



APLICACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

(Application of New Technologies in the Value Added Tax)

Recibido: 08 de septiembre de 2013 **Aceptado:** 30 de octubre de 2013

Colina, Karla

Maya Marín Contadores Públicos SC, Venezuela

karlamacol21@hotmail.com

RESUMEN

Actualmente, las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) son cada vez más utilizadas en todos los ámbitos de la sociedad, ubicando sus aplicaciones más relevantes dentro de los campos sociales, como son: la economía, la política, la tributación, entre otros. En este sentido, la presente investigación tuvo como propósito estudiar la aplicación de las nuevas tecnologías en el Impuesto al Valor Agregado. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, descriptiva, documental y de campo; con diseño mixto, no experimental transaccional descriptivo. Por su parte, la observación y revisión documental, así como la entrevista, fueron las técnicas de recolección de datos. El análisis documental y crítico, el cualitativo de los contenidos y el comparativo, así como la hermenéutica jurídica, se utilizaron como técnicas de análisis de resultados para los objetivos de tipo documental. Con relación a los objetivos de campo, se utilizaron las técnicas de entrevista y triangulación de opinión. Se concluyó que la Administración Tributaria nacional se ha mostrado preocupada en el ámbito tecnológico, por lo que ha venido incluyendo de manera crucial a las nuevas tecnologías dentro de los procesos que son de su competencia, tal como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999a), lo cual ha generado simplificación, comodidad y facilidad en la realización de dichas operaciones. Sin embargo, se recomienda a la Administración Tributaria efectuar un seguimiento constante a dichas herramientas tecnológicas, a fin de mantenerlas actualizadas para de esta manera ejercer controles más efectivos, vigilando los niveles de recaudación del Impuesto al Valor Agregado. Igualmente, se recomienda a los contribuyentes realizar los procesos de declaración y pago concernientes a este tributo, en cuanto les sea posible, y así evitar inconvenientes con la plataforma tecnológica a la hora de cumplir con dichas obligaciones.

Palabras clave: Administración tributaria, Automatización de los procesos, Impuesto al Valor Agregado, Normativa legal, Nuevas tecnologías.

ABSTRACT

Actually the information and communication technologies (ICTs) are increasingly used in all areas of society, locating their most relevant applications within social fields, such as: the economy, politics, taxation, among others. In this sense, the present research was to study the application of new technologies in the Value Added Tax. The methodology was



applied type, descriptive, documentary and field; mixed design, transactional non-experimental descriptive. On the other hand, observation and document review and interview were the data collection techniques. Documentary and critical analysis, the qualitative content and comparative techniques were used as outcome analysis for documentary-style goals. In relation to the objectives of field, used interview techniques and triangulation of opinion. It was concluded that the National Tax Administration has expressed concern in the technological, by what has been crucially including new technologies within the processes within its competence, as established by the Constitution of the Bolivarian Republic of Venezuela (National Constituent Assembly, 1999a), which has resulted in simplification, comfort and ease in carrying out such operations. However, the Tax Administration recommended constant monitoring to make these technological tools, in order to keep up to thereby exercise more effective control, monitoring the levels of Value Added Tax collection. Likewise, taxpayers are advised to make the declaration and payment processes concerning this tribute, as they can, to thereby avoid trouble with technology platform in meeting these obligations.

Keywords: Tax administration, Automation of processes, Value Added Tax, Legal regulations, new technologies.

INTRODUCCIÓN

La sociedad en la que se vive actualmente se caracteriza por un marcado desarrollo de la información y la comunicación. En este caso, resulta obvio decir que tanto las organizaciones empresariales como los diferentes gobiernos a nivel mundial han venido reaccionando y acoplándose a los nuevos retos que se plantean con el desarrollo de las tecnologías, entre estos, los presentados dentro del ámbito tributario.

Las principales reformas legislativas llevadas en cabo en este campo han tenido su origen en la elaboración o modificación de leyes, decretos y demás documentos normativos, destinados a adaptar a los entes y órganos gubernamentales a las nuevas directrices impuestas por los cambios económicos, sociales y culturales que trae consigo el uso de nuevas tecnologías.

Así, los organismos públicos utilizan cada vez más las tecnologías de información y comunicación como medio de intercambio para sus servicios, debido a que las mismas no solo aportan mayor eficiencia a las labores estatales, sino que también crean un sentimiento de familiaridad entre los usuarios, lo que permite un acercamiento entre ambos sectores.

Para la Administración Pública, más específicamente la Administración Tributaria, el hecho de contar con información oportuna y confiable es indispensable para el logro de sus objetivos, ya que esto permite llevar controles más eficientes, a la vez que facilita la programación de actividades y la toma de decisiones.

En este sentido, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), a lo largo de estos últimos años ha elaborado e implementado novedosos sistemas para facilitar sus funciones, los cuales están basados en tecnologías

de información que han permitido la creación de aplicaciones (como su plataforma tecnológica y su portal o página web: www.seniat.gob.ve), a través de las cuales los contribuyentes tienen acceso a toda la información que necesitan, tanto de tributos internos como de aduana, así como también a realizar diferentes tipos de consultas, denuncias, entre otros aspectos de interés.

Dichas aplicaciones le permiten a este organismo mantenerse informado sobre el status de los contribuyentes, debido en gran parte a que las diferentes declaraciones impositivas son realizadas bajo la modalidad en línea a través de la mencionada vía; mientras que paralelamente son utilizados sistemas automatizados más específicos (entre los que se pueden nombrar: SIVIT, SISFIS, SIDUNEA, CONGES, entre otros), con el objeto de mantener dicha información actualizada, controlar el comportamiento de los sujetos pasivos, verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, gestionar más rápidamente las actividades internas, disminuyendo así, los márgenes de error y por lo tanto, la evasión fiscal.

METODOLOGÍA

La investigación se tipificó dentro de un estudio aplicado, descriptivo, documental y de campo; con diseño mixto, no experimental transaccional descriptivo. Utilizando como técnicas para la recolección de datos la observación y revisión documental, así como la entrevista.

Mientras que, como técnicas de análisis de resultados, para los objetivos de tipo documental, fueron utilizados el análisis documental y crítico, el cualitativo de los contenidos, el comparativo y la hermenéutica jurídica. Con relación a los objetivos de campo, se utilizaron las técnicas de entrevista y triangulación de opinión.

Se consultó tanto material bibliográfico como electrónico relacionado con el tema objeto de estudio, para posteriormente elaborar las entrevistas a través del uso de dos guiones de aplicación de entrevista, las cuales estuvieron dirigidas tanto a funcionarios de la Administración Tributaria Región Zuliana como a asesores tributarios de contribuyentes especiales domiciliados en el municipio Maracaibo, a fin de conocer su opinión sobre el uso de nuevas tecnologías en el Impuesto al Valor Agregado.

