incluye a contribuyentes con obligaciones propias y a otros, como empleadores con obligaciones de RIF de sus empleados. El registro y numeración de cada contribuyente es la base de los principales procedimientos administrativos asociados con la presentación de declaraciones, el pago, la determinación y la cobranza.

Se utilizan dos indicadores de desempeño para evaluar la ARD 1:

- A1-1—Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
- A1-2—Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales

A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.

Para este indicador dos dimensiones de medición evalúan (1) la idoneidad de la información en la base de datos del registro de la administración tributaria y el grado en que esta respalda las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios (es decir, asesores tributarios y contadores); y (2) la exactitud de la información contenida en la base de datos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 2 seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 2. Evaluación del A1-1

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A1-1-1. La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes y los intermediarios tributarios.	M1	B	C
A1-1-2. La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.		C	

La base de datos de contribuyentes registrados es centralizada, contiene información bastante completa y es administrada por un sistema computarizado, pero la identificación tributaria es múltiple. El Sistema Integrado de Información Tributaria (SIIT) –el sistema de información de la DGII– está implantado a nivel nacional. El módulo de Registro Único de Contribuyentes (RUC) del SIIT administra una base de datos centralizada de contribuyentes registrados, la cual interactúa con otros módulos como el de declaraciones, e incluso con el Sistema Integrado del Tesoro Público (SITEP) para recaudación y cobranza. Cada contribuyente registrado cuenta con un Número de Identificación Tributaria (NIT) de 14 dígitos. Sin embargo, las personas naturales o jurídicas afectas al IVA cuentan además con un Número de Registro de Contribuyentes de IVA (NRC), según lo establecido por el Art. 88 de la ley de IVA. El NRC y el NIT están vinculados. La base de datos de contribuyentes registrados almacena información esencial de los contribuyentes.² Sin embargo, los contribuyentes no autodeclaran sus obligaciones tributarias al registrarse. Estas son registradas de oficio por el módulo de RUC a través de unas reglas de negocio previamente definidas en el SIIT. El módulo de RUC permite remover contribuyentes registrados con un NRC, previa evaluación del Departamento de Ampliación de la Base Tributaria. La información histórica de los contribuyentes puede ser recuperada en cualquier momento. A través del Portal de Servicios en Línea los contribuyentes pueden iniciar solicitudes de inscripción o de modificación de datos, pero deben completar presencialmente sus solicitudes acercándose a los centros de servicios. El Portal no permite a los contribuyentes consultar su información registrada. Según los roles de usuario definidos por el SIIT, el módulo de RUC ofrece a los funcionarios acceso a toda la información registrada para los contribuyentes. Algunos roles de más alto rango cuentan también con posibilidad de generar reportes gerenciales. El módulo también rastrea las consultas realizadas al registro por los diferentes usuarios y las modificaciones hechas por éstos.

² Como nombre completo o razón social, fecha de nacimiento o de constitución en el caso de personas jurídicas, domicilio(s), teléfono(s), actividad(es) económica(s), segmento según tamaño e información de accionistas, socios y representantes legales.

Existen iniciativas planificadas y documentadas para mantener con exactitud la información de la base de datos de contribuyentes registrados, pero i) el uso de información de fuentes externas para este fin es muy limitado, ii) las empresas liquidadas, los registros duplicados o los registros con datos falsos o inválidos no son removidos, y iii) los contribuyentes inactivos no son calificados como tales. La DGII lleva a cabo acciones rutinarias para mantener con exactitud la información del registro de contribuyentes. Por ejemplo, el POA 2018 prevé la depuración de la información de 42,000 contribuyentes. Se trata principalmente de acciones de oficio o inducción para remover personas naturales fallecidas o modificar datos de identificación, domicilio, obligaciones tributarias o actividades económicas. Del mismo modo, el PAF 2018, en el marco del Programa de Control Tributario, prevé acciones de oficio o inducción para confirmar, revisar o actualizar los datos del registro de contribuyentes (ver A2-4). El uso de la información de fuentes externas para validar los datos contenidos en la base de datos de contribuyentes registrados se limita en la actualidad a la del Registro Nacional de las Personas Naturales (RNPN) y, en estricto, la DGII no recibe la información de esta entidad, sino que le solicita realizar las validaciones correspondientes. Es oportuno señalar que la DGII viene removiendo de oficio a las personas fallecidas, pero no remueve de oficio a las sociedades liquidadas, los registros duplicados o los registros con datos falsos o inválidos. Lo único que puede hacer es registrar alertas por estos hechos en el submódulo de Bloqueos del módulo de RUC, esperando alguna acción inductiva sobre estos contribuyentes y, en el caso de los registros con datos falsos o inválidos, alguna acción investigativa de parte de las unidades competentes. De otro lado, los contribuyentes inactivos pueden ser identificados, pero no pueden ser calificados como tales en la base de datos de contribuyentes registrados. Finalmente, aunque no fue proporcionada al equipo evaluador evidencia que indicara el nivel de exactitud de la información contenida en la base de datos de contribuyentes registrados, fue proporcionado un reporte con los resultados de un proyecto de depuración del registro de contribuyentes patrocinado en 2013 por la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

A1-2-Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

Este indicador mide el nivel de los esfuerzos de la administración tributaria para detectar personas jurídicas y físicas no registradas. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 3, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación

Cuadro 3. Evaluación del A1-2

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A1-2. Alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.	M1	C

La DGII no usa sistemáticamente información de terceros para detectar contribuyentes no registrados, salvo algunos esfuerzos recientes para los sujetos de IVA. Ni el POA 2018 ni el PAF 2018 consideran iniciativas específicas para explotar información de fuentes externas con el fin de identificar contribuyentes no registrados, o programas de inspección/visitas sobre el terreno para ejecutar acciones inductivas o coercitivas. El Departamento de Ampliación de la Base Tributaria se limita a evaluar las solicitudes de desincrición del NRC presentadas por los contribuyentes. Sólo para el caso del IVA, en 2018 la Unidad de Estudios Tributarios (UET) realizó un análisis para identificar a contribuyentes que, realizando transferencias de bienes muebles corporales o prestaciones de servicios superiores a los umbrales previstos por la ley para ser contribuyentes del IVA,³ no contaban con un NRC, para inscribirlos de oficio o inductivamente.⁴ Desde 2011 no se realizaba un estudio similar.

B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgo

Las administraciones tributarias enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente a los ingresos y/o a sus operaciones. En la práctica, estos riesgos pueden clasificarse como:

- Riesgos de cumplimiento - que pueden resultar en pérdida de ingresos si las empresas y particulares no cumplen con las cuatro obligaciones principales del contribuyente (es decir, registro en el sistema tributario, presentación de declaraciones tributarias, pago oportuno de los impuestos e información completa y exacta en las declaraciones); y
- Riesgos institucionales - de los que se puede derivar una interrupción de las funciones de la administración tributaria si ocurren ciertos acontecimientos, externos o internos, tales como desastres naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, fallas de sistemas de hardware o software, huelgas de empleados e infracciones administrativas (por ej., la fuga de información confidencial sobre los contribuyentes, que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria).

La gestión de riesgos es esencial para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual.

Cuatro indicadores de desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

³ USD 5,714.29 de transferencias o prestación de servicios en el último año o USD 2,285.71 de activos.

⁴ Los contribuyentes fueron identificados a través de cruces de información que usaron el Informe de Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores (F-987) y el Informe Mensual de Retenciones, Percepciones y Anticipo a Cuenta IVA (F-930).

- A2-3—Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4—Mitigación de los riesgos a través un programa de mejora del cumplimiento.
- A2-5—Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-6—Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

A2-3: Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: (1) el alcance de la actividad de recabar información e investigar para identificar los riesgos que corre el sistema tributario; y (2) el procedimiento utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 4, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 4. Evaluación del A2-3

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A2-3-1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	M1	B	D
A2-3-2. El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		D	

La DGII recopila y analiza información interna y externa para construir conocimiento sobre los riesgos de cumplimiento tributario, pero no lleva a cabo evaluaciones ambientales⁵ como parte de su proceso de planeamiento estratégico plurianual. La DGT no recopila ni analiza información para construir conocimiento sobre los riesgos de cumplimiento tributario. Es justo señalar que el proceso de planeamiento estratégico de la DGII y la DGT no es independiente, sino que forma parte del que lleva a cabo el MH siguiendo los lineamientos establecidos para todo el Órgano Ejecutivo (ver A9-28). En el PEI 2015-2019 del MH no se encuentran ninguna evaluación ambiental orientada a identificar los potenciales riesgos de cumplimiento tributario. El proceso de recopilación y análisis de datos de fuentes internas y externas realizado por la DGII incluye los datos de las declaraciones

⁵ Una evaluación ambiental es una mirada prospectiva a los factores del ámbito político, legal, económico, social, tecnológico, medioambiental o ético, que potencialmente pueden impactar en la administración tributaria.

informativas y determinativas presentadas por los contribuyentes, y los datos de la Dirección General de Aduanas (DGA), el RNPN, el Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) y el Centro Nacional de Registros (CNR). También se construye conocimiento a través de la realización de estudios específicos sobre los principales riesgos de cumplimiento tributario. Usando información de las Cuentas Nacionales y siguiendo una aproximación “de arriba hacia abajo”, durante los últimos años se ha venido realizado una estimación de la brecha global de cumplimiento del IVA.⁶ Sin embargo, no se realizan estudios sobre los determinantes del cumplimiento tributario basados en el análisis de los valores, actitudes y comportamientos de los contribuyentes.

La evaluación y priorización de los riesgos de cumplimiento tributario no incluye aquellos vinculados con las obligaciones de pago, y se realiza sin seguir un proceso sistémico y estructurado como el esperado por TADAT. No hay evidencia de la existencia de un proceso sistémico y estructurado de evaluación y priorización de los riesgos de cumplimiento tributario, que cubra los impuestos básicos, las cuatro obligaciones de cumplimiento principales (registro, declaración, pago y reporte) y los segmentos de contribuyentes claves. En la DGII, un proceso menos estructurado es llevado a cabo por un Comité de Inteligencia Fiscal –conformado por diferentes directores, jefes de departamento y jefes de unidad vinculados con la fiscalización– aunque el mismo no evalúa ni prioriza los riesgos asociados a las obligaciones de pago. Durante la visita se encontró en la DGII evidencia de trabajos encaminados a desarrollar una herramienta de calificación de riesgos de cumplimiento a nivel de contribuyentes (Módulo de Gestión de Riesgo) para evaluar y priorizar los mismos en base a información de fuentes internas y externas. La DGT no sigue ningún proceso para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento vinculados con las obligaciones de pago.

A2-4: Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.

Este indicador examina el grado en el que la administración tributaria ha formulado un programa de mejora de cumplimiento para afrontar los riesgos identificados. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 5 seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

⁶ El último estudio realizado “Estimación de la evasión del IVA en El Salvador” cubre los años 2005 a 2017.

Cuadro 5. Evaluación del A2-4

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A2-4. La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.	M1	C

Aunque la administración tributaria no cuenta con un Plan de Mejora del Cumplimiento, cuenta con un PAF que contiene los tratamientos previstos para los diferentes riesgos de cumplimiento tributario. Sin embargo, éste no cubre los riesgos asociados a las obligaciones de pago. La DGII prepara un PAF que comprende acciones preventivas y acciones correctivas, principalmente actuaciones de control masivo y auditoría sustantiva, destinadas a mitigar o evitar los riesgos asociados a los impuestos principales (excepto RIF), los segmentos de contribuyentes clave y las obligaciones tributarias de registro, declaración y reporte. Las acciones del PAF están bien programadas y presupuestadas, y los recursos necesarios para ejecutarlo están previstos en el presupuesto del MH. Su avance es monitoreado de manera trimestral. La DGT no cuenta con ningún documento similar para los riesgos de cumplimiento vinculados con las obligaciones de pago.

A2-5: Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.

Este indicador analiza el proceso utilizado para controlar y evaluar las actividades de mitigación. La calificación otorgada se presenta en el Cuadro 6, seguido de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 6. Evaluación del A2-5

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A2-5. El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	M1	D

La administración tributaria no tiene una adecuada gobernanza para aprobar, monitorear y evaluar las estrategias de mitigación de los riesgos de cumplimiento, y no evalúa su efectividad. Aunque no está establecido formalmente un Comité de Gestión de Riesgos que ejerza activamente las funciones de aprobación, monitoreo y evaluación de las estrategias para tratar los principales riesgos de cumplimiento, el Comité de Inteligencia

Fiscal señalado en A2-3 ejerce un rol similar para la aprobación y monitoreo de las acciones preventivas y correctivas del PAF. Este comité no está conformado por los más altos niveles de gerenciamiento de la DGII sino por diferentes directores, jefes de departamento y jefes de unidad vinculados con la fiscalización. La DGT por su parte no cuenta con ningún arreglo de gobernanza para aprobar, monitorear y evaluar las estrategias de mitigación vinculadas con los riesgos de cumplimiento de las obligaciones de pago. Finalmente, aunque se hace un monitoreo trimestral de labores como parte del seguimiento de los POA y sus planes conexos, no se realizan evaluaciones de la efectividad de las estrategias de mitigación de riesgos de la DGII o de la DGT, con el fin de verificar su impacto para reducir o eliminar los riesgos de cumplimiento o para mejorar el comportamiento tributario de los contribuyentes.

A2-6: Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos institucionales. La calificación obtenida se presenta en el Cuadro 7, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 7. Evaluación del A2-6

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A2-6. El procedimiento que se utiliza para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales.	M1	A

La DGII y la DGT siguen anualmente un proceso estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos institucionales. Siguiendo los lineamientos del MH, la DGII y la DGT siguen un proceso estructurado para elaborar planes de prevención y mitigación de riesgos institucionales en temas de i) seguridad de la información y conservación del sistema informático, ii) recursos humanos y ambientales, y iii) seguridad ocupacional. El Plan de Continuidad del Negocio (PCN) tanto de la DGII como de la DGT refleja el tratamiento de los riesgos asociados a los dos primeros. Los planes son preparados por personal de cada dirección general, y revisados y aprobados por sus directores. Los riesgos asociados a la seguridad ocupacional se abordan de forma conjunta para todo el MH, principalmente la atención a desastres como la actividad sísmica o incendio. El personal del MH es capacitado en procedimientos de prevención y mitigación de desastres y realiza simulacros con regularidad.

