

 **IMPUESTOS NACIONALES**



MEMORIA INSTITUCIONAL 2010

Contenido

Gerentes y Staffs	5
Plantel Ejecutivo - Gestión actual	6
Plantel Ejecutivo - Gestión actual	7
Estructura Orgánica	8
Presentación	9
1. Visión Estratégica	11
Filosofía Institucional	13
Nuestra Misión	13
Nuestra Visión	13
Nuestros Valores y Principios	14
Nuevo Enfoque de Gestión Tributaria	15
2. Áreas Sustantivas	19
Gestión Efectiva en el Crecimiento de las Recaudaciones	21
Recaudación por Fuente de Ingreso	21
Recaudación por Departamento	23
Recaudación por Sector Económico	24
Costo-Beneficio de la Recaudación	25
Presión Tributaria	26
Ranking de Contribuyentes	27
Padrón Nacional de Contribuyentes	31
Otras Actividades Realizadas	32
Fiscalización Estricta y Permanente	34
Proyecto Eventuales "Procesos de Determinación" (RC-IVA)	34
Proyecto "Controladores Fiscales"	35
Operativo: Clausuras 2010	36
Acciones de Inteligencia Fiscal	37
Resolviendo Controversias Legales	39
Procesos Prejudiciales y Judiciales	39
Proyectos Desarrollados	40
3. Áreas de apoyo	41
El Contribuyente: Prioridad en la Agenda de Trabajo	43
Servicio al Contribuyente en Oficinas	43
Plataformas Móviles de Servicio al Contribuyente	44
Programa de Educación Tributaria	45
Proyecto "Conociendo el Mundo de los Impuestos"	46
Capacitación Externa	46
Difusión de Material Informativo	47

Campañías Motivacionales.....	48
Eventos Institucionales.....	48
Centro de Llamadas.....	49
Buzón de Sugerencias y Reclamos.....	49
Planificación Estratégica y Gestión.....	50
Plan Estratégico Institucional 2011-2015.....	50
Seguimiento y Evaluación del POA 2010.....	50
Manual de Cargos y Puestos.....	50
Formulación del POA 2011.....	51
Transparencia Institucional.....	52
Modernas Tecnologías de Información y Comunicación.....	54
Desarrollo de Sistemas.....	54
Base de Datos y Sistemas Operativos.....	55
Redes e Infraestructura Computacional.....	55
Administración Responsable de los Recursos.....	56
Ejecución Presupuestaria.....	56
Contratación de Bienes y Servicios.....	58
Proyectos de Infraestructura.....	59
Alto Desempeño de los Recursos Humanos.....	60
Planilla de Personal.....	60
Dotación de Recursos Humanos.....	61
Formación Académica.....	62
Capacitación del Personal.....	63
Equidad de Género.....	65
Evaluación del Desempeño.....	65
Otras Actividades Realizadas.....	66
Efectivo Control Interno.....	68
Informes de Auditoria.....	68
4. Perspectivas.....	71
Implementación del PEI.....	71
Consolidación del Proyecto Masi.....	71
Unidad de Transparencia.....	72
Infraestructura Física.....	72
5. Estados Financieros.....	73
Balance General.....	75
Estado de Resultados.....	76
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto.....	77

GERENTES Y STAFFS



 **IMPUESTOS NACIONALES**





PLANTEL EJECUTIVO - GESTIÓN ACTUAL

Lic. Roberto Ugarte Quispaya
Presidente Ejecutivo a.i.

Lic. Cesar Calderón Mendoza
Asesor de Presidencia

Lic. Eleuterio Ramírez Chura
Staff de Auditoría Interna

Lic. Alex Vargas Barrios
Staff de Comunicación y Relaciones Públicas

Dra. Ross Ibling Vergara Echazú
Staff de Secretaria General

Lic. Edgar Altamirano Celis
Gerente General

Lic. Félix Tarifa Martínez
Staff de Planificación y Control de Gestión

Lic. Carlos Cuevas Urquiola
Gerente Nal. de Gestión de Recaudación y Emp.