El análisis e interpretación de los resultados realizado a través del uso de los diferentes instrumentos utilizados, permitió efectuar discusiones, lo que facilitó la interpretación y emisión de opiniones por parte de la autora.

USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICS) EN EL DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES EN LA ACTUALIDAD

Las TICs se refieren al conjunto de herramientas utilizadas para tratar la información de manera más rápida y segura. Estas permiten la transmisión, procesamiento y difusión de todo tipo de información en tiempo real y a cualquier lugar del mundo, abarcando todos los ámbitos de la experiencia humana, al punto de modificar sustancialmente la manera de realizar las actividades.



En tal sentido, la adopción de las TICs para la automatización de los procesos ha hecho que el conocimiento llegue a constituir el principal factor de producción, por encima de los factores tradicionalmente conocidos. Así las cosas, para que una economía pueda considerarse próspera es necesario empezar por la formación y educación de sus ciudadanos, capacitando a las personas para que puedan desempeñar funciones en cualquier sector de la sociedad, lo que constituye uno de los ámbitos de aplicación más importantes de las TICs, al ofrecer metodologías alternativas para el aprendizaje, como son: la virtualización, la autoformación, la autoeducación, la desterritorialidad, entre otras.

En la educación del siglo XXI se han fomentado principios de virtualización tecnológica del aprendizaje, donde se programa el intercambio de datos, textos, gráficos, sonido, imágenes y mensajes de voz; aumentando los escenarios de acción y disminuyendo los costos al ya no ser necesario desplazarse hasta donde se encuentre el docente o centro educativo para el intercambio o corrección de la información. A su vez, los alumnos reciben una instrucción más personalizada, pudiendo adaptar el estudio al horario de su conveniencia, lo que les permite ser protagonistas y responsables de su propio proceso formativo.

Ahora bien, el uso de las TICs en el campo sanitario no ha quedado atrás con este fenómeno; las ciencias de la salud son uno de los aspectos más beneficiados por el uso de las tecnologías modernas, valiéndose de sus avances para la implementación de métodos más eficaces que facilitan diagnosticar, tratar y prevenir las enfermedades, aumentando la capacidad de respuesta de las unidades médicas, propiciando las teleconsultas y los tratamientos virtuales, entre otros aspectos.

La medicina, tal como se conocía, ha cambiado radicalmente, ya que en la actualidad, tanto los pacientes como los médicos en general, pueden acceder a internet y obtener información sobre diversos aspectos de su interés relacionados con enfermedades, medicamentos, tratamientos, entre otros.

Algunos de los recursos desarrollados por la tecnología sanitaria son: la obtención de imágenes para diagnóstico como la resonancia magnética nuclear, la tomografía axial computarizada, las ecografías tridimensionales, la elaboración de análisis clínicos y hormonales, entre otros.

De igual manera, al desarrollar los procesos administrativo-empresariales e implementar los correspondientes planes de trabajo, se evidencian las ventajas que se obtienen de la utilización de herramientas tecnológicas, principalmente de equipos y programas de cómputo, mismos que aminoran los tiempos, mejoran la calidad, dan mayor status a las empresas, canalizan y adecuan los controles de las operaciones, lo que por consiguiente, permite dar pasos importantes para su desarrollo. Todo lo anterior, unido a la respuesta ágil y oportuna frente a los clientes, consolida la presentación de una imagen confiable como proveedor.

Es por ello que las empresas deben tomar conciencia y estar seguras del campo de su competencia, ya que solo aquellas que se encuentren armadas adecuadamente con

tecnología de punta, optimizando sus procesos y aminorando costos, tendrá información eficiente y oportuna para la toma de decisiones.

Otro punto relevante es el uso de la internet, el cual permite efectuar negociaciones desde y hasta cualquier parte del mundo, intercambiar información entre compañías relacionadas, mantenerse informado sobre las condiciones del mercado, promocionar productos y servicios, entre otros aspectos.

Siguiendo con el orden de ideas, la actividad agrícola recientemente ha experimentado cambios evidentes en la manera de llevar a cabo sus procedimientos en comparación con las técnicas rudimentarias de antaño, ya que con el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías se pasó de la utilización de herramientas sencillas (como el arado de tierra), al empleo de programas y mecanismos tecnológicos de punta, que abarcan una gran variedad de áreas o sectores, como los sistemas de cultivo o riego, así como los dispositivos de ubicación satelital empleados para medir y controlar las siembras, tener información sobre el clima, la humedad, las sequías, la rotación de los cultivos, el uso adecuado de fertilizantes, entre otros.

Al mismo tiempo, el uso de nuevas tecnologías en materia agrícola incentiva el desarrollo de los llamados agronegocios, en los cuales se relacionan los diferentes sectores productivos, tanto públicos como privados, para la asesoría y cooperación técnica, establecimientos de sistemas de sanidad agropecuaria, capacitación de trabajadores, desarrollo rural, promoción del manejo sustentable de recursos naturales; lo que ayuda considerablemente al desarrollo sostenido de este sector tan importante para algunas economías.

De igual forma, el uso de nuevas tecnologías e internet como herramientas para agilizar la gestión pública ha tenido un impacto sin precedentes, en especial cuando se trata de las relaciones entre la Administración y los particulares, debido a que las mismas facilitan enormemente los procesos y la tramitación de los asuntos bajo las diferentes dependencias gubernamentales.

En este sentido, las Administraciones Tributarias deben concebirse como grandes organizaciones encargadas de captar, manejar e interpretar información económica y financiera de carácter tributario, cuyos volúmenes de datos son extremadamente altos, por lo que resulta indispensable su automatización, por medio de sistemas tecnológicos de punta que permitan su adecuada codificación.

Es por ello, que tanto la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999a), como el Código Orgánico Tributario (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2001b), establecen lineamientos para el desarrollo e implementación de nuevas tecnologías en todos los niveles y dependencias públicas, los cuales son profundizados en leyes y decretos especiales como: la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2010a), la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2010b), la Ley Especial contra los Delitos Informáticos (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2001a), la Ley de Simplificación de



Trámites Administrativos (Presidencia de la República, 1999), la Ley del Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), el Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), el Decreto 825 (Presidencia de la República, 2000), entre otras.

De esta manera, tanto la Administración Tributaria como los contribuyentes estarán al día con la forma de llevar a cabo los diferentes procesos, permitiendo el intercambio de información, el cual ha experimentado una considerable agilización debido al uso de nuevas tecnologías, más específicamente en lo relacionado con la recaudación de los tributos, ámbito en el cual el IVA juega un papel fundamental al ser considerado (después del ISLR), el impuesto de mayor relevancia para nuestra economía, cuyo control y recaudación automatizada ha representado un paso agigantado dentro de los procedimientos desarrollados por la Administración Tributaria nacional en los últimos años.