C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario

Para fomentar el cumplimiento voluntario y la confianza del público en el sistema tributario, las administraciones tributarias deben adoptar una actitud orientada a servir a los

contribuyentes, asegurando que los contribuyentes tengan la información y el apoyo que necesitan para cumplir sus obligaciones y reclamar los derechos que les correspondan con arreglo a la ley. Dado que pocos contribuyentes utilizan la legislación directamente como fuente primaria de información, la asistencia de la administración tributaria cumple una función fundamental para subsanar la deficiencia de conocimientos. Los contribuyentes esperan que la administración tributaria les proporcione información resumida y comprensible en la que puedan confiar.

También son importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician de requisitos simplificados de contabilidad e información. Asimismo, las personas físicas sujetas a obligaciones tributarias relativamente simples (por ej., empleados, jubilados o retirados, e inversionistas pasivos) se benefician de declaraciones simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de presentar declaraciones.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- A3-7—Alcance, actualidad y acceso a la información.
- A3-8—Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
- A3-9—Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

A3-7: Alcance, actualidad y acceso a la información.

Para este indicador, cuatro dimensiones evalúan: (1) si los contribuyentes tienen la información que necesitan para cumplir con sus obligaciones; (2) si la información disponible para los contribuyentes refleja la legislación y las políticas administrativas vigentes; (3) la facilidad con la que los contribuyentes obtienen información y asesoramiento; y (4) la rapidez con la que la administración responde a las solicitudes de información formuladas por los contribuyentes y los intermediarios tributarios (para esta dimensión, se usa como indicador el tiempo en espera de las llamadas telefónicas de consulta con miras a medir el desempeño de la administración tributaria al responder a dichas solicitudes). Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 8, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 8. Evaluación del A3-7

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A3-7-1. La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal.	M1	C	C
A3-7-2. La medida en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas.		C	
A3-7-3. La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.		A	
A3-7-4. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.		A	

La información sobre las principales obligaciones tributarias y los derechos del contribuyente está disponible, pero no se adecua a las necesidades específicas de los distintos segmentos clave de contribuyentes, intermediarios tributarios o grupos desfavorecidos. Aunque existe una razonable cantidad de información sobre una multiplicidad de temas tributarios, incluyendo los derechos y obligaciones tributarias generales en el sitio web del MH (la administración tributaria no cuenta con un sitio web propio), no se presenta esta información en una forma orientada hacia las necesidades específicas de los diferentes segmentos clave de contribuyentes o intermediarios tributarios, o personas con necesidades de comunicación diferentes.

No existe personal técnico exclusivo para asegurar que la información tributaria en Internet o en folletos esté actualizada y solo se ponen en conocimiento de los contribuyentes algunas modificaciones normativas antes de que entren en vigor. Si bien la Sección de Centro de Atención Telefónica aplica efectivamente un procedimiento para actualizar los servicios web (Procedimiento 700-SGC-PRO-2016-5) e informar de novedades al contribuyente, realiza esta tarea como parte de otras varias funciones asignadas por el Manual de Organización Consolidado de la DGII, como las de “asesorar, orientar y asistir por medio telefónico y por correo electrónico a los contribuyentes y usuarios sobre la aplicación de las leyes tributarias, (...)”, o la de “apoyar en impartir capacitaciones relacionadas con los servicios web”. Además, el esfuerzo de informar de novedades al contribuyente no es exhaustivo, porque no se anuncian todas las novedades importantes, y tampoco se dirige específicamente a los contribuyentes que pudieran estar afectados por una reforma en particular.

La administración tributaria ofrece gratuitamente información a través de una variedad de canales de atención al público y los servicios de Internet incluyen facilidades de autoservicio las 24 horas. En concreto, los canales utilizados son: i) la atención presencial, con centros o mini-centros de atención en los 14 departamentos del país; ii) el centro telefónico (tel. 2244-3444 para consultas generales y 2237-3444 para problemas informáticos); iii) el correo electrónico (asistenciadgii@mh.gob.sv, declaracioninternet@mh.gob.sv y defensordgii@mh.gob.sv); iv) la folletería; v) la página web del MH;⁷ y vi) los programas educativos, con una amplia gama de iniciativas, tanto para estudiantes como para profesionales. Las facilidades de autoservicio se encuentran en el Portal de Servicios en Línea para DGII, el Portal de Pagos para DGT y en el sitio en Internet del MH donde está la gama completa de servicios de orientación y facilitación.

Más del 70 por ciento de las llamadas recibidas son respondidas dentro de los 6 minutos de espera. Según el cuadro 3 del Anexo III, que se basa en los datos extraídos del programa de control Qmetrix del Centro de Atención Telefónica de la DGII, el 85.71 por ciento de llamadas recibidas durante el último año, fueron respondidas dentro de este plazo.

A3-8: Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.

Este indicador analiza los esfuerzos de la administración tributaria por reducir los costos de cumplimiento del contribuyente. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 9, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 9. Evaluación del A3-8

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A3-8. El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	M1	D

Las iniciativas de la administración tributaria para reducir los costos de cumplimiento son débiles. En particular, los contribuyentes no pueden acceder a los detalles de su registro o cuenta corriente en línea. Por un lado, se aprecia un esfuerzo por ofrecer facilidades a los contribuyentes (una primera versión de declaraciones pre-llenadas de IRPF está lista) y mejorar las declaraciones y formularios (el Procedimiento 700-SGC-PRO-2016-5 ha sistematizado los esfuerzos de revisión interna). De otro lado, la administración tributaria

⁷ A los sub-portales de la DGII y DGT se accede directamente desde la página web del MH. A la página web del TAIIA se accede desde la página de enlaces a otras instituciones del MH.

no ofrece un servicio de preguntas y respuestas frecuentes de fácil acceso y consulta habitual, no se retroalimenta suficientemente de las malas interpretaciones legales para mejorar sus productos y servicios de información, y los sistemas de información no permiten a los contribuyentes consultar en línea sobre su situación registral (A1-1) o sus saldos de cuenta corriente tributaria (ver A8-23). Aunque la legislación prevé algunas facilidades contables⁸ y de requisitos de información simplificadas⁹ para pequeños contribuyentes, en la práctica la administración tributaria no las ha implementado.

A3-9: Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: 1) el grado al cual la administración tributaria procura obtener la retroalimentación de los contribuyentes y otras partes interesadas sobre la prestación de los servicios; y 2) la medida en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para diseñar procesos y productos administrativos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 10. Evaluación del A3-9

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A3-9-1. El uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener retroalimentación de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	C	C
A3-9-2. El grado en que se toma en cuenta la opinión del contribuyente para el diseño de procesos y productos administrativos.		C	

Se obtiene retroalimentación de los contribuyentes sobre los servicios prestados. De otro lado, las encuestas para recabar percepciones de los contribuyentes sobre los productos y servicios de la administración tributaria no están basadas en muestreos estadísticamente válidos.¹⁰ La administración tributaria recaba en forma periódica observaciones de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados a través de grupos focales. La Unidad de Defensoría del Contribuyente selecciona grupos focales de unas 15 personas (grandes contribuyentes, personas descontentas con los servicios, asesores

⁸ Arts. 139 y 209 del Código Tributario, que remiten al Código de Comercio (Art. 452) y Ley de Fomento, protección y desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa (Art. 28).

⁹ Art. 91 del Código Tributario con relación al IRPF y Art. 17 de la Ley del ISR.

¹⁰ Un muestreo estadísticamente válido es uno que representa a toda la población estudiada.

tributarios, etc.) y les consulta sobre su satisfacción con los distintos servicios y productos, como la obtención del NIT/NRC, el estado de cuenta corriente o solvencia, la consulta de devolución de ISR, etc. De otro lado, la DGII lleva a cabo una encuesta anual (que sigue en lo básico al modelo SERVPERF) sobre temas como el profesionalismo de los funcionarios, el funcionamiento de las consultas tributarias y la calidad de los servicios prestados vía Internet. Las conclusiones para toda la población se hacen en base a una muestra no representativa de todos los segmentos de contribuyentes, ya que la encuesta se aplica sólo a las personas que acuden a los centros y mini centros de atención.

Para identificar deficiencias en los procedimientos y servicios, la administración tributaria realiza solamente un trabajo ad-hoc con algunos grupos de contribuyentes. Además, todavía no involucra activamente a los contribuyentes en el diseño o pruebas de nuevos productos (ej. formularios) o servicios (ej. contenidos de la página web). El equipo evaluador tomó conocimiento de que se ha empezado a trabajar con los contadores en esta línea para las distintas obligaciones del dictamen fiscal, y con los distribuidores de vehículos nuevos para la declaración electrónica del Impuesto a la Primera Matrícula de Bienes en el Territorio Nacional.

D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos

La presentación de declaraciones impositivas continúa siendo uno de los principales medios principales de determinación de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, que pasan a ser exigibles. Sin embargo, tal como se observa en el ARD 3, existe la tendencia de simplificar la preparación y presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes con asuntos tributarios relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones pre-llenadas). Más aún, varios países tratan el RIF como impuesto definitivo, lo que elimina, para un gran número de contribuyentes de IRPF, la necesidad de presentar anualmente declaraciones de ISR. También hay una fuerte tendencia a presentar por medios electrónicos las declaraciones de todos los impuestos principales. Las declaraciones pueden ser presentadas por los contribuyentes mismos o por intermediarios tributarios.

Es importante que todos los contribuyentes a los que se les requiere presentar declaraciones lo hagan, incluso aquéllos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido en el momento de presentar la declaración (para ellos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente para confirmar el monto adeudado, y luego asegurar el pago mediante aplicación de las medidas de exigibilidad y otras medidas cubiertas en el ARD 5).

Los siguientes indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-10—Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones
- A4-11—Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones

A4-10: Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.

Se utiliza un único indicador de desempeño con cuatro dimensiones de medición para evaluar el cociente de puntualidad en la presentación de las declaraciones de IRPJ, IRPF, IVA y las declaraciones de RIF por parte de los empleadores. Un cociente alto de puntualidad de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, por ejemplo, la oferta de medios convenientes para la presentación de declaraciones (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios simplificados de declaración y medidas de exigibilidad contra quienes no cumplen sus obligaciones de presentación de declaraciones a tiempo. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 11, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 11. Evaluación del A4-10

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A4-10-1. La cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPJ registrados.	M2	C	B
A4-10-2. La cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF registrados.		B	
4-10-3. La cantidad de declaraciones del IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IVA registrados.		B	
A4-10-4. La cantidad de declaraciones de RIF presentadas en el plazo legal como porcentaje de la cantidad de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados.		B	

El cociente de puntualidad en la presentación de declaraciones es débil para el IRPJ, pero saludable para el IVA, el IRPF y la RIF por parte de los empleadores. Los datos de los cuadros 4 a 8 del Anexo III recogen los cocientes de puntualidad del IRPJ (66.09 por ciento para todos los contribuyentes, 98.13 por ciento para los grandes contribuyentes), del IRPF (78.79 por ciento), del IVA (82.32 por ciento para todos los contribuyentes, 97.12 por ciento para los grandes contribuyentes) y de la RIF por parte de los empleadores (82.45 por ciento). La DGII realiza actividades proactivas al recordarles a los contribuyentes la

proximidad del vencimiento del plazo legal para presentar declaraciones y ejecuta procesos para un seguimiento oportuno con relación a los no declarantes a través de la División de Gestión Tributaria, o el uso de bloqueos en el módulo de RUC para los omisos. El desempeño sería aún mejor si la exactitud de la base de datos de contribuyentes registrados aumentara (ver A1-1).

A4-11: Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.

Este indicador mide en qué medida se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 12. Evaluación del A4-11

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A4-11. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.	M1	A

Para cada uno de los impuestos principales, al menos el 85 por ciento de las declaraciones presentadas es electrónica. La totalidad de declaraciones de los grandes contribuyentes es electrónica. Según las cifras del año 2017 presentadas en el cuadro 9 del Anexo III, las declaraciones electrónicas respecto del total de declaraciones presentadas representaron el 99.59 por ciento para el IRPJ, el 99.97 por ciento para IRPF, el 89.49 por ciento para IVA y el 87.89 por ciento para la RIF por parte de los empleadores. Las cifras reflejan los efectos positivos de las diversas acciones tomadas por la DGII para incrementar el uso de declaraciones electrónicas, como la puesta en marcha de un Portal de Servicios en Línea (que ofrece a los contribuyentes un servicio moderno y amigable para presentar declaraciones), el establecimiento de la obligatoriedad del uso de declaraciones electrónicas para los grandes contribuyente en el caso del ISR (Disposición Administrativa de Carácter General DGII 01-2017), y diversas campañas de difusión y orientación.

E. ARD 5: Pago oportuno de impuestos

Se espera que los contribuyentes paguen sus impuestos a tiempo. La legislación tributaria y los procedimientos administrativos especifican los requisitos de pago, incluyendo los plazos (fechas de vencimiento) para el pago, quiénes tienen obligación de pagar y métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, los pagos vencidos serán autodeterminados o determinados por vía administrativa. El incumplimiento de pago por parte del contribuyente en el plazo establecido da lugar al cobro de intereses y a la imposición de sanciones y, para algunos contribuyentes, el cobro de la deuda por vía judicial. El objetivo de la administración

tributaria debe ser lograr altos índices de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de moras tributarias.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 5:

- A5-12—Uso de los métodos de pago electrónico
- A5-13—Uso de sistemas eficientes de recaudación
- A5-14—Puntualidad de los pagos
- A5-15—Flujos y saldos de la mora tributaria

A5-12: Uso de los métodos de pago electrónico

Este indicador analiza el grado en el que se pagan los impuestos principales por medios electrónicos, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través de Internet, desde una cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del Tesoro), tarjetas de crédito y de débito. A los fines de la medición de TADAT, los pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero (por ejemplo, un banco u oficina de correos) que luego son transferidos de forma electrónica por el tercero a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 13. Evaluación del A5-12

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A5-12. La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica.	M1	A

Más del 75 por ciento del valor total de pagos recibidos por IRPJ, IRPF, IVA y RIF por parte de los empleadores se recibe de forma electrónica. Las cifras del cuadro 9 del Anexo III muestran que en el año 2017 el valor de los pagos electrónicos alcanzó el 91.52 por ciento para IRPJ, 88.22 por ciento para IRPF, 99.99 por ciento para IVA y 99.58 por ciento para la RIF por parte de los empleadores. Además de poder pagar sus impuestos a través de los principales bancos del país, el contribuyente tiene también la posibilidad de usar dos servicios en línea de la administración tributaria: el Portal de Servicios en Línea de la DGII y el Portal de Pago Electrónico de la DGT, creado a través del Acuerdo No. 399 de 2004.¹¹

¹¹ Portal para el pago electrónico de tributos o cualquier obligación fiscal.