Lic. Rita Maldonado Hinojosa
Gerente Nal. de Fiscalización

Dr. David Altamirano Salas
Gerente Nal. Técnico Jurídico y Cobranza Coactiva

Lic. Vladimir Terán Gutiérrez
Gerente Nal. de Informática y Telecomunicaciones

Lic. Juan Cayoja Cortez
Gerente Nal. Financiera y Administrativa

Lic. Alexandra Andrade Rivero
Gerente Nal. de Recursos Humanos

Lic. Hernán Vega Flores
Gerente Nal. Servicio al Contribuyente



PLANTEL EJECUTIVO - GESTIÓN ACTUAL

Lic. Jhonny Padilla Palacios
Gerente Sectorial Hidrocarburos

Lic. Raúl Miranda Chávez
Gerente Distrital La Paz

Lic. Pedro Medina Quispe
Gerente Distrital El Alto

Lic. Virginia Vidal Ayala
Gerente Distrital Cochabamba

Dra. Mayra Ninoska Mercado Michel
Gerente Distrital Santa Cruz

Lic. Maria Gutiérrez Alcón
Gerente Distrital Chuquisaca

Lic. Apolinar Choque Arevillca
Gerente Distrital Tarija

Lic. Zenobio Vilamani Atanacio
Gerente Distrital Potosí

Lic. Ernesto Natusch Serrano
Gerente Distrital Beni

Lic. Ramiro Villarreal Díaz
Gerente Distrital Pando

Lic. Erick Saúl Bejarano Ruiz
Gerente Distrital Yacuiba

Lic. Fedor Ordoñez Rocha
Gerente Distrital Oruro

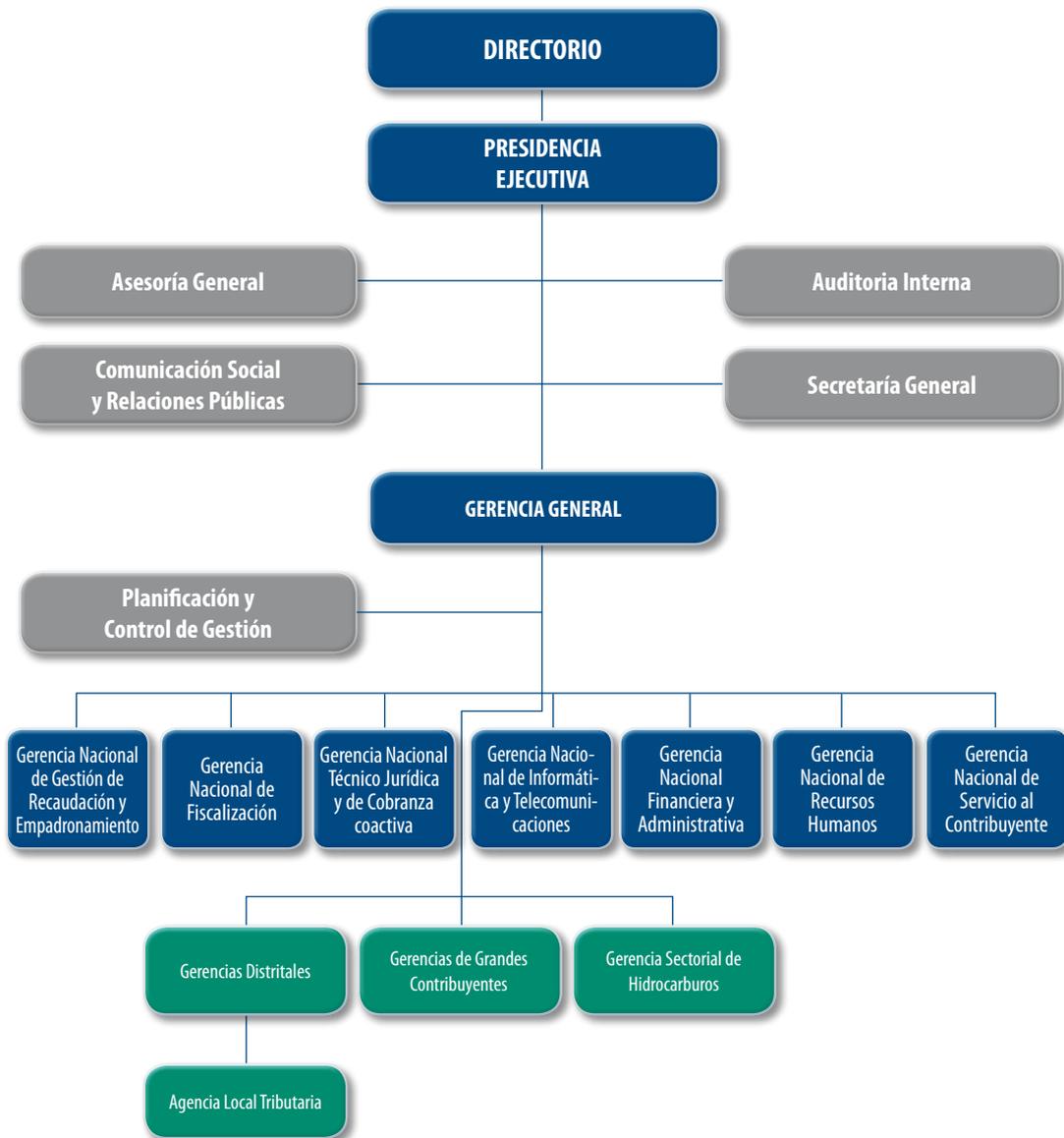
Dra. Mariza Chávez Rosell
Gerente Graco La Paz