NORMATIVA LEGAL QUE SUSTENTA EL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN LOS PROCESOS TRIBUTARIOS DE VENEZUELA

En Venezuela, con la entrada en vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999a), todas las estructuras que conforman el Estado experimentan un cambio sustancial, debiendo adecuar según las nuevas disposiciones en materia de ciencia, tecnología e innovación, todo el marco legal que hasta ese entonces era vigente en el país.

En este sentido, la Administración Tributaria Nacional acoplándose a las nuevas disposiciones, decide reestructurar sus modalidades y procesos cambiándolos paulatinamente sobre todo en cuanto al control ejercido hacia los contribuyentes para la recaudación de los tributos, las funciones de fiscalización y la dirección de los recursos.

A este respecto, nuestra Carta Magna (Asamblea Nacional Constituyente, 1999a) en sus artículos 108, 110 y 316 establece como prioritario el uso de la ciencia, la tecnología, la innovación y la difusión del conocimiento en todos los niveles, aplicando para ello los dispositivos e instrumentos tecnológicos que sean necesarios para la consecución de tal fin. Asimismo, enfatiza la obligación que tiene la Administración Tributaria de implantar un adecuado sistema de control fiscal, desarrollando su respectiva plataforma tecnológica.

En este mismo orden y dirección, el Código Orgánico Tributario (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2001b), en sus artículos 125, 138 y 162 numeral 3º, formula el uso por parte de la Administración Tributaria de medios electrónicos y magnéticos para el intercambio de información con los particulares.

A este respecto, dicha administración, cuando reciba por esta vía declaraciones, consultas, recursos o cualquier información en general, deberá remitir un certificado electrónico al interesado, en el cual se dejará constancia de la recepción de tal información.

Además, la Ley del Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), de conformidad con los artículos 1, 51, 52 y 54 aparte 4º establece, en primer lugar, la creación del registro actualizado de contribuyentes y responsables, indicando los requisitos y formalidades que deben cumplir tales sujetos, entre estos su obligación de inscribirse y mantener actualizada su información en el mismo.

Posteriormente, en el año 2009 se emite la Providencia Administrativa N° SNAT/2009/104, en la cual se establece la declaración y pago del IVA vía electrónica. Emitiéndose luego, la Providencia Administrativa N° SNAT/2013/0048 (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2013b), por medio de la cual se regula el Registro Único de Información Fiscal (R.I.F); y la Providencia Administrativa N° SNAT/2013/0030 (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2013a), mediante la cual se designan los agentes de retención del IVA, presentando la opción de emitir y entregar los comprobantes de retención del impuesto por vía electrónica, previo acuerdo entre las partes.

Y en segundo lugar, la obligación que tienen los contribuyentes de emitir facturas por sus ventas, las cuales podrá ser sustituidas según criterios de la Administración Tributaria, utilizando sistemas electrónicos o maquinas a fin de garantizar su inviolabilidad. Por su parte, el Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 1999b), en sus artículos 65 y 66 también hace referencia al uso de sistemas automatizados o máquinas para llevar a cabo la emisión de facturas, siempre que se cumplan con las normas y requisitos establecidos para tal fin, contemplados en la Providencia Administrativa N° SNAT/2011/00071 (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2011).

Cabe destacar que la obligación que tienen los contribuyentes de conservar adecuadamente sus libros, facturas y registros contables (mientras no esté prescrita la obligación), ya sean estos manuales o digitales. Igualmente, la Administración Tributaria podrá establecer modelos y medios específicos para los libros de compras y ventas, para determinados tipos de contribuyentes. Artículos 73 y 74 del mencionado Reglamento.

De igual manera, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2010b), en sus artículos 1, 49 y 50 numeral 4º, establece el marco legal según el cual se regirá el sistema de telecomunicaciones en nuestro país, a fin de garantizar el derecho humano y primordial de las personas a la comunicación.

El Estado será el principal responsable por la prestación de dicho servicio a través de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), la cual conjuntamente con el Ministerio de Infraestructura, garantizara el acceso de todos los niveles de la población a la red mundial de información Internet.

Como se puede apreciar, el uso de las nuevas tecnologías por parte del Estado ha tomado gran relevancia, de ahí que la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2010a), constituya uno de



los textos legales de mayor importancia al establecer las bases sobre las cuales se edifica el manejo científico y tecnológico del país. Dicha Ley, en sus artículos 1, 2, 3, 5 y 18 promueve la incorporación a gran escala de la tecnología en todas las actividades realizadas por los entes y órganos gubernamentales, los cuales deberán actuar conjuntamente en el logro de estos objetivos.

Mientras, la Ley Especial Contra los Delitos Informáticos (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2001a), juega un papel primordial al brindar protección integral sobre los sistemas tecnológicos de información y comunicación. Esta norma regula y clasifica los llamados delitos informáticos (delitos contra la propiedad, contra la privacidad, contra el orden económico, entre otros), a fin de brindar confianza y seguridad a los usuarios, ya sean estos particulares o trabajadores del sector público.

En la misma forma, el Decreto-Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (Presidencia de la República, 2001), en sus artículos 1, 4, 9, 16 y 38 procura reconocer valor jurídico a la firma electrónica, al mensaje de datos y a toda información contenida en formato digital, así como a los certificados electrónicos; a razón de que los mismos obtengan la misma credibilidad legal que poseen los documentos impresos, las firmas autógrafas y las reproducciones fotostáticas. De igual manera, estos instrumentos electrónicos deberán garantizar su inviolabilidad y transparencia al momento de realizarse el intercambio de información.

En tanto que, el Decreto-Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (Presidencia de la República, 1999), tiene como principio formular las bases conforme a las cuales se llevaran a cabo los trámites administrativos que se realicen ante los órganos o entes del Estado, ya sean estos a nivel Nacional, Estatal y Municipal; a fin de optimizar y racionalizar dichas tramitaciones a manera de lograr celeridad en los procesos y ahorro de recursos tanto económicos como humanos.

Bajo estas directrices los órganos y entes mencionados deberán crear sus respectivos planes de control y simplificación, basándose al máximo en la utilización de herramientas tecnológicas, que les permitan no solo brindar un servicio eficiente, sino mantenerse conectado con los demás entes y órganos a fin de intercambiar información.

Finalmente, se encuentra el Decreto N° 825 (Presidencia de la República, 2000), el cual establece el uso prioritario de internet como herramienta indispensable para el desarrollo de político, económico, social y cultural del país. Promueve la eficiencia empresarial, así como el trabajo coordinado para el intercambio de información entre los entes u órganos estatales y empresas en general por medio de la utilización de herramientas tecnológicas que permitan el acercamiento y la simplificación de las operaciones administrativas.