A5-13: Uso de sistemas eficientes de recaudación.

Este indicador evalúa en qué medida se utilizan los sistemas de recaudación reconocidos como eficaces, especialmente las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 14, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 14. Evaluación del A5-13

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A5-13. La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.	M1	A

Existe un sistema de retenciones en la fuente que alcanza a las rentas del trabajo, intereses y dividendos, así como esquemas de anticipos de pago para las rentas por actividades económicas del ISR. Como se estipula en los Arts. 154, 155 y 164 del Código Tributario, en los Arts. 93 y siguientes del Reglamento de Aplicación del Código Tributario (RACT) y en los Arts. 64, 65 y 37 de la Ley del ISR, los empleadores retienen, declaran y pagan mensualmente el impuesto retenido a sus empleados. De igual forma, a las rentas del capital mobiliario (entre otros, intereses y dividendos) se les aplica también un sistema de retención según lo que establece en el Art. 159 del Código Tributario y el Art. 14A de la Ley de ISR. Finalmente, las personas físicas o jurídicas sujetas al ISR realizan mensualmente anticipos de pago con cargo a su determinación anual en atención a lo dispuesto por los Arts. 151 y 152 del Código Tributario y los Arts. 91 y 92 del RACT.

A5-14: Puntualidad de los pagos.

Este indicador evalúa el grado en que los pagos se efectúan dentro del plazo (en cantidad y en valor). Para los fines de evaluación TADAT, se emplea el desempeño en materia de pago del IVA como representativo del desempeño en general en términos de puntualidad en el pago de los impuestos principales. Un porcentaje alto de puntualidad en los pagos indica una sólida gestión del cumplimiento, por ejemplo, la oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la mora tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 15, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 15. Evaluación del A5-14

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A5-14-1. La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles.	M1	A	A
A5-14-2. El valor total de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA exigibles.		A	

Durante el año 2017 la cantidad de pagos de IVA efectuados dentro de los plazos legales representó el 99.96 por ciento de la cantidad de pagos exigibles del mismo impuesto. Al mismo tiempo, el valor total de los pagos de IVA efectuados dentro de los plazos legales fue del 98.27 por ciento del valor de los pagos exigibles del mismo impuesto. Para realizar estos cálculos se utilizaron los datos del cuadro 10 del Anexo II. Es importante señalar que en El Salvador el Art. 94 de la ley de IVA establece la obligación de presentar la declaración del IVA incluyendo el pago. En ese sentido, la posibilidad de una diferencia entre pagos efectuados y exigibles no existe en el caso de los pagos por declaraciones de IVA, sino solamente de los pagos por resoluciones definitivas derivadas de los procesos de fiscalización. Otras legislaciones permiten declarar sin pagar o pagar parcialmente, diferenciando las obligaciones de declaración de las obligaciones de pago, como bien se señala en ARD 5.

A5-15: Flujos y saldos de la mora tributaria.

Este indicador examina el volumen de la mora tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de la mora tributaria de la administración: (1) la proporción entre la deuda tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual; y (2) la proporción, más refinada, entre "deuda tributaria cobrable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual.¹² Una tercera dimensión de medición examina la deuda tributaria con más de 1 año de antigüedad (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes dado que el índice de recuperación de deuda tributaria tiende a reducirse a medida que la deuda es más antigua). Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 16,

¹² A los fines de este cociente, la "mora impositiva cobrable" se define como el total de la mora tributaria nacional excepto: a) los importes formalmente objetados por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución, b) los importes legalmente irrecuperables (por ejemplo, la deuda perdida por quiebra), y c) la mora incobrable de otro modo (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 16. Evaluación del A5-15

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A5-15-1. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre el año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.	M2	B	B+
A5-15-2. El valor total de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.		B	
A5-15-3. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la mora de impuestos principales.		A	

El stock de adeudos de los impuestos principales es bajo y se compone mayoritariamente de deuda de menos de 12 meses de antigüedad. La parte cobrable de dicho stock representa una proporción pequeña respecto de la recaudación de impuestos principales. Aunque el stock de adeudos de los impuestos principales en proporción de su recaudación se ha incrementado en los últimos años, el promedio simple trianual de 16.95 por ciento (13.82 en 2015, 16.35 en 2016 y 20.68 en 2017) todavía representa un nivel saludable según las buenas prácticas internacionales. De dicho stock, la deuda con más de 12 meses de antigüedad alcanzó un promedio simple trianual de 22.67 por ciento (20.8 en 2015, 17.12 en 2016 y 30.1 en 2017), un nivel propio de las mejores prácticas internacionales. Finalmente, el valor de la deuda cobrable¹³ de los principales impuestos en proporción de su recaudación alcanzó un promedio simple trianual de 5.65 por ciento (4.7 por ciento en 2015, 4.95 por ciento en 2016 y 7.31 por ciento en 2017), manteniéndose en niveles saludables según las buenas prácticas internacionales. La información estadística usada para este indicador está disponible en el cuadro 11 del Anexo III. Es oportuno señalar que en El Salvador algunas disposiciones evitan la creación o existencia de pagos atrasados como el hecho de que la ley de IVA no permita la presentación de la declaración sin pago o pago parcial (A5-14). De igual forma, el Art. 74 de la ley del ISR brinda al contribuyente posibilidades amplias de pagar de manera fraccionada, no considerándose las cuotas pendientes como adeudos tributarios.

¹³ Como “cobrable” se entiende en este contexto un saldo a favor del Estado que es exigible según lo dispuesto por el Art. 269 del Código Tributario y remitido para su cobro a la DGT.

F. ARD 6: Exactitud de la información declarada

Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Por ende, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas de ingresos tributarios por información inexacta, en especial por parte de las empresas, y tomar una serie de medidas para asegurar el cumplimiento. Estas medidas se dividen en dos grandes grupos: actividades de verificación (p. ej., auditorías tributarias, investigaciones y cruce de datos de ingresos con datos de terceros); e iniciativas proactivas (p. ej., asistencia y educación del contribuyente según se recoge en el ARD 3, además de enfoques de cumplimiento cooperativo).

Con un buen diseño y gestión, los programas de auditoría pueden tener un impacto más amplio que la mera recaudación adicional proveniente de discrepancias detectadas por las auditorías tributarias. Detectar y sancionar a los infractores graves sirve como recordatorio para todos los contribuyentes de las consecuencias de declarar la información de forma inexacta.

Se destaca, igualmente, en la administración tributaria moderna el cruce masivo y automatizado de datos de ingresos declarados con la información proveniente de terceros. Debido al elevado costo y a las tasas de cobertura relativamente bajas asociadas con los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias utilizan cada vez más tecnología para cruzar grandes cantidades de datos de contribuyentes en busca de discrepancias, y fomentar así la presentación de declaraciones exactas.

Las iniciativas proactivas también desempeñan un papel importante para abordar los riesgos de declarar información inexacta. Estas incluyen la adopción de enfoques de cumplimiento cooperativo para desarrollar relaciones colaborativas basadas en la confianza con los contribuyentes (especialmente los grandes contribuyentes) e intermediarios, para resolver cuestiones tributarias y dar certeza sobre el tratamiento tributario de determinadas operaciones a las empresas, con carácter previo a la presentación de las declaraciones, o antes de que tenga lugar una determinada transacción. Un sistema de consultas/dictámenes tributarios vinculantes puede jugar un papel importante en este sentido.

Por último, para el seguimiento de la declaración de información inexacta de los contribuyentes en general, se emplean diferentes enfoques, entre ellos: el uso de modelos de estimación de la brecha de cumplimiento tributario, tanto para impuestos directos como indirectos; análisis avanzado de grandes volúmenes de datos (p. ej., modelos predictivos, técnicas de agrupamiento, y modelos de calificación) para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus ingresos de manera completa y exacta; y encuestas para dar seguimiento a la actitud del contribuyente respecto a la exactitud de la información.

Frente a este panorama, se utilizan tres indicadores de desempeño para evaluar el ARD 6:

A6-16—Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.

A6-17—Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.

A6-18—Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

A6-16: Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.

Para este indicador, dos dimensiones de medición proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 17. Evaluación del A6-16

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A6-16-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	M2	B	C+
A6-16-2. El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.		C	

La fiscalización de la DGII cubre los principales impuestos y segmentos claves de contribuyentes, sigue una selección centralizada de casos y usa una variedad razonable de intervenciones, pero no se complementa con una evaluación rutinaria de su impacto en el comportamiento tributario de los contribuyentes. El programa de auditoría contenido en el PAF es amplio e incluye la ejecución de acciones masivas y determinativas (llamadas “auditorías sustantivas”) para los principales impuestos y cubre a los grandes contribuyentes y a otros segmentos de alto riesgo. Los casos son seleccionados de manera centralizada a través de la herramienta informática *Case Selection Management System* (CSMS).¹⁴ Las auditorías se ejecutan utilizando metodologías directas e indirectas. La evaluación del resultado del PAF está orientada principalmente a verificar el cumplimiento de las metas previstas (cobertura, recaudación y detección de evasión), y a determinar el

¹⁴ La herramienta permite realizar selección de contribuyentes a intervenir que son seleccionados en base a criterios de riesgos definidos para cerrar principalmente la brecha de veracidad, pero que también es usado de manera limitada para administrar las brechas de registro y declaración.

grado de asertividad de la selección de casos, que no es lo mismo que evaluar el impacto de la fiscalización en el comportamiento tributario de los contribuyentes.

La DGII realiza cruzamientos masivos de información para hallar inconsistencias en las declaraciones. Sin embargo, esta información no incluye la de los bancos u otras instituciones financieras ni la de los proveedores de comercio electrónico basados en Internet. La DGII obtiene de manera regular datos a través de las declaraciones informativas y determinativas del IVA, IRPJ, IRPF y RIF por parte de los empleadores. Esta información es cruzada con la información de fuentes externas que actualmente incluye a entidades gubernamentales como la DGA, el RNPN, el ISSS y el CNR (ver A2-3). Fue informado al equipo evaluador que las limitaciones para acceder a información de bancos u otras instituciones financieras están asociadas al contexto de incertidumbre derivado de la declaración de inconstitucionalidad del Decreto Legislativo No. 763, que modificó el Art. 120 del Código Tributario para dar un mayor acceso a información bancaria a la DGII.

A6-17: Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.

Este indicador evalúa la naturaleza y el alcance de iniciativas de cumplimiento cooperativo y demás iniciativas de carácter proactivo implementadas para promover la exactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 18, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 18. Evaluación del A6-17

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A6-17. La naturaleza y el alcance de iniciativas proactivas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	M1	B

Un sistema de consultas vinculantes está en funcionamiento, pero aún no se han introducido esquemas de cumplimiento cooperativo.¹⁵ La DGII administra un sistema de consultas vinculantes según lo previsto en el Arts. 26 y 27 del Código Tributario¹⁶ y el Art. 4

¹⁵ El cumplimiento cooperativo puede ser definido como un acuerdo voluntario entre la administración tributaria y un contribuyente (generalmente un gran contribuyente) que busca mejorar las relaciones de trabajo mediante la reducción de la inseguridad jurídica y el riesgo de controversias, nivelando las expectativas para el empresariado en general, y reduciendo los costos tanto para la administración como para el contribuyente.

¹⁶ Textualmente, el Art. 27 dispone que “La Administración Tributaria divulgará las guías de orientación, con la finalidad de facilitar a los contribuyentes y a los responsables del impuesto, el adecuado conocimiento y

del RACT que pueden ser solicitados por cualquier contribuyente (consultas privadas) o producidas por la administración tributaria de oficio (en forma de instructivos, circulares, guías, manuales o resoluciones).

A6-18: Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

Este indicador analiza la solidez de los métodos empleados por la administración tributaria para dar seguimiento al grado de inexactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 19. Evaluación del A6-18

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A6-18. La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	M1	B

Se monitorea el grado de inexactitud en las declaraciones del IVA, pero no el de otros impuestos. Como se señaló en A2-3, usando información de las Cuentas Nacionales y siguiendo una aproximación “de arriba hacia abajo”, durante los últimos años se ha venido realizado una estimación de la brecha de cumplimiento global del IVA.¹⁷ Los informes se publican en el Marco Fiscal de Mediano y Largo Plazo del MH. Los resultados fueron sometidos a pruebas de credibilidad por una asistencia técnica provista por el Centro Regional de Asistencia Técnica y Capacitación del FMI para Centroamérica, Panamá y República Dominicana (CAPTAC-DR) en 2012. La UET desarrolla también otros análisis enfocados en la exactitud de las declaraciones de IVA de los importadores que luego son usados para el diseño de programas de fiscalización. No se encontró evidencia de otros enfoques de seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada por los contribuyentes como análisis avanzado de grandes volúmenes de datos o encuestas de actitudes.

comprensión de sus obligaciones en materia tributaria, a efecto de propiciar el cumplimiento voluntario de las mismas, al igual que las opiniones que emita por escrito en respuesta a consultas realizadas por el mismo medio, por los sujetos de los impuestos que administra.”

¹⁷ Ver nota al pie 6.

G. ARD 7: Resolución efectiva de litigios tributarios

Este ARD aborda el procedimiento mediante el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundamentada en los hechos o en la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos originada en una auditoría. Principalmente, un procedimiento de solución de controversias en materia tributaria debe salvaguardar el derecho que asiste al contribuyente de cuestionar una determinación de impuestos y obtener una audiencia justa. El procedimiento debe basarse en un marco jurídico, ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones controvertidas de forma oportuna.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 7:

- A7-19—Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.
- A7-20—Tiempo que toma la resolución de litigios.
- A7-21—Grado en se actúa en respuesta a los resultados de las controversias

A7-19: Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.