Lic. Edwin Menacho Callau
Gerente Graco Santa Cruz

Lic. Ruth Claros Salamanca
Gerente Graco Cochabamba

Lic. Boris López Ramos
Coordinador Proyecto MASI

Estructura Orgánica



Presentación

La gestión 2010 en el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), se caracteriza por la implementación de un nuevo modelo de desarrollo tecnológico alineado a un contexto económico favorable que permitió a su vez una importante dinámica en la gestión tributaria que se reflejó en mayores recaudaciones de tributos, aspectos que la nueva administración a mi cargo continúa efectivizando en el marco de los principios fiscales que señala la Constitución Política del Estado (CPE).



El presente documento es uno más de los que el SIN pone a disposición de la ciudadanía, las instituciones de su entorno y sus autoridades, con la intención de mostrar una etapa de trabajo enfocada a las labores establecidas en el Programa de Operaciones Anual 2010. En este contexto, fue necesario introducir medidas de mediano plazo, como la nueva visión estratégica plasmada en el actual Plan Estratégico Institucional del SIN para mejorar y optimizar la tecnología basada en los procesos fundamentalmente en las áreas sustantivas, y lo que es más importante, transmitir la responsabilidad social de los funcionarios para contribuir de manera efectiva a las metas de la actual administración gubernamental.

La “Memoria Institucional 2010” que tengo a bien poner en consideración, refleja el esfuerzo de todos los funcionarios del SIN a lo largo del territorio nacional que permitió cumplir las metas de recaudación tributaria, proyectos, actividades y otras tareas propias de gestión; aspectos claves para la sostenibilidad de la política de ingresos fiscales del Gobierno Nacional; paralelamente muestra los resultados de las áreas sustantivas como son la fiscalización, los aspectos jurídicos tributarios, la atención a nuestros clientes, y también los resultados de las áreas transversales como son la planificación, tecnología, recursos humanos, administración y finanzas, y comunicación.

Optimizar nuestra productividad y eficiencia institucional permitirá ampliar la base impositiva, reducir la evasión y mejorar nuestra cultura tributaria; esto se cumplirá en el marco de los principios fiscales establecidos en la nueva CPE que serán parte integrante de nuestra política institucional que llevaremos a cabo los años venideros.

Lic. Roberto Ugarte Quispaya
Presidente Ejecutivo a.i.
Servicio de Impuestos Nacionales



1. Visión Estratégica



Impuestos Nacionales, un referente
institucional, idoneidad y compromiso

con Bolivia

Filosofía Institucional

Nuestra Misión

La Misión establece la razón de ser del SIN y concordante con nuestro mandato legal de creación, queda expresada de la siguiente forma:

“Proveemos al Estado de los recursos generados por impuestos nacionales, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y el Vivir Bien de las bolivianas y bolivianos”.

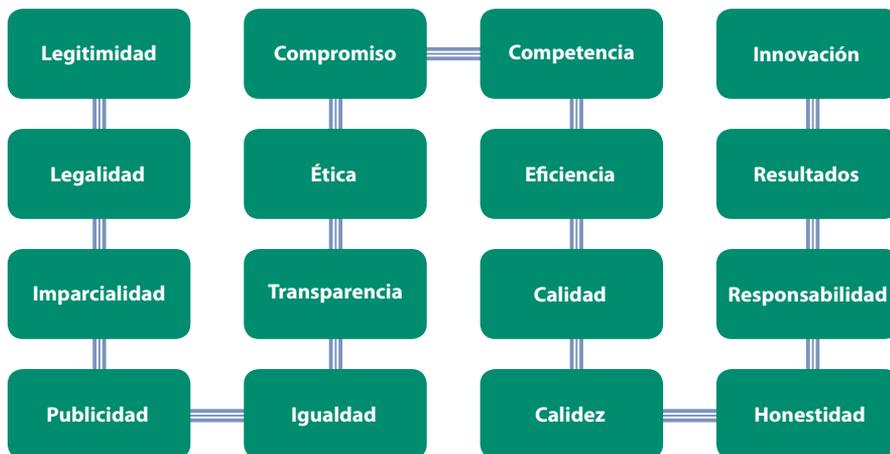
Nuestra Visión

La Visión, entendida como la aspiración máxima que el SIN pretende alcanzar en el ámbito de la nueva institucionalidad del Estado Plurinacional boliviano es la siguiente:

“Somos una institución transparente, innovadora con valores, con compromiso e interés social que facilita el pago de impuestos y contribuye a la construcción de una Cultura Tributaria”.

Nuestros Valores

Los valores priorizados por el SIN como mandatos morales que guían el comportamiento del personal de la Entidad son los siguientes:



Nuestros Principios

Los postulados que rigen el pensamiento y la conducta del personal del SIN en el marco de la Constitución Política del Estado son los siguientes:



Nuevo Enfoque de Gestión Tributaria

En el marco de la nueva Visión y concepción de desarrollo nacional instituido en la Constitución Política del Estado Boliviano, el Plan General de Desarrollo Económico y Social y el Programa de Gobierno 2010-2015, el Servicio de Impuestos Nacionales (SIN) ha encarado una transformación institucional a partir del nombramiento de la nueva Autoridad en el mes de febrero de la gestión 2010 bajo el precepto de llevar a la Institución a su consolidación como una Entidad mucho más eficiente y transparente al servicio de los contribuyentes y de los intereses colectivos del país.

El nuevo enfoque institucional se asienta en un conjunto de principios y valores innovadores que apuntan a reconfigurar la Institución privilegiando no sólo la eficiencia sino también la equidad social, igualdad de oportunidades, ética pública, rendición de cuentas y el control social, entre otros.

Si bien dicho proceso de redireccionamiento institucional requiere la introducción de un conjunto importante de ajustes en los diversos ámbitos: físicos, financieros, humanos, organizacionales, administrativos, etc.; se ha identificado a la tecnología como el factor crítico y trascendental que junto a otros aspectos estratégicos permitirá al SIN convertirse en un referente tecnológico dentro del ámbito nacional, perfilándose ésta como una Entidad pública moderna, con tecnología de punta y capacidad de gestión para responder de manera efectiva a los desafíos inmensos que impone la construcción del nuevo andamiaje institucional y legal.

En esta perspectiva, el 2010 se constituyó en un año de innovaciones tecnológicas estructurales en el SIN las cuales se reflejaron, por una parte, en una mayor continuidad y celeridad de los diversos proyectos tecnológicos que se encontraban en curso, y por otro lado, se concretó en la reformulación del Proyecto Galileo iniciado el año 2007. Esta última medida fue asumida ante la necesidad de superar las limitaciones de dicho Proyecto que presentaba una orientación exclusivamente tecnológica.

La reformulación está dada por el nuevo Modelo de Gestión Por Procesos de Negocio denominado Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI) que desarrolla un enfoque integral y sistémico e incorpora tres dimensiones: los Procesos, los Sistemas y las Personas, además introduce las mejores prácticas de gestión y de administración tributaria.



La implementación de la Oficina Virtual es un resultado concreto del cambio tecnológico iniciado en la gestión 2010. Este servicio novedoso tiene el objetivo de facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias a través de un sitio web en el portal virtual de la Entidad al que el contribuyente puede acceder las 24 horas del día y realizar una serie de trámites y consultas tributarias, tales como:

- Presentación de Declaraciones Juradas (DDJJ) sin movimiento.
- Obtención de DDJJ y extracto tributario certificados por la Administración Tributaria.
- Consultas respecto de la omisión de presentación de DDJJ.
- Trámites de facturación.
- Envíos de información del software Da Vinci.
- Administración de Usuarios.