NUEVAS TECNOLOGÍAS QUE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA HA INCORPORADO EN LOS PROCESOS RELATIVOS AL I.V.A.

La evolución tecnológica ha dado paso a profundos cambios extendidos a todos los niveles de la sociedad, provocando grandes alteraciones en los sectores culturales,



económicos y políticos de los Estados. Así, los adelantos tecnológicos de los últimos años no han salido de la nada, sino que son el resultado de los progresos obtenidos con la automatización de los procesos y, por lo tanto, con la simplicidad de las operaciones cotidianas.

Para los autores Kalpakjian y Schmidt (2002), la automatización se define como el proceso de hacer que las máquinas sigan un orden de operaciones previamente establecido, con poca o ninguna intervención humana, solo utilizando equipo y dispositivos especializados que ejecutan y controlan los procesos a desarrollar.

En otras palabras, la automatización es aquella que se logra usando diversos dispositivos, técnicas y equipos capaces de observar todas las etapas de un determinado proceso, de tomar decisiones acerca de los cambios que se deben hacer en la operación y de controlar todos los aspectos de esta.

Desde hace ya varias décadas, la alta competitividad y la internacionalización creciente de los mercados han obligado al reforzamiento de los objetivos empresariales, lo que conlleva a mantener estándares especiales, buscando métodos más precisos para realizar las tareas y tomar decisiones.

La aparición de la microelectrónica y el computador, han permitido que sea posible un mayor nivel de integración entre el sistema productivo y los centros de decisiones organizacionales. Las decisiones estratégicas afectan directamente a las operaciones y al plan de acción a largo plazo de una empresa por lo que no deben tomarse a la ligera, precisamente por ello es que cada vez es más factible el uso de sistemas tecnológicos que permitan la automatización de los procesos vitales para toda organización (Ponsa y Vilanova, 2005).

Así las cosas, las administraciones públicas en especial la venezolana han tenido presente estas premisas por lo que ha llevado la automatización a casi todas sus dependencias, entre ellas a la Administración Tributaria, configurando planes de acción que permitan el desarrollo del llamado “gobierno en línea o gobierno electrónico”, el cual entre otras cosas, propicia la inclusión digital y cooperación de los diferentes sectores productivos con el Estado, mediante el cumplimiento electrónico tributario, así como el fomento de la cultura tributaria, impulsando la conexión en todos los ámbitos. En este mismo orden de ideas, otro de los avances tecnológicos utilizados por la Administración Tributaria nacional ha sido el uso prioritario de internet.

La Internet, mejor conocida como “la red de redes” o “la superautopista de la información”, es un conjunto de redes conformadas por ordenadores y equipos físicamente unidos por medio de cables (cables convencionales de red local, telefónicos, digitales y canales de fibra óptica), o a través de transmisión por satélite, que conectan puntos de todo el mundo (Poole, 2001).

En otras palabras, la internet es un conjunto de computadoras unidas entre sí a través de diversos medios (cables coaxiales, fibra óptica, sistema satelital, entre otros), con el fin



de intercambiar información en diferentes formatos (textos, video, audio) no importando la distancia y el tiempo.

Dicha aplicación es utilizada actualmente por una gran cantidad de usuarios a nivel mundial, lo que facilita el intercambio de un sinnúmero de aplicaciones e información, razón por la cual, el Estado venezolano la ha incorporado sustancialmente en la ejecución de sus funciones dentro de todos sus organismos y dependencias.

Siendo la Administración Tributaria uno de los principales entes en utilizarla para facilitar e intercambiar información con los contribuyentes y usuarios en general, los cuales utilizan estos medios para tramitar procesos de su interés, realizar declaraciones en línea, aclarar dudas, actualizarse en materia de tributos internos y/o aduana, entre otros.

En tercer lugar, se encuentra la página o portal web, la cual consiste en un documento electrónico que contiene información específica sobre un tema o institución determinado, el mismo se encuentra almacenado en un sistema de cómputo conectado a la red, con el objeto de que dicho documento pueda estar a disposición y ser consultado por cualquier usuario que se conecte a Internet.

Para Seijo (2004), las páginas web son aquellas que constan de varios documentos HTML, enlazados a través de hipervínculos, que muestran textos, imágenes, sonidos, entre otros. Ahora bien, la importancia de las páginas web, según afirma Barros (1998), radica en que estas pueden ser utilizadas por las empresas o instituciones con el fin de proveer una amplia gama de información de interés, que va desde información corporativa orientada a dar a conocerla ante los clientes o información dirigida al personal, hasta servicios orientados a vender productos específicos.

Motivo por el cual, el uso de páginas web por parte de las instituciones públicas del país ha sido satisfactorio, tal es el caso de la creación y puesta en funcionamiento del Sistema Modular Integral, aplicación tecnológica de punta conectada a internet, a través de la cual la Administración Tributaria nacional posee su página web o como es conocida comúnmente, su portal SENIAT.

La misma, cuya dirección electrónica es <http://www.seniat.gob.ve/>, se encuentra insertada dentro del portal general del Gobierno venezolano y diseñada a fin de cumplir con los estándares impuestos para la implementación de un Gobierno electrónico eficiente, por lo que se encuentra en capacidad de enlazarse con las diversas páginas web de los demás organismos estatales, a fin de lograr el intercambio de información y la cooperación interinstitucional.

De esta manera, esta página web (a pesar de los problemas que presenta en algunas ocasiones con respecto a su capacidad de respuesta), ha representado un gran avance para la Administración Tributaria nacional, ya que desde su implementación ha facilitado enormemente la realización de procesos que en otrora resultaban engorrosos (entre los que destacan las declaraciones de impuestos, más específicamente del IVA), mismos que ahora pueden realizarse fácilmente a través de la misma sin mayores complicaciones. A

su vez, esta aplicación permite a los funcionarios del mencionado organismo, realizar sus labores de una manera más eficiente, ahorrando tiempo y recursos.

Al mismo tiempo, otra de las aplicaciones tecnológicas implementadas por la Administración Tributaria nacional se encuentra conformada por los diferentes softwares, que en materia impositiva ha puesto en marcha a fin de darle celeridad y eficiencia a sus funciones.

Con referencia a lo anterior, es oportuno indicar que el software es el que contiene las instrucciones en lenguaje computacional y dirige el funcionamiento de los dispositivos físicos del ordenador (Long y Long, 2005). Asimismo, Barros (1998), lo define como aquel que provee las instrucciones a través de las cuales el hardware opera. En software toma la forma de programas, que a su vez, son un conjunto de instrucciones escritas en un determinado lenguaje.