Para este indicador, tres dimensiones evalúan: 1) el grado en que es posible elevar una controversia a un tribunal externo independiente o a un tribunal judicial cuando el contribuyente está insatisfecho con el resultado del procedimiento de revisión de la administración tributaria; 2) en qué medida el proceso de revisión de la administración tributaria es verdaderamente independiente; y 3) el grado en que se informa a los contribuyentes sobre sus derechos y las vías de revisión. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 20, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 20. Evaluación del A7-19

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A7-19-1. El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.	M2	A	A
A7-19-2. En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.		A	

A7-19-3. Si se publica la información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.		B	
---	--	----------	--

El mecanismo de revisión de actos tributarios determinativos está escalonado en 3 etapas y es de uso habitual por los contribuyentes. De acuerdo con el Art. 186 y siguientes del Código Tributario, la primera etapa de revisión de los actos determinativos emitidos por las unidades de fiscalización de la DGII se denomina “Procedimiento de audiencia y apertura a pruebas” y se lleva a cabo por la UAT dentro de la División Jurídica de la DGII. La segunda etapa de revisión corre a cargo del TAIIA, según la Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA y el Art. 188 del Código Tributario. La tercera revisión se produce en la Jurisdicción Contencioso Administrativa. Por otra parte, hay evidencia de que los contribuyentes utilizan el procedimiento de resolución de controversias formal, puesto que el número de expedientes que son revisados en la primera etapa (332 en los últimos 12 meses) constituye una proporción significativa del total de determinaciones efectuadas por las unidades de fiscalización (526 previstas por el PAF para 2018).

Una unidad administrativa independiente física e institucionalmente de las unidades de fiscalización (la UAT) resuelve las objeciones de los contribuyentes conforme a un procedimiento objetivo. Un procedimiento de audiencia y apertura a pruebas y elaboración de resoluciones por determinación de tributos y sanciones ha sido fijado por la DGII. El procedimiento está contenido en la Instrucción de Trabajo (IDT) 4.5.4.1.1. ED 001 de 31-8-2016. La IDT constituye un procedimiento objetivo para resolver objeciones a los actos determinativos emitidos por las unidades de fiscalización de la DGII. Una revisión aleatoria de algunos expedientes realizada por el equipo evaluador permite concluir que la IDT se está cumpliendo.

Existe información en la web sobre el derecho a reclamar y los documentos importantes del procedimiento de fiscalización contienen la información sobre el derecho de objeción, el plazo para hacerlo, y ante quién. Pero no existe ninguna instrucción escrita que obligue a los auditores a informar a los contribuyentes sobre su derecho a recurrir los actos determinativos. Se puede considerar que la información general sobre los derechos de objeción y apelación está disponible en Internet, por ejemplo, accediendo a la Carta de Derechos del Ciudadano (<http://www7.taiia.gob.sv/downloads/pdf/700-DDD-XX-2017-001.pdf>), la cual señala en la sección “Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos” que “El ciudadano tiene derecho a (...) formular reclamaciones (...)”. Así como mediante la atención presencial y telefónica, lo cual se verificó por el equipo evaluador en la visita de campo y por llamada telefónica al número (503) 2244-3444. Además, se incluye información sobre el derecho de objeción y los procedimientos de resolución de controversias en los informes de auditoría, el auto de audiencia y apertura a pruebas y la resolución definitiva que pone fin a la primera etapa de revisión administrativa. Pero no existe ni en el Código Tributario, ni en el RACT, ni en el Manual para la Planificación y Ejecución de la

Fiscalización ninguna instrucción escrita que obligue a los auditores a informar explícitamente a los contribuyentes sobre su derecho de objeción y los procedimientos de resolución conexos.

A7-20: Tiempo que toma la resolución de litigios.

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 21. Evaluación del A7-20

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A7-20. Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas.	M1	D

Menos del 90 por ciento de los casos con objeciones administrativas contra los actos determinativos se resuelven dentro de 90 días calendario. Como se aprecia en el cuadro 12 del Anexo III, solo el 38.85 por ciento de los casos se resuelven dentro de los 90 días. Hay que señalar que el marco legal del país no prevé ningún plazo máximo de resolución.

A7-21: Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

Este indicador contempla el grado en que se toma en cuenta los resultados de las controversias para determinar políticas, legislación y procedimientos administrativos. La calificación evaluada se muestra en el Cuadro 22, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 22. Evaluación del A7-21

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A7-21. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	M1	C

Solo en algunas oportunidades se han tomado en cuenta los resultados de los litigios para modificar los procedimientos de auditoría. La División Jurídica de la DGII realiza mensualmente, al menos desde 2016, un análisis de errores cometidos por la auditoría para su subsanación. También realiza una revisión de sentencias al menos desde 2016, pero se trata

de un análisis circunscrito a las sentencias judiciales en el caso de la División Jurídica, y que no sigue un procedimiento ni una práctica establecida formalmente que aseguren su efectividad, esto es, que sean tomados en cuenta para formular cambios normativos y de procedimiento. El equipo evaluador recibió copias de comunicaciones sostenidas entre la Dirección de Fiscalización y la División Jurídica para aclarar diversos temas tributarios, los cuales no han sido consideradas como evidencia de un monitoreo y análisis periódico de las controversias con fines de modificar políticas u operaciones. Esto debido a que las dudas o problemas planteadas en las comunicaciones no fueron levantadas o puestas de manifiesto en resoluciones modificatorias efectuadas por los órganos revisores de los actos administrativos, que es el núcleo del presente indicador.

H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación

Esta ARD se enfoca en tres actividades clave llevadas a cabo por la administración tributaria respecto de la gestión de los ingresos públicos:

- Contribuir a los procesos presupuestarios gubernamentales en las áreas de previsión y estimación de los ingresos tributarios. (Como regla general, la responsabilidad primordial de asesorar al gobierno sobre previsiones y estimaciones tributarias es del Ministerio de Hacienda. La administración tributaria aporta datos e información analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Hacienda suelen establecer metas operativas de recaudación para la administración tributaria basadas en previsiones de ingresos para los distintos impuestos).¹⁸
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 8:

- A8-22—Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.
- A8-23—Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.
- A8-24—Idoneidad de la tramitación de las devoluciones tributarias.

¹⁸ Es habitual que los MH revisen las previsiones de ingresos presupuestarios y metas de recaudación tributaria durante el ejercicio fiscal (en particular a mitad de año) para contabilizar las modificaciones producidas en las previsiones, especialmente los cambios en el entorno macroeconómico.

A8-22: Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.

Este indicador evalúa el grado de contribución de la administración tributaria a los procesos de previsiones y estimaciones de los ingresos tributarios. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 23. Evaluación del A8-22

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A8-22. El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos tributarios.	M1	B

La administración tributaria provee insumos para la proyección y monitoreo de los ingresos tributarios, las devoluciones y los gastos tributarios, pero no monitorea ni analiza el impacto del arrastre de pérdidas de capital. La administración tributaria hace proyecciones de los ingresos tributarios para la Dirección General de Presupuesto, en el marco de un comité creado para este fin dentro del MH, que posteriormente se incorporan al Presupuesto General del Estado (PGE). La UET cuenta con personal técnico que compila la información necesaria y realiza las proyecciones en base a un modelo de estimación razonable. Rutinariamente monitorea los ingresos ejecutados con el fin de alertar sobre posibles desviaciones de las proyecciones y prepara los informes correspondientes. Propuestas de requerimientos de recursos para atender las devoluciones de IVA e ISR son incluidas en el PGE, en coordinación con la administración tributaria. La DGII prepara rutinaria y sistemáticamente informes de gastos tributarios que son incluidos en el Marco Fiscal de Mediano y Largo Plazo del MH. No se hace seguimiento ni se analiza el impacto que tiene el arrastre de pérdidas de capital prevista en la Ley de ISR en la recaudación.

A8-23: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 24, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 24. Evaluación del A8-23

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios de la administración tributaria.	M1	D

El sistema de contabilidad de ingresos tributarios no es idóneo. Si bien el SITEP tiene interfases con el sistema que recibe las declaraciones (SIIT), y ambos, interfases con el Sistema de Contabilidad Gubernamental (SAFI), partes relevantes del proceso de contabilidad de ingresos tributarios no están automatizados. A fin de producir la información contable exigida por el Estado deben hacerse procesos manuales y cargas puntuales de lotes de información. Por ello, no es posible presentar una cuenta corriente tributaria automática y actualizada a los contribuyentes. Solo en el caso de solicitudes formuladas por éstos, el Departamento de Cuenta Corriente y Control Tributario elabora un análisis manual de los diferentes sistemas y emite las Constancias de Solvencia correspondientes.¹⁹ Ciertamente que los pagos recibidos a través de bancos, colectorías o los servicios en línea son reflejados en las diferentes cuentas beneficiarias del Estado a través del SITEP dentro del plazo de un día. El Departamento de Ingresos Bancarios de la División de Recaudaciones de la DGT es la responsable de realizar la conciliación bancaria correspondiente, siguiendo el procedimiento establecido en la IDT 4.1.1.1.12. La CCR audita anualmente la contabilidad de ingresos tributarios.

A8-24: Idoneidad de la tramitación de las devoluciones tributarias.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 25. Evaluación del A8-24

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A8-24-1. La suficiencia del sistema de devoluciones del IVA.	M2	B	C
A8-24-2. El tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones del IVA.		D	

El procedimiento de devoluciones de IVA es adecuado, pero no brinda un tratamiento preferencial a los contribuyentes de bajo riesgo. Las devoluciones de IVA son evaluadas y atendidas siguiendo criterios de riesgo. Inicialmente, la administración tributaria realiza un proceso automático de verificación, basado en cruzamientos de información del módulo de Devoluciones del SIIT. Luego, este proceso es complementado con un análisis más profundo del Departamento de Peticiones. En base a este segundo análisis, algunos contribuyentes son sometidos a una evaluación documentaria adicional o, incluso, enviados a fiscalización. El

¹⁹ Con la implementación de las declaraciones electrónicas se ha reducido en parte el proceso manual de elaboración de las Constancias de Solvencia.

resto de los contribuyentes queda a la espera de la emisión de la Resolución de Reintegro correspondiente. No se brinda ningún tratamiento preferencial en la emisión de esta resolución a contribuyentes de bajo riesgo. De otro lado, como se indicó en A8-22, las propuestas de requerimientos de recursos para atender las devoluciones de IVA son incluidas en el PGE. Es oportuno señalar que, con la introducción del régimen de acreditamiento de IVA, el Estado ha visto disminuida su necesidad de desembolsar recursos públicos para atender las devoluciones, puesto que el contribuyente con Resolución de Reintegro emitida puede ejercer su derecho a través de la compensación directa. El contribuyente también puede compensar el exceso de IVA contra deudas tributarias. El Código Tributario no contempla el pago de intereses para las devoluciones efectuadas con demora.

Menos del 70 por ciento de las solicitudes de devolución de IVA son atendidas (favorable o negativamente) dentro de los 30 días calendarios. Según la información proporcionada en el cuadro 13 del Anexo III solo el 7.79 por ciento de las solicitudes de devolución presentadas en el último año fueron resueltas dentro de los 30 días calendarios, ya sea favorablemente (autorizando a una acreditación, la emisión de una Nota de Crédito del Tesoro Público o a un pago) o denegatoriamente. Cabe señalar que el Art. 77 de la ley de IVA y el Art. 10 del Código Tributario establecen un plazo de 30 días hábiles para que la administración tributaria atienda las solicitudes de devolución.

I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia

La rendición de cuentas y la transparencia son pilares centrales de buena gobernanza. Su institucionalización refleja el principio de que las administraciones tributarias deben responder por la forma en que usan los recursos públicos y ejercen su autoridad. Para fortalecer la confianza de la comunidad, las administraciones tributarias deben rendir cuentas abiertamente de sus acciones en un marco de responsabilidad al ministro, al gobierno, al órgano legislativo y al público en general.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 9:

- A9-25—Mecanismos de aseguramiento interno.
- A9-26—Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-27—Opinión pública sobre la integridad.
- A9-28—Publicación de actividades, resultados y planes.

A9-25: Mecanismos de aseguramiento interno.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan los mecanismos de aseguramiento interno vigentes para proteger a la administración tributaria de pérdidas, errores y fraude. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 26, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 26. Evaluación del A9-25

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A9-25-1. El nivel de aseguramiento proporcionado por la auditoría interna.	M2	B	B
A9-25-2. Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.		B	

El nivel de aseguramiento proporcionado por la Unidad de Auditoría Interna (UAI) es saludable, pero esta unidad no reporta a un Comité de Auditoría.²⁰ Como se aprecia en el Anexo IV, la UAI reporta a los titulares del MH y tiene competencia sobre todas sus unidades, entre ellas, la DGII y la DGT. La CCR regula el procedimiento de auditoría interna del sector público salvadoreño a través de la Ley de la CCR. En el marco de esta regulación, la UAI prepara un plan anual que comprende auditorías al desempeño operativo y a los sistemas de tecnología de la información de la administración tributaria. En este último caso, las auditorías comprenden la revisión de los roles de los usuarios y revocación de permisos, el respaldo de la información, la integridad de los datos, entre otros. Las intervenciones de la UAI siguen los procedimientos previstos en el Manual de Auditoría Interna del Sector Gubernamental; y las Normas Técnicas de Control Interno Específicas y el Manual de Políticas del Control Interno (MAPO), ambos del MH. La UAI también cuenta con un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos en la Intranet del MH. El personal de la UAI recibe capacitación periódica en metodologías de auditoría interna. La UAI está sujeta a una revisión independiente de operaciones y sistemas de auditoría interna por parte de la CCR.