Oficina Virtual



Otros avances importantes concretados durante la gestión 2010 fue el mejoramiento y desarrollo de los siguientes sistemas tecnológicos:

Cuadro 1.1. Otros Sistemas Tecnológicos Mejorados y Desarrollados en la Gestión 2010

N°	SISTEMA	OBJETIVO	RESULTADO OBTENIDO
1	SISTEMA NEWTON	Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias al contribuyente.	Se logró incorporar aproximadamente 120.000 nuevos contribuyentes que tienen la posibilidad de presentar los formularios y cancelar sus obligaciones tributarias desde cualquier punto del país a través del servicio de internet sin necesidad de aproximarse a las oficinas del SIN ni a las entidades financieras.
2	SISTEMA DE PADRÓN NACIONAL DE CONTRIBUYENTES	Fortalecer la funcionalidad y seguridad del Padrón Nacional de Contribuyentes.	El Padrón de Contribuyentes cuenta con nuevas aplicaciones informáticas tales como la activación e inactivación retroactiva del registro de contribuyentes, tratamiento nuevo para contribuyentes del sector minero, habilitación del servicio de mensajería de texto desde telefonía móvil (SMS), habilitación de la tarjeta MASI y el tratamiento de contribuyentes en zonas francas, entre otros.
3	PROYECTO NUEVAS FORMAS DE PAGO	Simplificar y facilitar los trámites relativos a la cancelación de tributos a los contribuyentes.	Los contribuyentes Newton tienen la posibilidad de efectuar el pago de sus obligaciones tributarias mediante débito automático de su cuenta en entidades financieras que se encuentran en línea con el SIN por medio del servicio de internet.
4	SISTEMA DE CONTROL DE OBLIGACIONES FISCALES (COF)	Supervisar el cumplimiento correcto de las obligaciones fiscales de una forma más ágil, integral y automática.	Las Gerencias Operativas del SIN a nivel nacional cuentan con sistemas informáticos que permiten realizar un control sistemático de los procesos emergentes de presuntos incumplimientos de deberes tributarios.
5	SISTEMA JURÍDICA GAUSS	Informatizar y optimizar los procesos operativos del área jurídica y de cobranza coactiva.	Las Gerencias Operativas del SIN a nivel nacional disponen de sistemas informáticos que permiten efectuar de forma sistemática el tratamiento de los procesos administrativos derivados de la omisión en la presentación de las Declaraciones Juradas.
6	NUEVA VERSIÓN DEL SISTEMA MERCURIO	Optimizar las funcionalidades del sistema de correspondencia interna y externa de la Entidad.	El Sistema Mercurio cuenta con una mayor funcionalidad en sus aplicaciones que permiten generar reportes de despacho y recepción de correspondencia, asignar automáticamente números a los trámites y documentos, realizar seguimiento a hojas de ruta, proveídos y otro tipo de documentación.

Fuente: Gerencia Nacional de Informática y Telecomunicaciones



2. Áreas Sustantivas



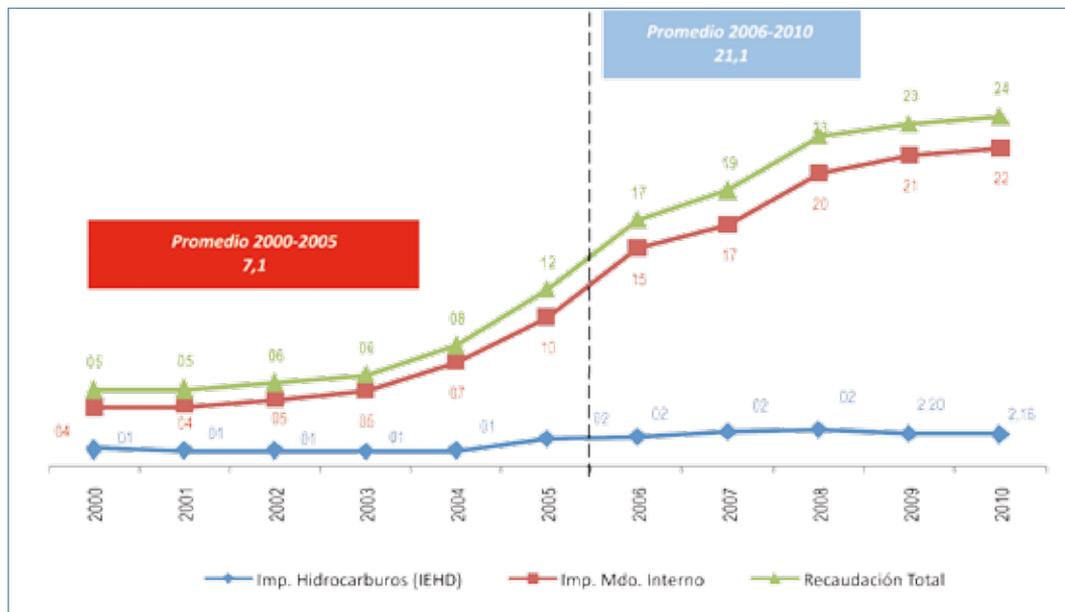
Contribuimos al desarrollo
para Vivir Bien