En este sentido, resulta importante señalar que el hardware es el conjunto de elementos o dispositivos físicos que componen al ordenador, es decir, el teclado, monitor, mouse, impresora, scanner, entre otros (Seijo, 2004). Visto lo anterior, se podría entonces definir el software tributario como aquella aplicación o programa informático elaborado con la finalidad de realizar procedimientos en materia tributaria, como por ejemplo: programas destinados al almacenamiento, verificación y control de las obligaciones tributarias.

En Venezuela, la Administración Tributaria a través del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), cuya misión es recaudar eficientemente los tributos nacionales, a través de la implementación de sistemas automatizados integrales, modernos y confiables, ha venido diseñando e implementando una serie de modernas aplicaciones informáticas con el objeto de utilizarlas como herramientas para llevar a cabo sus funciones fiscalizadoras a nivel nacional, al tiempo que permiten ahorrar importantes recursos como: tiempo, esfuerzo humano, dinero, entre otros.

Así las cosas, entre los principales software tributarios utilizados por el SENIAT, se destacan:

a. El Sistema Venezolano de Información Tributaria (SIVIT): representa una de las mayores innovaciones introducidas por este organismo en los últimos años, se crea con el objeto de hacerle seguimiento a los procesos de declaración y pago de las obligaciones tributarias efectuadas por los contribuyentes, a manera de fortalecer y blindar el proceso de recaudación.

En otras palabras, este sistema captura y mantiene la información derivada de las actividades realizadas por los contribuyentes de forma oportuna, es decir, detecta automáticamente los incumplimientos en los que estos incurren, emitiendo de forma inmediata, los requerimientos de presentación de las declaraciones pendientes, con sus correspondientes intimaciones de pago.

b. El Sistema de Selección de Casos para Fiscalización (SISFIS): constituye una aplicación más específica, su propósito fundamental es controlar y evaluar el

comportamiento de los contribuyentes con el objeto de detectar cualquier conducta anormal dentro de su historial de actividades. Este sistema verifica el status (puntualidad) que poseen los sujetos pasivos, resaltando o avisando al funcionario encargado sobre las posibles irregularidades que se presenten a objeto de implementar las medidas correctivas necesarias.

c. El Sistema de Información Integrado del Plan Evasión Cero (SIPEC): es una aplicación informática diseñada para funcionar en línea, la misma almacena y consolida toda la información obtenida de los operativos realizados por las divisiones de fiscalización a nivel nacional, y los operativos nacionales ejecutados por la Gerencia de Fiscalización del SENIAT. Este sistema le ofrece al funcionario del organismo recaudador información oportuna sobre: fiscales actuantes, contribuyentes visitados, sanciones y multas aplicadas, entre otros.

d. El Sistema de Control de Gestión (CONGES): esta aplicación se encarga de controlar y gestionar las actividades internas de la Administración Tributaria, realizando seguimiento al cumplimiento de procedimientos administrativos relacionados en su mayoría con el recurso humano. En otras palabras, mantiene actualizada la data sobre las actividades internas, al tiempo que facilita el intercambio de información con otros órganos del Estado.

e. El Sistema Aduanero Automatizado (SIDUNEA): es una herramienta que permite realizar el seguimiento automatizado de los procedimientos y operaciones aduaneras, a fin de lograr la eficiente recaudación de los impuestos de este tipo. El mismo, verifica automáticamente los registros, realiza los cálculos de los impuestos y contabiliza todo lo relacionado a cada declaración, con el fin de agilizar las funciones del órgano recaudador.

UTILIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA APLICACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO DEL I.V.A.

Actualmente, con el uso de la Internet y las nuevas tecnologías, las Administraciones Tributarias de todo el mundo se han visto en la necesidad de adecuarse continuamente a estos cambios innovadores, a fin de lograr mantener una comunicación fluida tanto con los particulares como con su propio recurso humano, esto con el objeto de acercarse a ellos para conocer sus inquietudes y necesidades, así como para intercambiar información de interés con otras instituciones públicas o privadas nacionales e internacionales.

Con base en lo anterior, si se concibe a la Administración Tributaria como el órgano estatal al cual corresponde la ejecución y aplicación de la normativa tributaria y aduanera, es casi imposible dejar de destacar que uno de sus objetivos primordiales se encuentra fundamentado en la recaudación fiscal; por lo que dicho organismo es el encargo de velar por la aplicación de la legislación tributaria, a fin de que los contribuyentes o sujetos pasivos cumplan con su deber de coadyuvar con el gasto público.

Razón por la cual, la Administración Tributaria nacional ha asumido seriamente la aplicación de nuevas tecnologías para llevar a cabo sus funciones, utilizando dichas



herramientas informáticas para la consecución eficiente del control tributario, ejercido principalmente sobre el Impuesto al Valor Agregado (IVA), segundo tributo de mayor importancia para el Estado venezolano.

Así las cosas, la utilización de nuevas tecnologías por parte de este organismo para el manejo de las funciones de control ejercidas sobre los tributos ha avanzado rápidamente, modificando, por medio de la modernización y automatización, las bases de inspección ejercidas.

En este sentido, resultó importante consultar a cuatro funcionarios de la Administración Tributaria Región Zuliana, con el objeto de conocer su opinión acerca del tema, y de esta manera determinar la utilidad que ha tenido para dicho organismo el uso de nuevas tecnologías para el manejo del IVA.

En efecto, al preguntar sobre las razones que tuvo la Administración Tributaria para incorporar nuevas tecnologías para el manejo del Impuesto al Valor Agregado, la investigadora considera que esto se debe a factores tales como:

- La necesidad que posee el citado organismo de mantenerse adaptado y actualizado con respecto a los continuos cambios que se producen en la manera de realizar las diferentes labores o procesos cotidianos.
- El uso de estos sistemas tecnológicos permite ejercer controles más eficientes y oportunos sobre los contribuyentes, a fin de verificar su comportamiento y puntualidad en el cumplimiento de sus deberes tributarios.
- La aplicación de estas tecnologías proporciona a la institución la información necesaria para llevar a cabo sus procesos de manera oportuna y veraz, lo que a su vez, ayuda en la toma de decisiones importantes y en el control de los niveles de recaudación del IVA.
- Facilitan la comunicación del organismo entre sus diferentes dependencias, ayudando en la coordinación de sus funciones. Igualmente, permiten el intercambio de información con las demás instituciones públicas y privadas, así como con los particulares.
- Agilizan las labores, reduciendo considerablemente los márgenes de error (sobre todo los relacionados con las declaraciones de impuesto).
- Ahorran recursos importantes (tiempo, dinero, esfuerzo humano, entre otros).