Existen mecanismos para asegurar la integridad del personal, pero no se difunden públicamente estadísticas relativas a las investigaciones y sus resultados. La Unidad de Transparencia y Anticorrupción (UTAC) reporta a los titulares del MH. Fue creada en 2014 a través del Acuerdo No. 2134 en el marco de la Convención Interamericana contra la Corrupción, la Ley de Ética Gubernamental y la Ley del Servicio Civil, esta última que regula el accionar de los servidores públicos. Se trata de una unidad organizacionalmente independiente de la administración tributaria y que tiene competencia sobre todas las unidades del MH. La UTAC cuenta con facultades de investigación y las ejerce en el marco del debido proceso, y puede cooperar con otros organismos fiscalizadores. También formula políticas de integridad y ética resumidas en el Código de Integridad del MH. Sus hallazgos son comunicados a los directores de la DGII y DGT para la aplicación de las

²⁰ Un comité de auditoría es un comité conformado por miembros externos independientes alejados de las actividades cotidianas de gestión, que brinda asesoramiento y aseguramiento sobre la corrección del marco de rendición de cuentas y control de la administración tributaria.

correspondientes sanciones administrativas o denuncias penales ante la FGR. Aunque la UTAC lleva un control estadístico de los casos investigados y sus resultados, esta información no se difunde públicamente.

A9-26: Supervisión externa de la administración tributaria.

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan: (1) el grado de supervisión externa de las operaciones y del desempeño financiero de la administración tributaria; y (2) el proceso de investigación para sospechas de malas prácticas y mala administración. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 27, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 27. Evaluación del A9-26

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A9-26-1. El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.	M2	B	C
A9-26-2. El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración.		D	

La CCR audita la gestión operativa y financiera de la administración tributaria, pero las respuestas o acciones tomadas por ésta a consecuencias de los hallazgos de las auditorías no se difunden públicamente. La CCR audita anualmente las operaciones de la DGII y la DGT en diferentes tópicos, siguiendo la programación de actividades prevista en su Plan Anual de Auditoría. La auditoría financiera no se realiza sobre la DGII o la DGT directamente por no ser órganos ejecutores de gasto sino sobre la Dirección General de Administración del MH. Aunque el equipo evaluador recibió evidencia de las respuestas o acciones tomadas por la DGII o la DGT a consecuencia de los hallazgos de las auditorías de la CCR, no recibió evidencia de que las mismas se difundan públicamente.

No fueron presentados casos que evidencien una supervisión externa de la administración tributaria de parte de la SPCTA o la FGR. Aunque no existe una Defensoría del Contribuyente,²¹ el equipo evaluador consideró como órgano equivalente a la

²¹ El Defensor del Contribuyente es un funcionario del Estado con alto grado de independencia para investigar reclamaciones de los contribuyentes sobre mala administración o violación de los derechos de los contribuyentes.

SPCTA²² ya que administra un sistema de quejas y denuncias ante el mal actuar de las instituciones públicas, en el marco de las políticas de participación ciudadana del Órgano Ejecutivo. De otro lado, no existe una agencia anticorrupción en el país, pero la FGR tiene la competencia funcional para combatir los actos de corrupción. Ambas instituciones cuentan con las competencias necesarias para atender quejas de los contribuyentes, investigar problemas en el accionar de la administración tributaria, o investigar actos de corrupción de los funcionarios de ésta. Sin embargo, el equipo evaluador no recibió ninguna evidencia de casos que le permitiera verificar que la SPCTA o la FGR están ejerciendo estas competencias en la práctica.

A9-27: Opinión pública sobre la integridad.

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 28, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 28. Evaluación del A9-27

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018
A9-27. Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.	M1	D

Los mecanismos utilizados para medir la confianza del público en la administración tributaria no son los adecuados. El único mecanismo que el equipo evaluador pudo verificar fue la inclusión de una pregunta sobre actos de corrupción en el cuestionario que se aplica en los grupos focales mencionados en A3-9. Específicamente se pregunta al participante que indique si “¿Ha sido víctima o tiene conocimiento de actos de corrupción dentro de DGII, (...), DGT, (...) u otra dependencia del MH en los últimos dos años?”, y, de haber sido víctima o tener conocimiento, se le pide una descripción de la situación ocurrida. No se realiza ninguna encuesta que utilicen un muestreo estadísticamente válido como el exigido por TADAT²³ a fin de monitorear la percepción ciudadana sobre la confianza en la administración tributaria.

²² Desde 2014, la SPCTA tiene rango ministerial según lo dispuesto por el Decreto Ejecutivo No. 1 de 2014. La SPCTA tiene, entre otras, la facultad de proponer la creación de apoyos técnicos, jurídicos, administrativos, de control interno, financieros, procesos de contratación, a las instituciones que lo soliciten, o por iniciativa de ella.

²³ Ver nota al pie 10.

A9-28: Publicación de actividades, resultados y planes.

Dos dimensiones de medición de este indicador analizan (1) el grado de información al público sobre desempeño financiero y operativo; y (2) la publicación de la orientación y planes futuros. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 29. Evaluación del A9-28

Dimensiones de medición	Método de calificación	Calificación 2018	
A9-28-1. El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	M2	A	C+
A9-28-2. El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.		D	

El MH prepara y difunde anualmente una Memoria de Labores y un Informe de Rendición de Cuentas, que se hacen públicos dentro de los 6 primeros meses de culminado el periodo de gestión del Órgano Ejecutivo (junio a mayo). Algunos aspectos de la gestión operativa de la DGII y la DGT son incluidos en la Memoria de Labores y en el Informe de Rendición de Cuentas que prepara el MH, como los resultados de recaudación, el desempeño de algunos procesos básicos y notas sobre los principales proyectos institucionales. El equipo evaluador verificó que la Memoria de Labores junio 2017 a mayo 2018 fue hecha pública en junio 2018 y que el Informe de Rendición de Cuentas junio 2017 a mayo 2018 fue hecho público en agosto 2018, ambos a través de la página web del MH. Adicionalmente, fueron expuestos ante la Asamblea Legislativa y ante la sociedad civil en el marco de los esfuerzos de transparencia y acceso a la información pública de la SPCTA. Un panorama general del presupuesto de la DGII y DGT es incluido en la Memoria de Labores. El desempeño de la ejecución presupuestaria del MH y sus unidades (incluidas la DGII y la DGT) puede ser consultada en línea a través del Portal de Transparencia Fiscal.

El PEI 2015-2019 del MH, que incluye algunas consideraciones estratégicas para la DGII y la DGT, fue divulgado después de tres meses de iniciado el período de gestión abarcado. Por su parte, el POA 2018 del MH, que contiene algunos elementos de los POA 2018 elaborados por la DGII y la DGT, fue divulgado también después de los tres meses de iniciado el período de gestión abarcado. El proceso de planeamiento estratégico de la DGII y la DGT no es independiente, sino que forma parte del que lleva a cabo el MH. Para la elaboración del PEI 2015-2019 actualmente vigente (que abarca el periodo junio 2015 a mayo 2019), el MH siguió los lineamientos establecidos por la Secretaría Técnica y de

Planificación de la Presidencia (STPP) para todo el Órgano Ejecutivo. El MH completó la elaboración del PEI 2015-2019 dentro de los plazos establecidos (30 de mayo de 2015). Aunque no se recibió evidencia de la fecha efectiva de divulgación del PEI 2015-2019, ésta solo podría haber sido posterior al 7 de octubre de 2015, fecha en que la UPEI solicitó a la Unidad de Comunicación publicar el plan en la página web del MH. De otro lado, los POA de la DGII y la DGT son elaborados siguiendo los lineamientos establecidos por la UPEI para todas las dependencias del MH, en congruencia con las Normas Técnicas de Control Interno Específicas, el MAPO, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y el Sistema de Gestión de Calidad. La DGII y la DGT completaron sus respectivos POA 2018 dentro de los plazos establecidos (22 de diciembre de 2017). A partir de los POA 2018 de todas sus dependencias, el MH elaboró su POA 2018, el cual destaca algunos elementos de los POA 2018 de la DGII y la DGT (principalmente proyectos institucionales). Aunque no se recibió evidencia de la fecha efectiva de divulgación del POA 2018 del MH, ésta solo podría haber sido posterior al 3 de mayo de 2018, fecha en que la UPEI solicitó a la Unidad de Comunicación publicar el plan en la página web del MH.

Anexo I. Marco de TADAT

Áreas de resultados de desempeño

TADAT evalúa el desempeño del sistema de administración tributaria de un determinado país refiriéndose a nueve áreas de resultados:

1. **Integridad de la base de contribuyentes registrados:** El registro de los contribuyentes y el mantenimiento de una base de datos de contribuyentes completa y exacta son fundamentales para una eficiente administración.
2. **Gestión eficaz de riesgo:** El desempeño mejora cuando se identifican y se gestionan sistemáticamente los riesgos para los ingresos y las operaciones de la administración tributaria.
3. **Apoyo al cumplimiento voluntario:** Generalmente, la mayoría de los contribuyentes cumple con sus obligaciones tributarias si recibe la información y el apoyo necesarios para poder cumplir voluntariamente.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos:** La presentación oportuna es fundamental puesto que la presentación de una declaración es un medio principal mediante el cual se establece la obligación tributaria del contribuyente, su vencimiento y exigibilidad.
5. **Pago oportuno de los impuestos:** La falta de pago y el atraso en el pago de impuestos pueden tener un efecto nocivo sobre los presupuestos gubernamentales y la gestión de efectivo. La recaudación de impuestos en mora es costosa y exige mucho tiempo.
6. **Exactitud de la información declarada:** Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Las auditorías y demás actividades de inspección e iniciativas proactivas de asistencia al contribuyente promueven la exactitud de las declaraciones y mitigan el fraude fiscal.



7. **Resolución efectiva de litigios tributarios:** Los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a objetar una determinación tributaria y obtener una audiencia justa y oportuna.
8. **Administración eficiente de la recaudación:** Las recaudaciones tributarias deben ser contabilizadas en su totalidad, monitoreadas frente a las expectativas presupuestarias y analizadas a fin de informar las previsiones de ingresos gubernamentales. Las devoluciones legítimas de impuestos a personas físicas y jurídicas deberán ser pagadas oportunamente.
9. **Rendición de cuentas y transparencia:** En su calidad de institución pública, las administraciones tributarias deben responder sobre el uso que dan a los recursos públicos y ejercen su autoridad. La confianza de la ciudadanía se incrementa cuando existe una clara rendición de cuentas de la actuación administrativa en un marco de responsabilidad del ministro, la legislatura y a la comunidad en su conjunto.

Indicadores y dimensiones de medición asociadas

Un conjunto de 28 indicadores de alto nivel y cruciales para el desempeño de la administración tributaria están vinculados a las ARD. Estos son los indicadores que son calificados e informados. Se toma en cuenta un total de 47 dimensiones de medición para obtener las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene de una a cuatro dimensiones de medición.

Evaluaciones sucesivas proporcionarán información sobre la medida en que mejora la administración tributaria de un país

Metodología de calificación

La evaluación de los indicadores sigue el mismo enfoque que se usa con respecto a la herramienta de diagnóstico del Programa del Gasto Público y Rendición de Cuentas Financieras (PEFA) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las 47 dimensiones de medición de TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación global de un indicador se basa en la evaluación de las dimensiones individuales del indicador. Las calificaciones asignadas a las dimensiones se combinan en una calificación general para un indicador, empleando uno de dos métodos posibles: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto para M1 y M2, se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador.

El método M1 se utiliza para todos los indicadores de una única dimensión y para indicadores pluridimensionales cuando existe la probabilidad de que un desempeño deficiente en una dimensión del indicador menoscabe el impacto de un buen desempeño en otras dimensiones del mismo indicador (en otras palabras, por el eslabón más débil de la cadena de dimensiones del indicador).

El método M2 se basa en promediar las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza para indicadores pluridimensionales determinados cuando una baja calificación en una dimensión del indicador no necesariamente menoscaba el impacto de calificaciones más altas en otras dimensiones del mismo indicador.

Anexo II. El Salvador: Situación actual del país

Geografía	El Salvador, es un país de América Central con una extensión territorial de 21,041 km². El 90 por ciento de su suelo es volcánico, y está ubicado en una región de alto índice de actividad sísmica. Limita con Guatemala al Oeste, con Honduras al Norte y al Este, y con el Océano Pacífico al Sur.
Población	6.37 millones (2017) con 60.2 por ciento de población urbana y 39.8 por ciento de población rural. Fuente: Banco Mundial
Índice de alfabetismo de adultos	88 por ciento (2015). Fuente: CIA World Factbook
Producto interno bruto	USD 24,805.4 millones a precios corrientes (2017). Fuente: Banco Central de Reserva de El Salvador
PIB (PPA) per cápita	USD 8,043.24 (2017) Fuente: FMI
Principales ramos de actividades	- Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca (5.1 por ciento del PIB); - Industria y Manufactura (16.1 por ciento del PIB); - Servicios, Comercio, Hotelería, Transporte, Comunicaciones y Actividades financieras (69.3 por ciento del PIB); - Resto de Actividades (9.5 por ciento)
Comunicaciones	- Porcentaje de personas que utilizan Internet (2017): 29.9 - Suscripciones móviles y telefonía celular-móvil por cada 100 habitantes (2017): 156.51 Fuente: International Comunicación Unión - Telecommunication/ICT - World Telecommunications Indicators Database
Impuestos principales	- Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA); - ISR; - Impuestos específicos a los combustibles, los productos derivados del tabaco y alcohol, las bebidas azucaradas y las armas de fuego; - Derechos arancelarios; y - Varios impuestos menores entre los que destacan el Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Raíces, el Impuesto Especial a la Primera Matrícula de Bienes y la Contribución al Fondo de Conservación Vial.