Continuando con el desarrollo de este punto, se procedió a consultar sobre las limitaciones presentadas con la aplicación de nuevas tecnologías en los procesos relativos al manejo del Impuesto al Valor Agregado, en las cuales se obtuvieron opiniones de interés, ya que si bien es cierto que el uso de nuevas tecnologías por parte de la Administración Tributaria nacional para llevar a cabo los procesos relacionados con el control del IVA ha resultado provechoso y palpable, no es menos cierto que las

limitaciones presentadas en este aspecto también resulten importantes, ya que en este punto la autora considera que sí existen limitaciones con relación al uso de nuevas tecnologías por parte del SENIAT.

En este sentido, se describieron una serie de situaciones o inconvenientes que ocurren paulatinamente con respecto a los procesos que deben llevar a cabo los contribuyentes para cumplir con la normativa establecida sobre el IVA. Situaciones estas que se ven reflejadas primeramente con los problemas que ocurren con su plataforma tecnológica o página web (lentitud, colapso, entre otros), los cuales a diferencia de las opiniones emitidas por los funcionarios consultados, suceden comúnmente, lo que ocasiona problemas a los contribuyentes al momento de utilizar dicha aplicación informática (sobre todo al realizar las declaraciones de IVA), creando situaciones de malestar entre los usuarios.

Asimismo, se pudo constatar otras debilidades de interés, como son: el uso limitado que poseen los propios funcionarios de la institución a las claves de acceso de los distintos módulos informáticos utilizados, la insuficiencia a nivel de recursos humanos en casi todas las dependencias, así como lo relacionado a la actualización de la plataforma tecnológica sobre verificación del cumplimiento de las multas en las declaraciones de IVA, y el enlace de la mencionada aplicación con su par, perteneciente a la Banca Nacional, limitaciones que igualmente crean inconvenientes y retrasos a la hora de ejecutar los procedimientos.

Seguidamente, se procedió a consultar sobre los procesos de formación por los que ha pasado el personal interno a fin de lograr su capacitación en el manejo de nuevas tecnologías, para llevar a cabo los procedimientos relacionados con el Impuesto al Valor Agregado.

En este sentido, la autora manifiesta que los procesos de formación por los que pasa el personal de la Administración Tributaria resultan muy provechosos, ya que como pudo observarse durante la realización de la entrevista, los funcionarios dejaron claro que la institución provee o facilita inducción a su recurso humano de manera continua (mismo que también ha mostrado interés y preocupación en este aspecto), manteniéndolo capacitado al impartir cursos y talleres en diversos aspectos de interés para las labores tributarias, sobre todo las relacionados con el adiestramiento en el uso de nuevas tecnologías. Razón por la cual, podría afirmarse que los funcionarios se encuentran adecuadamente capacitados para el manejo de estas últimas.

Para finalizar con este punto, la autora consultó sobre cómo ha sido el incremento de la eficiencia en el desarrollo de los procesos relacionados con el Impuesto al Valor Agregado, por el uso de nuevas tecnologías, afirmando que, en efecto, los niveles de eficiencia presentados por la Administración Tributaria nacional en los últimos años y hasta la actualidad con relación a los procesos y el manejo del Impuesto al Valor Agregado, han aumentado considerablemente por el uso de las nuevas tecnologías.

Esto último, se ha visto reflejado con el mejoramiento de los procesos de fiscalización efectuados por la institución, en los cuales se nota mayor control y veracidad por parte de

los funcionarios actuantes, lo que unido al crecimiento constante del universo de contribuyentes (más específicamente, de sujetos pasivos especiales por disposición expresa de la autoridad tributaria nacional), ha influido satisfactoriamente en el aumento de los niveles de recaudación de este importante tributo, así como en la disminución de la evasión fiscal.

Ahora bien, una vez realizadas las entrevistas y analizadas las opiniones de los funcionarios consultados, la autora de la presente investigación considera que aún se presentan algunos inconvenientes relacionados con el uso de nuevas tecnologías por parte de la Administración Tributaria como herramientas para el manejo del IVA, entre los que destacan:

Colapso o lentitud presentada por la plataforma tecnológica, limitaciones en cuanto al uso interno de las claves de acceso a los sistemas, insuficiencia en la capacidad del Recurso Humano, fallas en la actualización de la página web para reaccionar oportunamente frente a las multas relacionadas con la declaración mensual del IVA, insuficiencia en la capacidad de enlace con la plataforma tecnológica de la Banca Nacional, entre otros; las mismas han sido muy beneficiosas para esta Institución.

Esto último, debido a los grandes aportes en cuanto a: Eficiencia en los controles, agilidad en los procedimientos, reducción de los márgenes de error, ahorro de recursos, certeza y confianza en la información que proporcionan, facilidad para el intercambio de información o comunicación, entre otros aspectos de interés; lo que origina mejoramiento en la realización de sus funciones, así como en los servicios que presta a los contribuyentes y usuarios en general.

POSICIÓN DE CONTRIBUYENTES ESPECIALES DOMICILIADOS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO, EN TORNO AL USO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL I.V.A.

Por contribuyente se entiende a aquel sujeto que posee la obligación del pago de los tributos ante la Tesorería Nacional, derivado de las transacciones de compra-venta de bienes o prestación de servicios gravados por el Impuesto al Valor Agregado, aun cuando este no sea el que realmente soporte económicamente la totalidad de la carga impositiva. En otras palabras, es el consumidor de dichos bienes y servicios quien en realidad cancela finalmente el IVA, pero no es considerado como contribuyente para los efectos de la ley que lo rige.

Según lo contemplado en la Ley del Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), el contribuyente puede ser cualquier vendedor o comprador de bienes, o prestador de servicios (comerciante, industrial, entre otros), ya que estos son los obligados a cobrar y pagar el Impuesto al Valor Agregado, por lo que deben cancelar ante la Tesorería Nacional la diferencia que resulte de tales operaciones cuando sea necesario.

A este respecto, el artículo 5 de la precitada norma, contempla la base constitucional a través de la cual se definen a los contribuyentes ordinarios, los cuales son aquellos

sujetos pasivos dedicados a las actividades de comercialización de bienes muebles y prestación de servicios, ya sea a nivel de importadores habituales y/o cualquier otro tipo de persona natural o jurídica, independientemente del monto de las operaciones que efectúen durante el periodo en curso, es decir, son los obligados a cobrar el Impuesto al Valor Agregado.

Ahora bien, cuando se habla de contribuyentes especiales o sujetos pasivos especiales, se hace referencia a aquellos contribuyentes ordinarios del Impuesto al Valor Agregado que, debido a sus características y nivel de ingresos, son formalmente calificados e informados por la Administración Tributaria, a objeto de mejorar la recaudación de dicho tributo, y así, colaborar con el Estado en el cumplimiento de las principales necesidades de la población.