Presión tributaria	• Ingresos tributarios netos de las devoluciones: 17.8 por ciento del PIB (2017); • Contribuciones sociales: el 2.3 por ciento del PIB (2017).
Número de contribuyentes	• IRPJ: 58,955; IRPF: 573,004; IVA: 194,084 y RIF por parte de los empleadores: 9,620; Impuestos especiales: 2,166
Órganos recaudadores principales	• DGII y DGT
Cantidad de funcionarios del órgano recaudador principal	• DGII: 984 • DGT: 309
Ejercicio financiero	• Año calendario

Anexo III. Cuadros de datos

A. Recaudación de impuestos

Cuadro 1. Recaudación de impuestos, 2015-17¹			
	2015	2016	2017
En moneda nacional (millones)			
Previsión de los ingresos tributarios nacionales presupuestada²	4,225.38	4,246.24	4,269.39
Recaudación de impuestos internos	3,723.40	3,959.76	4,195.69
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)	1,488.10	1,594.28	1,667.89
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	56.97	64.58	65.63
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	861.20	877.39	922.72
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	1,073.13	976.49	1,025.78
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas ³	(170.68)	(40.87)	(43.51)
Impuestos especiales sobre transacciones internas e importaciones ⁴	162.33	170.15	173.05
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos ⁵	252.36	317.74	384.13
Como porcentaje de la recaudación de impuestos total			
Recaudación de impuestos internos	100.0	100.0	100.0
IRPJ	39.97	40.26	39.75
IRPF	1.53	1.63	1.56
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	23.13	22.16	21.99
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	28.82	24.66	24.45
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas ³	(4.58)	(1.03)	(1.04)
Impuestos especiales sobre transacciones internas ⁴	4.36	4.30	4.12
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos ⁵	6.78	8.02	9.16
Como porcentaje del PIB			
Recaudación de impuestos internos	16.07	16.56	16.91
IRPJ	6.42	6.67	6.72
IRPF	0.25	0.27	0.26
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta	3.72	3.67	3.72
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones	4.63	4.08	4.14
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas ³	(0.74)	(0.17)	(0.18)
Impuestos especiales sobre transacciones internas e importaciones ⁴	0.70	0.71	0.70
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos ⁵	1.09	1.33	1.55
PIB nominal en moneda nacional	23,166.03	23,912.23	24,805.44
¹ Este cuadro reúne datos de tres ejercicios fiscales respecto del total del ingreso tributario recaudado por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA y el impuesto especial recaudado sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo. ² Esta previsión normalmente es fijada por el Ministerio de Hacienda (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, a los fines de este cuadro, solo debe cubrir los impuestos que figuran en el cuadro. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año. ³ Las devoluciones IVA no incluyen el IVA autorizado a acreditar. ⁴ No se puede desagregar entre transacciones internas e importaciones. ⁵ Otros impuestos internos Incluye: TBR, Migración, Primera Matrícula, Operaciones Financieras y Contribuciones Especiales.			

B. Movimientos en el registro de contribuyentes
(Ref. ARD 1)

Cuadro 2. Movimientos en el registro de contribuyentes, 2015-17					
	2015				
	Activo ¹ [A]	Inactivo (aún no suprimido del registro) [B]	Posición total al término del ejercicio [A + B]	Porcentaje de inactivos (aún no suprimido del registro)	Suprimido del registro durante el ejercicio
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	39,905	20,001	59,906	33.39	69
Impuesto a la renta de las personas físicas	437,563	134,462	572,025	23.51	1.837
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	9,980	0	9,980	0.00	-
Impuesto al valor agregado	93,176	84,854	178,030	47.66	1.906
Impuestos especiales	2,056	0	2,056	0	-
Otros contribuyentes	-	-	-	-	-
	2016				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	39,640	20,001	59,461	33.54	73
Impuesto a la renta de las personas físicas	367,970	185,876	553,846	33.56	1,580
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	10,145	0	10,145	0.00	-
Impuesto al valor agregado	101,149	84,854	186,003	45.62	1,653
Impuestos especiales	2,139	0	2,139	0.00	-
Otros contribuyentes	-	-	-	-	-
	2017				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	38,594	20,001	58,955	33.93	70
Impuesto a la renta de las personas físicas	372,129	200,875	573,004	35.06	1,665
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)	9,620	0	9,620	0.00	-
Impuesto al valor agregado	109,230	84,854	194,084	43.72	1,735
Impuestos especiales	2,166	0	2,166	0.00	-
Otros contribuyentes	-	-	-	-	-
Nota explicativa:					
¹ Contribuyentes "activos" significa inscriptos de quienes se esperan declaraciones de impuestos (es decir, contribuyentes "activos" excluyen a aquéllos que no presentaron declaración en el último año, como mínimo, porque el caso caducó (por ejemplo, un contribuyente empresa ha dejado de operar o un particular falleció), no puede localizarse al contribuyente o el contribuyente es insolvente).					

C. Consultas telefónicas
(Ref. ARD 3)

Cuadro 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas (para los últimos 12 meses)			
Mes	Cantidad total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Cantidad	Como porcentaje del total de llamadas
Agosto-17	9,136	8,206	89.82
Setiembre-17	15,586	13,734	88.24
Octubre-17	15,263	14,069	92.18
Noviembre-17	9,358	9,050	96.71
Diciembre-17	4,182	4,066	97.23
Enero-18	15,456	9,849	63.72
Febrero-18	8,312	7,260	87.34
Marzo-18	7,621	6,846	89.83
Abril-18	15,234	13,783	90.48
Mayo-18	16,428	12,999	79.13
Junio-18	17,798	13,654	76.72
Julio-18	15,864	15,228	95.99
Total de los 12 meses	150,217	128,744	85.71

D. Presentación de declaraciones de impuestos

(Ref. ARD 4)

Cuadro 4. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPJ para 2017			
	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ	25,744	38,954	66.09
Solo grandes contribuyentes	578	589	98.13
Notas explicativas: ¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPJ que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos en el IRPJ obligados por ley a presentar declaraciones. ³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPJ}}$			

Cuadro 5. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IRPF para 2017		
Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
293,209	372,129	78.79
Notas explicativas: ¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos en el IRPF obligados por ley a presentar declaraciones. ³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF inscriptos}} \times 100$		

Cuadro 6. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA - todos los contribuyentes (para los últimos 12 meses)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Agosto-17	85,425	106,974	79.86
Setiembre-17	88,575	107,696	82.25
Octubre-17	90,083	108,466	83.05
Noviembre-17	89,946	109,211	82.36
Diciembre-17	91,211	109,672	83.17
Enero-18	90,872	110,539	82.21
Febrero-18	92,088	111,265	82.76
Marzo-18	92,648	111,865	82.82
Abril-18	92,759	112,469	82.48
Mayo-18	93,338	113,011	82.59
Junio-18	92,888	113,362	81.94
Julio-18	90,894	110,412	82.32
Total de los 12 meses	1,090,727	1,324,942	82.32
Notas explicativas: ¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos en el IVA obligados por ley a presentar declaraciones. ³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en IVA}} \times 100$			

Cuadro 7. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA - solo grandes contribuyentes (para los últimos 12 meses)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Agosto-17	723	770	93.90
Setiembre-17	746	770	96.88
Octubre-17	752	770	97.66
Noviembre-17	753	770	97.79
Diciembre-17	752	770	97.66
Enero-18	743	770	96.49
Febrero-18	754	770	97.92
Marzo-18	749	770	97.27
Abril-18	747	770	97.01
Mayo-18	753	770	97.79
Junio-18	754	770	97.92
Julio-18	748	770	97.14
Total de los 12 meses	8,974	9,240	97.12
Notas explicativas: ¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). ² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de grandes contribuyentes obligados por ley a presentar declaraciones de IVA. ³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de IVA esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo por grandes contribuyentes}}{\text{Cantidad de declaraciones de IVA esperadas de los grandes contribuyentes}} \times 100$			

Cuadro 8. Presentación oportuna de las declaraciones de retenciones en la fuente (presentadas por empleadores)
(para los últimos 12 meses)

Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Julio-17	8,334	9,620	86.63
Agosto-17	7,891	9,620	82.03
Setiembre-17	8,205	9,620	85.29
Octubre-17	8,413	9,620	87.45
Noviembre-17	8,253	9,620	85.79
Diciembre-17	7,554	11,481	78.52
Enero-18	9,156	11,481	79.75
Febrero-18	8,873	11,481	77.28
Marzo-18	8,478	11,481	73.84
Abril-18	9,501	11,481	82.75
Mayo-18	9,790	11,481	85.27
Junio-18	9,938	11,481	86.56
Julio-18			
Total de los 12 meses	104,386	126,606	82.45

Notas explicativas:

¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).

² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente que esperaba recibir la administración tributaria de empleadores inscriptos obligados por ley a presentar dichas declaraciones.

³ 'Coeficiente de puntualidad de la presentación' es la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente presentadas por los empleadores dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de dichas retenciones esperadas de los empleadores inscriptos, es decir, expresado como coeficiente:

$$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de retención en la fuente presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cant. de declarac. de retención en la fuente esperadas de los empleadores inscriptos}} \times 100$$

E. Servicios electrónicos

(Ref. ARD 4 y 5)

Cuadro 9. Uso de servicios electrónicos, 2015-17¹			
	2015	2016	2017
	Presentaciones electrónicas² (Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ	92.62	91.48	99.59
IRPF	95.56	98.65	99.97
IVA	76.80	77.97	89.49
Retenciones de ingresos en la fuente (declaraciones presentadas por empleadores)	74.29	75.01	87.89
	Pagos electrónicos³ (Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	95.09	49.87	83.22
IRPF	88.40	82.98	74.18
IVA	83.50	84.04	86.59
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	98.93	98.65	94.61
	Pagos electrónicos (Como porcentaje del valor total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ	99.05	97.69	91.52
IRPF	95.77	88.42	88.22
IVA	97.85	93.06	99.99
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)	99.81	99.82	99.58
Notas explicativas:			
¹ Los datos de este cuadro proporcionan un indicador del grado en que la administración tributaria emplea tecnología moderna para transformar sus operaciones, en particular en las áreas de presentación de declaraciones y pagos.			
² A los fines de este cuadro, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones vía Internet.			
³ Los métodos de pago electrónico incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y transferencias electrónicas de fondos (en que el dinero se transfiere electrónicamente vía Internet desde la cuenta bancaria de un contribuyente a la cuenta del Tesoro). Los pagos electrónicos pueden efectuarse, por ejemplo, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos. A los fines de la medición por TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos.			

F. Pagos

(Ref. ARD 5)

Cuadro 10. Pagos de IVA efectuados durante 2017			
	Pagos del IVA efectuados dentro del plazo ¹	Pagos del IVA exigibles ²	Coefficiente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Cantidad de pagos	524,148	524,346	99.96
Valor de los pagos	862,544,164.11	877,691,846.60	98.27
Notas explicativas: ¹ 'Puntualidad' de pago significa que los pagos se realizan antes o en la misma fecha de vencimiento de pago legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa). No incluyen pagos a plazos. ² 'Pagos exigibles' incluye todos los pagos adeudados, ya sea determinados por el contribuyente o mediante un procedimiento administrativo (incluso como resultado de una auditoría). No incluyen pagos a plazos. ³ 'Coeficiente de puntualidad del pago' es la cantidad (o valor) de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor) total de los pagos del IVA exigibles, es decir, expresado como coeficiente: - El coeficiente de puntualidad del pago expresado en cantidad es: $\frac{\text{Cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Cantidad total de pagos del IVA exigibles}} \times 100$ - El coeficiente de puntualidad del pago expresado en valor es: $\frac{\text{Valor de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Valor total de los pagos del IVA exigibles}} \times 100$			

G. Mora impositiva nacional

(Ref. ARD 5)

Cuadro 11. Valor de la mora fiscal 2015-17¹			
	2015	2016	2017
	En moneda nacional (millones)		
Recaudación de impuestos principales total (del Cuadro 1 (A))	3,308.71	3,471.87	3,638.51
Mora de impuestos principales total al cierre del ejercicio fiscal ² (B)	457.22	567.63	752.52
De la cual: Cobrable ³ (C)	155.6	172.03	265.86
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)	95.1	97.17	226.53
	En porcentaje		
Coeficiente de (B) en relación con (A) ⁴	13.82	16.35	20.68
Coeficiente de (C) en relación con (A) ⁵	4.70	4.95	7.31
Coeficiente de (D) en relación con (B) ⁶	20.80	17.12	30.10

Notas explicativas:

¹ Los datos de este cuadro se emplearán para determinar el valor de la mora de los impuestos principales en relación con la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en mora (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).

² Mora de impuestos principales total' incluye los impuestos, las sanciones y los intereses acumulados.

³ La mora de impuestos principales "cobrable" se define como la suma total de impuestos internos, con intereses y sanciones, cuyo pago ya venció y no está sujeta a impedimentos de cobro. La mora de impuestos principales cobrable, por ende, en general excluye: a) las sumas formalmente cuestionadas por el contribuyente y cuyo cobro se ha suspendido mientras no se llegue a un resultado, b) las sumas no recuperables judicialmente (por ejemplo, deudas no percibidas por quiebra) y c) la mora impositiva incobrable por otras razones (por ejemplo, el deudor no tiene fondos ni otros activos).

⁴ es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al cierre del ejercicio fiscal (B)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el ejercicio fiscal (A)}} \times 100$

⁵ es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al cierre del ejercicio fiscal (C)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el ejercicio fiscal (A)}} \times 100$

⁶ es decir, $\frac{\text{Valor de los impuestos principales atrasados >12 meses de antigüedad al fin del ejercicio (D)}}{\text{Valor total de los impuestos principales atrasados al fin del ejercicio (B)}} \times 100$

H. Resolución de controversias tributarias
(Ref. ARD 7)

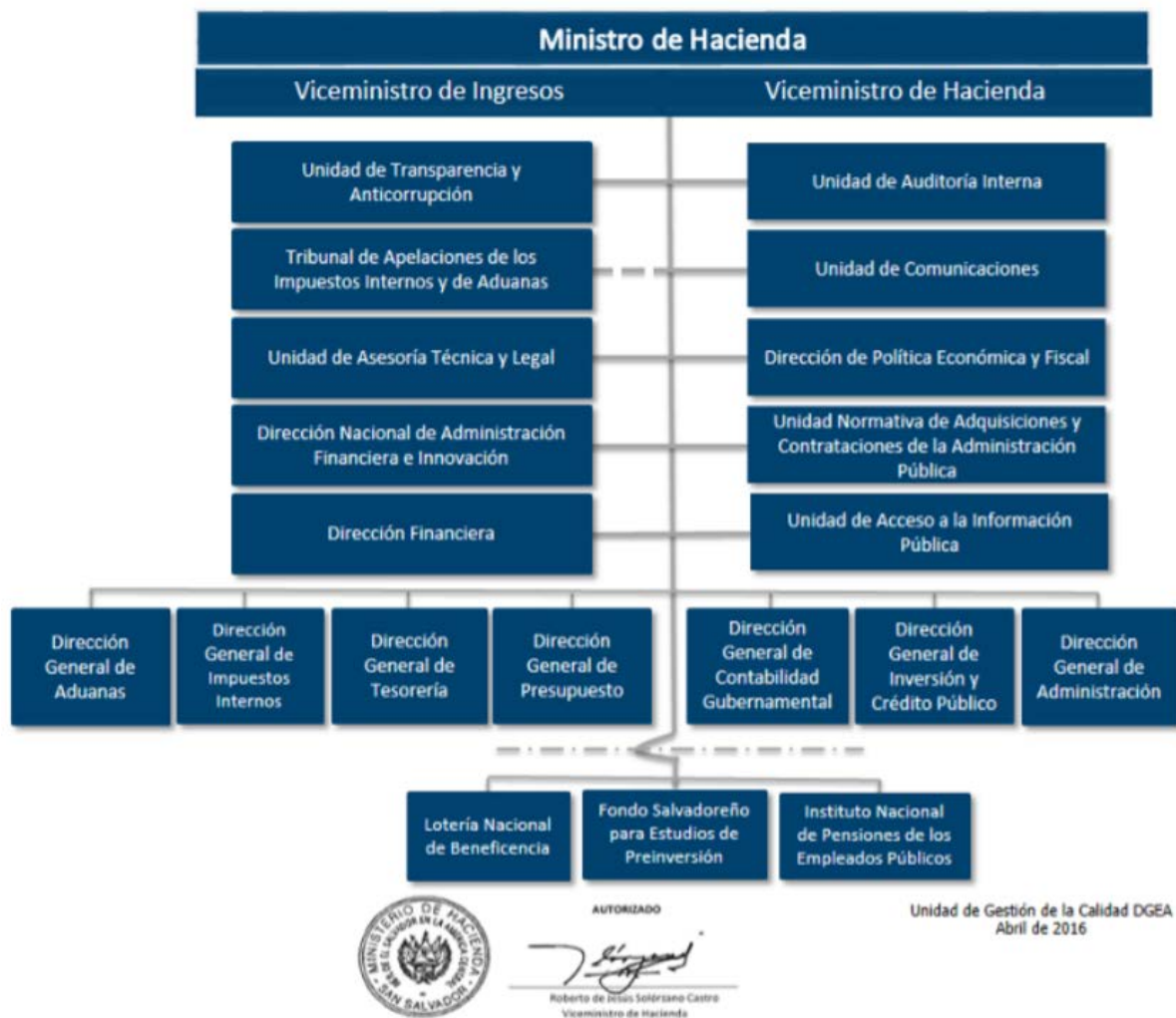
Cuadro 12. Finalización de las revisiones administrativas (para los últimos 12 meses)							
Mes	Cantidad total finalizada	Finalizada en 30 días		Finalizada en 60 días		Finalizada en 90 días	
		Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total
Agosto-17	15	3	20.00	1	6.67	3	20.00
Setiembre-17	24		0.00	1	4.17	8	33.33
Octubre-17	32	5	15.63	2	6.25	2	6.25
Noviembre-17	8		0.00	1	12.5		0.00
Diciembre-17	27	11	40.74	2	7.41	5	18.52
Enero-18	32	14	43.75	4	12.5		0.00
Febrero-18	14	2	14.29	1	7.14	3	21.43
Marzo-18	37	3	8.11	1	2.70	12	32.43
Abril-18	31	1	3.23	1	3.23	5	16.13
Mayo-18	34	2	5.88	4	11.76	4	11.76
Junio-18	27	2	7.1	0	0.00	3	11.11
Julio-18	51	5	9.80	8	15.69	10	19.61
Total de los 12 meses	332	48	14.46	26	7.83	55	16.57

I. Pago de las devoluciones de IVA

(Ref. ARD 8)

Cuadro 13. Devoluciones de IVA (para los últimos 12 meses)		
	Cantidad de casos	Valor en moneda nacional
Total de solicitudes de devolución de IVA recibidas(A)	2,196	181,201,080.85
Total de devoluciones de IVA pagadas ¹	1,906	145,08,324.48
De las cuales: pagadas en 30 días(B) ²	164	11,636,439.06
De las cuales: pagadas fuera de los 30 días	1,742	133,451,885.42
Total solicitudes de devolución de IVA denegadas ³	125	-
De las cuales: denegadas en 30 días(C)	7	-
De las cuales: denegadas fuera de los 30 días	118	-
Total de devoluciones de IVA no tramitadas ⁴	165	36,112,696.37
De las cuales: no se decidió si denegar la devolución	0	-
De las cuales: aprobadas pero aún no pagadas o compensadas	0	-
En porcentaje		
Coefficiente de (B+C) en relación con (A) ⁵	7.79	6.42
Nota explicativa: ¹ Incluye todas las devoluciones pagadas, además de devoluciones compensadas contra otras obligaciones tributarias. ² TADAT mide el desempeño contra un estándar de 30 días. ³ Incluye casos en que se tomó una decisión formal de denegar la solicitud de devolución del contribuyente (por ejemplo, cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución). ⁴ Incluye todos los casos en que la tramitación de la devolución está incompleta—es decir, donde (a) no se tomó la decisión formal de denegar la solicitud de devolución; o (b) la devolución se aprobó, pero no se pagó ni compensó. ⁵ es decir, $\frac{\text{Devoluciones de IVA pagadas en 30 días B} + \text{devoluciones de IVA denegadas en 30 días (C)}}{\text{Total solicitudes de devolución de IVA recibidas (A)}} \times 100$		

Anexo IV. Organigrama del MH



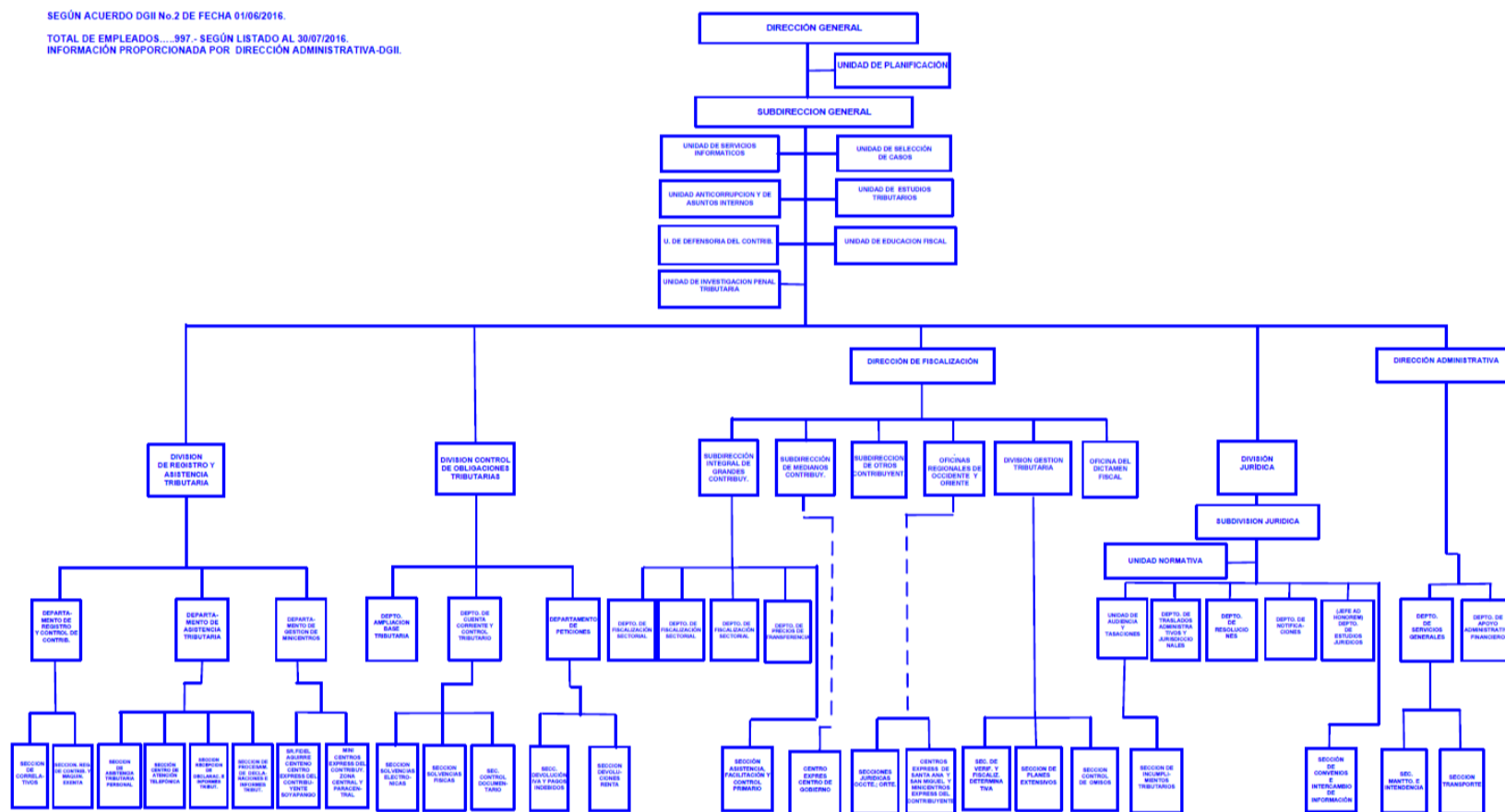
Anexo IV (continuación). Organigrama de la DGII

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

SEGÚN ACUERDO DGII N.º 2 DE FECHA 01/06/2016.

TOTAL DE EMPLEADOS.....997.- SEGÚN LISTADO AL 30/07/2016.

TOTAL DE EMPLEADOS.....997.- SEGUN LISTADO AL 30/07/2016.
INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA-DGII



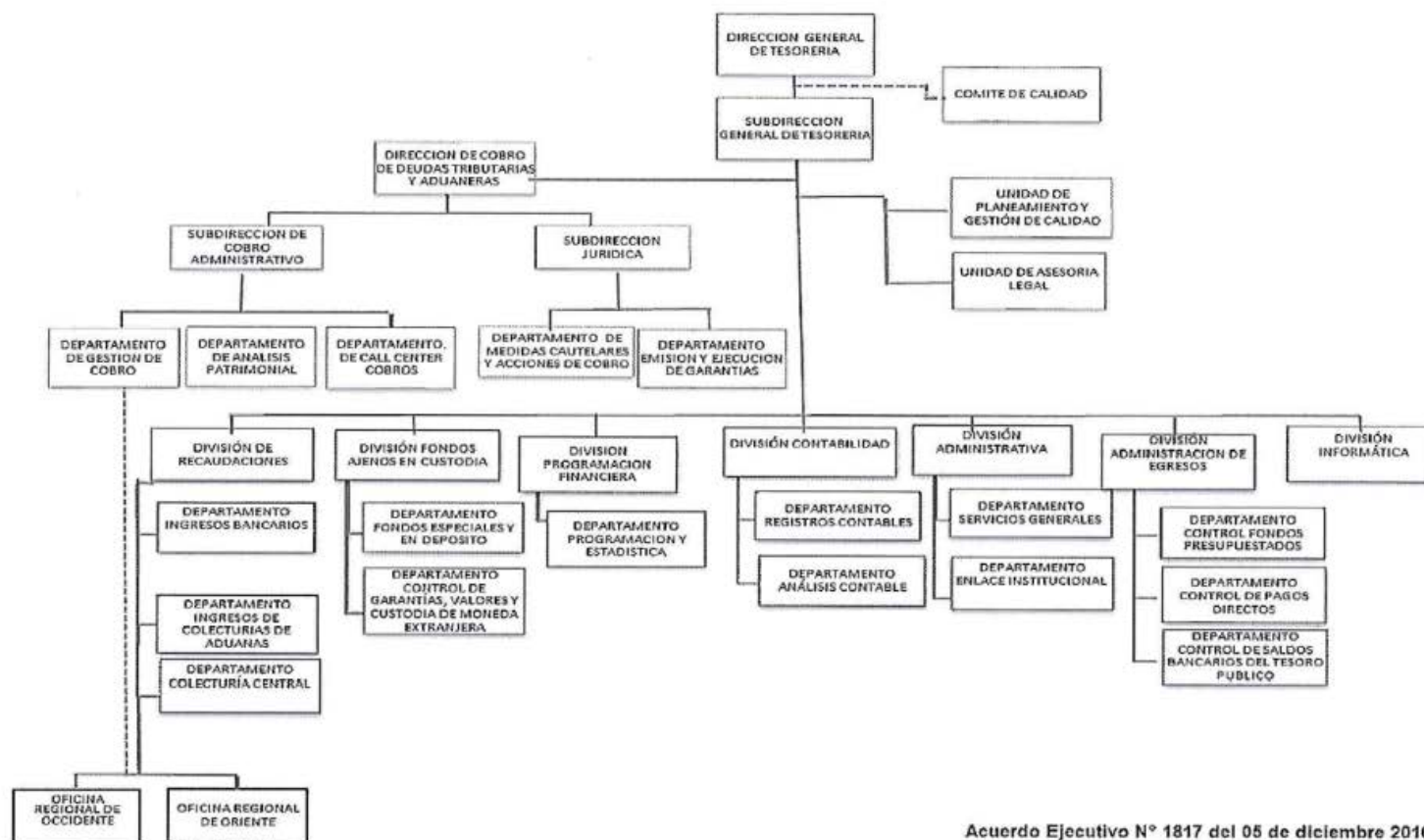
JEFES MINICENTROS EXPRESS DEL CONTRIBUYENTE ZONA CENTRAL Y PARACENTRAL: LA LIBERTAD: LIDIA MARIA E. DE SAURES CHALATENANGO; SRA. ANA ISABEL TRUJILLO; LA PAZ: SR. MAURICIO LOPEZ VELASCO; CASABAS: JOSE ANGEL LOPEZ MORALES; GIGUATLAN: LUC. LUIS A. SERRA GUILLERMAN; SAN VICENTE: JR. JOSE JOSE BOYABO CARBONERO.

NOTA: La dependencia administrativa de los Centros y Ministerios Express del Contribuyente se establece así: Los de Occidente y Oriente dependerán de las Oficinas Regionales respectivas; Centro de Gobierno de la SMC; y los de la Zona Paracentral y Boqueyano de la División de Registro y Asistencia Tributaria. Para efectos de normalidad técnica todos los centros y ministerios, dependerán de la División de Registro y Asistencia Tributaria. Las Secciones Jurídicas de Occidente y Oriente dependerán administrativamente de las Oficinas Regionales respectivas. Para efectos de normalidad técnica, dependerán de la División Jurídica.