Es por ello, que la utilización de nuevas tecnologías por parte de los contribuyentes especiales para llevar a cabo sus funciones, así como el cumplimiento de las obligaciones tributarias (más específicamente las relacionadas con el Impuesto al Valor Agregado) ha ido en aumento, ya que actualmente el uso de estas aplicaciones informáticas y de la automatización en los procedimientos para su declaración y pago, resulta obligatoria.

En este sentido, resultó necesario consultar a cuatro empresas domiciliadas en el municipio Maracaibo, que fungen como contribuyentes especiales del Impuesto al Valor Agregado, a través de sus asesores tributarios, con el propósito de conocer su posición en torno al uso de nuevas tecnologías para el manejo del mencionado tributo.

Así, cuando se preguntó sobre las razones que tuvo la Administración Tributaria para incorporar nuevas tecnologías para el manejo del Impuesto al Valor Agregado, la investigadora pudo afirmar que lo anterior se debe a factores claves, tales como: la globalización y automatización por la que actualmente pasan las organizaciones tanto públicas como privadas y al gran número de contribuyentes que existen en la región zuliana.

Dichos factores, se encuentran íntimamente relacionados con la necesidad que existe de utilizar sistemas informáticos para ejercer controles eficientes sobre los sujetos pasivos, facilitar los procesos de declaración y pago del impuesto, así como el intercambio de información, disminución de los márgenes de error, entre otros.

Continuando con el desarrollo de este punto, la autora procedió a consultar sobre el proceso de formación del personal interno de la empresa en cuanto al uso de nuevas tecnologías para efectuar los procesos relativos al Impuesto al Valor Agregado.

Partiendo de las respuestas obtenidas, la investigadora considera que en materia de capacitación, las empresas consultadas se han mostrado muy atentas, ya que desde su nombramiento como sujetos pasivos especiales hasta la actualidad, han manifestado preocupación en mantener al personal encargado de realizar estas labores en constante adiestramiento; el cual inició de manera similar (con la asistencia a la charla dictada por el SENIAT al momento de la calificación), y ha continuado a través de cursos, talleres (en materia tecnológica), o por medio de consultas, bien sea, a otras empresas de similar



característica y/o a los funcionarios de la Administración Tributaria designados para tal actividad.

Seguidamente, se procedió a consultar sobre cuál ha sido la principal utilidad o beneficio que, como contribuyentes, han obtenido por el uso de nuevas tecnologías en el Impuesto al Valor Agregado, punto en el que la investigadora nuevamente concuerda con las opiniones obtenidas de los entrevistados, al afirmar que, en efecto, entre los principales beneficios obtenidos por la implementación de aplicaciones tecnológicas para el manejo del IVA, se encuentran: facilidad, agilidad y comodidad en la realización de los procesos, seguridad en la información obtenida, ahorro de tiempo y recursos escasos, entre otros. Resaltando que el uso de estas herramientas informáticas, como es el caso del portal o página web del SENIAT, resulta muy sencillo y fácil de manejar para los usuarios.

Para finalizar, la autora de la presente investigación consultó el punto de vista de los entrevistados con relación a las limitaciones que se presentan con el uso de estas tecnologías al momento de efectuar los procesos relativos al Impuesto al Valor Agregado, donde pudo afirmar que, a pesar de los numerosos beneficios obtenidos por la incorporación de sistemas tecnológicos para el manejo y control del IVA, todavía resulta necesario el mejoramiento de los mismos, ya que dichos software (representados principalmente por el portal o página web del SENIAT), aún presentan inconvenientes relacionados con su capacidad de respuesta.

Lo anterior se ve reflejado al momento de realizar las declaraciones del IVA y constatar que la citada aplicación en ocasiones presenta colapso o lentitud, lo que, según opinión de la autora, así como de los mismos funcionarios del SENIAT consultados, se debe básicamente a que ha mermado en su capacidad por la gran cantidad de contribuyentes que la utilizan actualmente, lo que ocasiona problemas entre los usuarios, quienes se ven en la obligación de dirigirse hasta la sede del mencionado organismo a fin de solventar la situación, originando malestar y pérdida de tiempo.

Para finalizar con el desarrollo de este punto, y luego de conocer las opiniones de los contribuyentes consultados, la autora del presente estudio considera que el uso de nuevas tecnologías por parte de los sujetos pasivos especiales, ha sido satisfactoria, ya que a pesar de los inconvenientes que en ocasiones se presentan (con relación a la disponibilidad y capacidad de respuesta de la plataforma tecnológica del órgano recaudador), las mismas constituyen importantes herramientas de apoyo para la gestión fiscal de cualquier empresa.

Esto último, debido a que dichas tecnologías simplifican considerablemente la ejecución de las labores tributarias, propiciando el acercamiento del contribuyente con la Administración, al tiempo de permitir la agilización de los procedimientos de declaración de los impuestos (más específicamente del IVA), así como la obtención de información oportuna y veraz, lo que brinda confianza y seguridad al contribuyente, quien nota la disminución de las cargas de trabajo y el ahorro de sus recursos.

CONCLUSIONES

Con relación al uso de nuevas tecnologías en la actualidad, se determinó que las mismas representan importantes instrumentos para realizar cualquier actividad cotidiana, ya que hoy en día son cada vez más los sectores de la sociedad (entre los que destacan: el educativo, sanitario, empresarial, tributario, entre otros), que las implementan para llevar a cabo sus funciones.

Lo anterior, debido básicamente a que el uso de nuevas tecnologías imprime eficiencia en los procesos productivos de cualquier empresa u organización, ya sea esta pública o privada, a través de la automatización de los mismos, facilitando la implementación de controles efectivos, así como rapidez, certeza y confianza a los usuarios que las utilizan, por lo que constituyen herramientas clave para alcanzar los objetivos pautados, disminuyendo las distancias entre las partes interesadas, al tiempo de ofrecer ventajas competitivas.

En segundo lugar, respecto a la normativa legal que sustenta el uso de nuevas tecnologías en los procesos tributarios del país, la autora determinó que la misma se encuentra bien estructurada, debido a la numerosa cantidad de disposiciones legales que el Estado venezolano ha desarrollado en esta materia para permitir, controlar y fomentar la aplicación y uso responsable de nuevas tecnologías en todos los niveles productivos de la nación, creando a su vez, instituciones gubernamentales cuya función específica consiste en vigilar el adecuado desarrollo de las mismas.

En este sentido, la materia tributaria no ha quedado atrás, ya que desde la promulgación de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional Constituyente, 1999a), el Estado venezolano ha venido realizado importantes adaptaciones a la normativa tributaria, constituida por el Código Orgánico Tributario (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2001b), la Ley del Impuesto al Valor Agregado (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2007), su Reglamento (Asamblea Nacional Constituyente, 1999b), así como por las demás leyes y Providencias Administrativas emitidas, las cuales son verificadas por el órgano regulador, representado por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), y cuyo contenido ya incluye o toma en cuenta la utilización eficiente de nuevas tecnología como herramientas para llevar a cabo sus funciones.

En cuanto a las nuevas tecnologías utilizadas por la Administración Tributaria para llevar a cabo los procesos relativos al Impuesto al Valor Agregado, se pudo determinar que el uso de las mismas ha jugado un papel importante y decisivo en la manera de cómo este organismo se encuentra realizando sus funciones, ya que con la puesta en práctica de herramientas informáticas de punta, representadas principalmente por el uso de la red Internet, la implementación de su portal o página web y la aplicación de numerosos software tributarios, ha logrado niveles eficientes de automatización en sus procesos, tanto internos como externos.

Esto último, se ve reflejado en la manera de cómo el SENIAT ha logrado avanzar en relación con los controles y procedimientos de verificación ejercidos sobre el IVA, tributo de gran relevancia para el país debido a los altos niveles de ingresos fiscales que aporta a



la Nación; razón por la cual, resultó necesaria la incorporación de nuevas tecnologías que le faciliten a la Administración, examinar el cumplimiento de las obligaciones de los sujetos pasivos, al tiempo de vigilar la recaudación de dicho impuesto.

En lo referente a la utilidad para la Administración Tributaria de la aplicación de nuevas tecnologías en el manejo del Impuesto al Valor Agregado; luego de analizadas las opiniones de los funcionarios entrevistados, la autora de la investigación determinó que, efectivamente, la implementación y uso de aplicaciones tecnológicas por este organismo ha sido muy beneficiosa para llevar a cabo sus procedimientos.

Esto último, pudo constatarse al obtener numerosas afirmaciones positivas de parte de los entrevistados, quienes dejaron claro que con la utilización de estas herramientas informáticas han logrado niveles óptimos de eficiencia en la realización de sus labores fiscalizadoras, ya que permiten agilizar los procesos, ahorrar recursos, obtener información oportuna y confiable (para la toma de decisiones importantes), acercamiento con los sujetos pasivos a fin de prestar un servicio de calidad, al tiempo que facilitan la verificación de su comportamiento para vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias que son de su competencia, aspectos que se notan en los niveles de recaudación del IVA, los cuales siempre van en aumento.

Sin embargo, con el desarrollo de este punto la investigadora también pudo detectar ciertas debilidades de interés en cuanto al uso de sistemas informáticos para el manejo del IVA, entre los que destacan: problemas con la capacidad de respuesta de la página web (lo que ocasiona colapso, lentitud, entre otros), limitaciones en cuanto al acceso y uso de las claves internas de los software por parte de los funcionarios, recurso humano insuficiente, fallas en la programación de la plataforma tecnológica para la ejecución de las multas sobre las declaraciones de IVA realizadas a destiempo, limitaciones en cuanto al enlace de la plataforma institucional con la de la Banca Nacional, entre otros.

Finalmente, al conocer la posición de contribuyentes especiales domiciliados en el municipio Maracaibo, en torno al uso de nuevas tecnologías en el Impuesto al Valor Agregado, la autora determinó que, aunque los mismos se encuentran conscientes de los numerosos beneficios que obtienen con el uso de nuevas tecnologías para realizar los procesos de declaración y pago de este tributo; dichas herramientas informáticas aún presentan inconvenientes de interés.

Estas situaciones se ven reflejadas cuando el portal o página Web del SENIAT (aplicación a través de la cual se efectúan dichos procedimientos), muestra fallas en su funcionamiento (lentitud, colapso, entre otros), lo que genera preocupación, descontento y malestar entre los usuarios que diariamente la utilizan.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (1999a). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial 36.860. Venezuela.



- Asamblea Nacional Constituyente de la República de Venezuela (1999b). Reglamento de la Ley de Impuesto al Valor Agregado. Gaceta oficial 5.363 de fecha 12 de julio de 1999.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001a). Ley Especial contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial 37.313. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001b). Código Orgánico Tributario. Gaceta Oficial 37.305. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2007). Ley de impuesto al valor agregado. Caracas. Gaceta oficial extraordinaria 38.632. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Providencia administrativa N° snat/2009/104, mediante la cual se establece la obligación de presentar electrónicamente el impuesto al valor agregado. Gaceta oficial 39.296. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010a). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial 39.575. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010b). Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Gaceta oficial Extraordinaria 6.015. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2011). Providencia administrativa N° snat/2011/00071, mediante la cual se establecen las normas generales de emisión de facturas y otros documentos. Gaceta Oficial 39.795. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013a). Providencia administrativa N° snat/2013/0030, mediante la cual se designan agentes de retención del Impuesto al Valor Agregado. Gaceta Oficial 40.170. Venezuela.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013b). Providencia administrativa n° snat/2013/0048, mediante la cual se regula el registro único de información fiscal (R.I.F.). Gaceta Oficial 40.214. Venezuela.
- Barros, O. (1998). Tecnologías de la información y su uso en gestión. Una visión moderna de los sistemas de información. Santiago de Chile, Chile. Mcgraw-hill Interamericana de Chile LTDA.
- Kalpakjian, S. y Schmidt, S. (2002). Manufactura, ingeniería y tecnología. Naucalpan de Juárez, México. Pearson Educación de México, S.A.
- Long, I. y Long, N. (2005). Introducción a las computadoras y a los sistemas de información. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.



- Ponsa, O. y Vilanova, R. (2005). Automatización de procesos mediante la guía Gemma. Barcelona, España. Ediciones de la Universidad Politécnica de Catalunya, S.L.
- Poole, O. (2001). Educación multimedia y nuevas tecnologías. Madrid, España. Ediciones de la Torre.
- Presidencia de la República (1999). Decreto N° 368, con rango y fuerza de ley de simplificación de trámites administrativos. Caracas. Gaceta Oficial Extraordinaria 5.393. Venezuela.
- Presidencia de la República (2000). Decreto N° 825, sobre internet como prioridad. Gaceta Oficial Extraordinaria 36.955. Venezuela.
- Presidencia de la república (2001). Decreto N° 1.204, con rango y fuerza de ley sobre mensajes de datos y firmas electrónicas. Gaceta Oficial N° 37.148. Venezuela.
- Seijo, R. (2004). Diseño y creación de páginas web. Métodos, técnicas y procedimientos. Madrid. España. Ideaspropias editorial, S.L.