JEFES CENTROS EXPRESS DE SANTA ANA: SR. BENITO ESTRADA; SONSONATE: SR. SR.
ROBERTO BORTON; D. AMALIA CALDERA; LAOAZ, CELIA MARQUEZ A. ENCUESTA

JEFES CENTROS EXPRESS DE SAN MIGUEL: LICDA. ROXANA LEZZETTE MERCADO RAMOS; LA UNION: SRA. MARIA EUVEGES RODRIGUEZ DE PONCE; MORAZAN: LICDA. SORAYA DE LA PAZ MORGANHEB; URUGUAY: LIC. MEDATOS ALBERTO NUÑO LIO.

Anexo IV (continuación). Organigrama de la DGT



Acuerdo Ejecutivo N° 1817 del 05 de diciembre 2016
 Acuerdo Ejecutivo N° 1818 Bis del 05 diciembre 2016
 Acuerdo Ejecutivo N° 163 del 20 febrero 2009
 Unidad de Planeamiento y Gestion de Calidad



Anexo V. Fuentes de evidencia

Indicadores	Fuentes de evidencia
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes	• Pantalla del módulo de RUC • Manual técnico del Módulo de RUC del sistema SIIT • Ley del Registro y Control Especial de Contribuyentes al Fisco a Dic-2009, Decreto No. 79, de 22 de agosto de 1972 (D. O. No. 165 Tomo No. 236, Fecha 6 de septiembre de 1972) • Ley del del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios (IVA), Decreto No. 296 de 24 de julio de 1992, (D. O. No. 143 Tomo No. 316 Fecha 31de julio de 1992) • IDT 4.2.1.1.1 IDT Atención a Solicitudes de NIT, NRC y Maquinaria Exenta • IDT 4.2.1.1.4 IDT para la desincrición del Registro de Contribuyentes de IVA • Lineamientos del PAF 2018 • PAF 2018 • Plan de Control Tributario 2018 • Estadísticas de depuración automática 2012 a 2018 • Visita de campo a la Oficina Regional de la administración tributaria situada en Santa Ana (Occidente del país)
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	• Estudio sobre contribuyentes no inscritos con montos mayores a los regulados en art. 28 de la ley de IVA para estar inscritos, de acuerdo con el informe F-987 y F-910 • Lineamientos del PAF 2018 • PAF 2018 • Plan de Control Tributario 2018 • Perfiles de acceso al Módulo RUC (Roles DRAT 2018 RUC) • Visita de campo a la Oficina Regional de la administración tributaria situada en Santa Ana (Occidente del país)
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	• Actualización estudio de evasión año 2005-2017 • Estudios de gasto tributario 2016 • Estudio tributario sobre actividades jurídicas ejercicios 2015-2017 • Estudio sobre contribuyentes no inscritos con montos mayores a los regulados en el artículo 28 de la Ley del IVA para estar inscritos, de acuerdo con el informe F-987 y F-910. Periodo tributario de enero a diciembre 2017 • Estudio importadores registrados como contribuyentes en IVA que presentaron las declaraciones con cero valores en ventas o que no han presentado las respectivas declaraciones en el año 2017 • Recaudación grandes contribuyentes ene-jun 2018 • IVA declaración de los grandes contribuyentes 2017

Indicadores	Fuentes de evidencia
	• Visitas de campo a las unidades de selección de casos de fiscalización de la DGII
A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	• Plan conjunto DGII-DGA 2017 • POA 2018 – DGII Edición 01 • Plan de Control Tributario 2018 • POA de la DGT 2018 – Edición 3 • Documento del PGE del MH • Visitas de campo a las unidades de selección de casos de fiscalización de la DGII
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	• Ayudas-memoria 2 y 3 – Comité Inteligencia Fiscal • DGT-52-2018-INF-METAS 1° semestre 2018-GIC-3008 • DGII-47-2017-INF-SUSTITUCIÓN-METAS 1° semestre 2017-2010. • Visitas de campo a las unidades de selección de casos de fiscalización de la DGII
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	• Manual de políticas de control interno 2018 • PCN DGII 2017 y 2018 • PCN DGT 2017 y 2018 • PEI del MH 2015-2019 • POA DGII • Organigrama DGII • Visitas de campo a las unidades de selección de casos de fiscalización de la DGII
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	• Folleto y Boletín (web) para nuevos contribuyentes IVA • PR-700-SGC-PRO-2016-5 • Solicitud de publicaciones novedades fiscales página web • http://www7.mh.gob.sv/pmh/es/ • https://portaldgii.mh.gob.sv/ssc/home • http://www7.mh.gob.sv/pmh/es/Servicios/En_linea.html#APMHAP1500 • http://www7.mh.gob.sv/pmh/es/Servicios/Guia_de_Servicios.html • Visita de campo a la Oficina Regional de la administración tributaria de Santa Ana (Occidente del país) • Visita de campo al Centro de Atención Telefónica, sede central del Ministerio de Hacienda, San Salvador
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	• Código Tributario, Decreto No. 230 de 21 de diciembre de 2000 (D.O. No. 241, Tomo No. 349 Fecha 22 de diciembre de 2000), Art. 209 ~ Art. 452 del Código de Comercio (Decreto No. 671 de 26 de mayo de 1970 (D.O. No. 140, Tomo No. 228, Fecha 31 de julio de 1970) y Art. 28 de la Ley de Fomento, protección y desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa de 16 de mayo de 2014, Decreto No. 667 de 25 de abril de 2014, (D.O. No. 90, Tomo No. 403, Fecha 25 de mayo de 2014)

Indicadores	Fuentes de evidencia
	• Art. 91 del Código Tributario con relación a Ley del ISR, Decreto No. 134 de 21 de diciembre de 1991 (D.O. No. 242 Tomo No. 313 Fecha: 21 de diciembre 1991), y Art. 17 de la Ley del ISR • Memoria gráfica y referencial de actividades unidad de Educación Fiscal 2017-2018
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	• Informe de medición de satisfacción del contribuyente 2017 • Nota metodológica Grupos Focales 2017 • Ley del Impuesto Especial a la Primera Matrícula de Bienes en el Territorio Nacional, Decreto No. 234 de 17 de diciembre de 2009 (D.O. No. 239, Tomo No. 385, Fecha 21 de diciembre de 2009)
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.	• Anexo III. Cuadros 2, 4, 5, 6, 7 y 8 • Código Tributario, Arts. 47, 48, 64, 65, 91 y siguientes, 123 y 155 • Ley del ISR, Arts. 37, 38, 48, 64, 65 y 92 • Ley del IVA, Arts. 93 y 94 • RACT, Decreto No. 117 de 11 de diciembre de 2001 (D.O. No. 234, Tomo 353, Fecha 11 de diciembre de 2001) Arts. 35 y 93 y siguientes • www.mh.gob.sv servicios en línea, DGII, servicios con clave, declaraciones e informes en línea, módulos F-07, F-11, F-14 • Visitas de campo a diferentes unidades de trabajo de la DGII y de la DGT y a la Oficina Regional del Occidente
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.	• Anexo III: Cuadro 9 • Código Tributario, Art. 92 • RACT, Art. 35 • Resolución DGII 10002-NEX-0082-2018 (700-DGII-IF-2018-20034) • www.mh.gob.sv servicios en línea, DGII, servicios con clave, declaraciones e informes en línea, módulos F-07, F-11, F-14
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	• Anexo III: Cuadro 9 • Código Tributario, Art. 70 • Ley ISR, Arts. 51 y Art. 92 • Ley del IVA, Art. 94 • Acuerdo No. 399-Portal para el pago electrónico de tributos o cualquier obligación fiscal • Disposición administrativa de carácter General No. DGII 01/2017 de 6 de febrero de 2017 • www.mh.gob.sv servicios en línea, DGII, servicios con clave, declaraciones e informes en línea, módulos F-07, F-11, F-14
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	• Código Tributario Arts. 151, 152, 154, 155 y 164 • Ley ISR Arts. 14 A, 37, 64 y 65 • RACT Art. 91 y siguientes • www.mh.gob.sv servicios en línea DGII, servicios con clave, declaraciones e informes en línea, módulo F-14 pago a cuenta

Indicadores	Fuentes de evidencia
	• Visitas de campo a diferentes unidades de trabajo de la DGII y de la DGT y a la Oficina Regional del Occidente
A5-14. Puntualidad de los pagos.	• Anexo III. Cuadro 10 • Ley del IVA, Art. 94 • www.mh.gob.sv servicios en línea DGII, servicios con clave, declaraciones e informes en línea, módulo F-07 IVA
A5-15. Flujos e saldo de la mora tributaria.	• Anexo III. Cuadros 1 y 11 • Código Tributario, Arts. 23, 68 y siguientes y 267 y siguientes • Ley ISR, Art. 74 • Ley del IVA, Art. 94 • Visitas de campo a diferentes unidades de trabajo de la DGII y de la DGT y a la Oficina Regional del Occidente
A6-16. Alcance de medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	• Plan denuncias de terceros 2017 • Plan dictamen fiscal 2017 • Plan fedatarios 2017 • Plan fiscalización precios de transferencia 2017 • Plan fiscalización extensiva 2017 • Plan fiscalización selectiva IVA 2017 • Plan fiscalizaciones selectivas Renta 2017 • Plan seguimientos gestión cartera 2017 • Manual del usuario CSMS II. Edic. 01 • Plan control tributario 2017 • PAF 2017 • Plan control tributario 2018 • Visitas de campo a la unidad de selección de casos, la unidad de fiscalización y la Oficina Regional de Occidente, de la DGII
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud en la información.	• Código Tributario, Arts. 26 y 27 • 2-1242361ptf_guia_orientacion_no_4_2015 Guía de contribución especial a los grandes contribuyentes • gpf-2016_Guia_de_paraísos_fiscales_vigente_para_2016 • 700-dgii-ga-2018-01234 Guía precios de transferencia • Visitas de campo a la unidad de selección de casos, la unidad de fiscalización y la Oficina Regional de Occidente, de la DGII
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	• Informe final El Salvador CAPTAC-DR (IVA) • Actualización estudio de evasión año 2005-2017 • Renta tasa de total impuesto renta grandes y medianos 2013-2017 • Estudio del comportamiento tributario y económico del sector de la construcción 2015-2016 • Estudio tributario sobre la propuesta de desinscripción masiva de contribuyentes IVA 2016 • Importadores 2016 con omisiones o no presentación IVA Renta

Indicadores	Fuentes de evidencia
	• Visitas de campo a la unidad de selección de casos, la unidad de fiscalización y la Oficina Regional de Occidente, de la DGII
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.	• Organigrama DGII • Ley de Organización y Funcionamiento del TAIIA, Decreto No. 135 de 18 de diciembre de 1991 (D.O. No. 242, Tomo No. 313, Fecha 21 de diciembre de 1991) • Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, Decreto No. 760 de 28 de agosto de 2017 (D.O. No. 209, Tomo No. 417, Fecha 9 de noviembre de 2017) • PAF DGII 2018 y Anexo III. Cuadro 12 • Auto de Audiencia TACA y TACA resolución • IDT 4.5.4.1.1. ED 001 Audiencia y Apertura a Pruebas • RACT • Manual para la Planificación y Ejecución de la Auditoría • Visita de campo a las oficinas de la UAT, Centro de Gobierno, San Salvador
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	• Anexo III. Cuadro 12
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	• Caso 1. Información Jefe Feb-Mar 2018, Caso 1. A7-21 Seflot audiencia al inf infrac-al fisc -2015 y caso 1. A 7-21 Inducalcio audiencia IVA 2016 Inducalcio con amnistía • Caso 2. A 7-21 Erwin información jefe dic 2016-ene 2017, Caso 2. A 7-21 Erwin audiencia Banco Azteca Incumplimientos Multa • Caso 3. A 7-21 Información jun-hasta 26 jul 2016 y Caso 3.A 7-21 audiencia Mario Antonio Hernández def
A8-22. Contribución al proceso de previsión de ingresos tributarios del gobierno.	• Mensaje del Proyecto de PGE 2018 • Estimaciones tributarias de la UET de la DGII 2017 y 2018 • Estimaciones del gasto tributario del Marco Fiscal de mediano y largo plazo 2016, 2017 y 2018 • Informes de metas de recaudación tributaria 2016 y 2017 • Estimación de cierre de recaudación 2016 y 2017 • Visita de campo a la UET
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos tributarios.	• Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado, Decreto No. 56 de 23 de noviembre de 1995 (D.O. No. 7, Tomo No. 330, Fecha 11 de enero de 1996) • Informes de auditoría sobre la operatividad del sistema contable 2016 y 2017 • Visita de campo a la DGII y la DGT
A8-24. Idoneidad de la tramitación	• Instrucciones de Trabajo 4.3.2.1.3. Ed. 01 para las devoluciones de reintegro IVA a exportadores y pagos indebidos

Indicadores	Fuentes de evidencia
de devoluciones tributarias.	• Procedimiento para la devolución del IVA
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	• Reglamento de Normas Técnicas de Control Interno específicas del MH, Decreto No 20 de 29 de enero de 2012 (D.O. No. 132, Tomo No. 397, Fecha 23 de noviembre de 2012) • Estructura organizacional de la UAI • POA de la UAI 2017 y 2018 • Manual de Auditoría Interna Gubernamental • Informe de auditoría a los sistemas informáticos de la DGII • Reporte de auditorías realizadas a la DGII y a la DGT • Plan anual de auditorías de la CCR (www.cortedecuentas.gob.sv/Resultadoodelprocesodefiscalizacion/PlanesdeAuditoria)
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	• Manual de auditoría interna gubernamental de la CCR del Salvador (www.cortedecuentas.gob.sv) • Resultado del proceso de fiscalización. Informes finales de auditoría 2017 • Acuerdo No. 2134 de Creación de la UTAC 28112014 • Manual de Organización-UTAC E-01
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	• Informe de medición de satisfacción del contribuyente 2017
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	• Memoria de Labores DGII-MH 2017-2018 • POA DGII 2017 y 2018 • PEI 2014-2019 • Estados Financieros del MH 2017

Departamento de Finanzas Públicas

Fondo Monetario Internacional
700 19th Street NW
Washington, DC 20431
USA
<http://www.imf.org/capacitydevelopment>