Gestión Efectiva en el Crecimiento de las Recaudaciones

Recaudación por Fuente de Ingreso

La recaudación global gestionada por el SIN tuvo un comportamiento ascendente a lo largo de la última década la cual pasó de Bs. 5.233 millones el año 2000 a Bs. 23.948 millones en el año 2010, habiendo crecido a un ritmo promedio anual de 16,4%, comportamiento que se explica principalmente en el crecimiento de las recaudaciones en efectivo del mercado interno entre las cuales se destacan, en orden de importancia por su magnitud absoluta el IDH, IUE, IVA y el IT (Gráfico 2.1).

Gráfico 2.1 Comportamiento de las Recaudaciones Tributarias
 Periodo 2000 - 2010
 (En Miles de Millones de Bs.)



Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

Sin embargo, al interior de la última década se tiene que la recaudación promedio del periodo 2000-2005 fue cercana a Bs. 7.106 millones, valor que prácticamente llegó a triplicarse en el periodo 2006-2010 con una recaudación promedio de Bs. 21.128 millones.

Cuadro 2.1 Comportamiento de la Recaudación Agregada, 2009 vs. 2010
(En Millones de Bs.)

Impuesto	Recaudación 2009		Recaudación 2010		Crecimiento	
	Monto	Participación %	Monto	Participación %	Absoluto	Porcentual
Mercado Interno en Efectivo	11.925	50,8%	13.396	55,9%	1.471	12,3%
Mercado Interno en Valores ⁽¹⁾	2.866	12,2%	1.647	6,9%	-1.219	-42,5%
IEHD Mercado Interno en Efectivo	626	2,7%	1.040	4,3%	414	66,2%
IEHD Mercado Interno en Valores ⁽¹⁾	1.578	6,7%	1.121	4,7%	-457	-28,9%
Impuestos Mercado Interno Total	16.995	72,4%	17.204	71,8%	209	1,2%
IDH en Efectivo	6.465	27,6%	6.744	28,2%	279	4,3%
Impuestos sobre Hidrocarburos Total	6.465	27,6%	6.744	28,2%	279	4,3%
Total Recaudación SIN	23.460	100,0%	23.948	100,0%	488	2,1%

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión.

(1): Ajuste en Valores de IEHD, IUE y Conceptos Varios.

Como puede observarse en el Cuadro 2.1 las recaudaciones totales del mercado interno en la gestión 2010 que incluyen efectivo y valores ascendieron a Bs. 17.204 millones, monto que representó un incremento porcentual de 1,2% respecto a la gestión 2009. Por su parte, las recaudaciones provenientes de tributos sobre hidrocarburos tuvieron una evolución más favorable registrando un crecimiento positivo del orden del 4,3%, hecho que tiene relación directa con el comportamiento positivo de los precios de los hidrocarburos (IDH).

Como producto de estos comportamientos la recaudación total agregada en la gestión 2010 ascendió a Bs. 23.948 millones, monto que significó un incremento absoluto de Bs. 488 millones y un crecimiento porcentual de 2,1% con relación a la gestión 2009.

Cuadro 2.2 Recaudación por Impuesto en Efectivo y Valores, 2009 vs. 2010
(En Millones de Bs.)

Impuesto ⁽¹⁾	Recaudación 2009		Recaudación 2010		Crecimiento	
	Monto	Participación %	Monto	Participación %	Absoluto	Porcentual
IVA (Mercado Interno)	4.265	18,2%	4.572	19,1%	308	7,2%
IT	2.166	9,2%	2.253	9,4%	87	4,0%
IUE	6.203	26,4%	6.005	25,1%	-198	-3,2%
ICE (Mercado Interno)	933	4,0%	1.084	4,5%	152	16,3%
RC-IVA	288	1,2%	262	1,1%	-26	-9,0%
ITF	339	1,4%	347	1,4%	8	2,5%
Otros Impuestos	597	2,5%	518	2,2%	-79	-13,2%
IEHD (Mercado Interno)	2.204	9,4%	2.161	9,0%	-42	-1,9%
Mercado Interno Total	16.995	72,4%	17.204	71,8%	209	1,2%
IDH en Efectivo	6.465	27,6%	6.744	28,2%	279	4,3%
Impuestos sobre Hidrocarburos Total	6.465	27,6%	6.744	28,2%	279	4,3%
Total Recaudación SIN	23.460	100%	23.948	100%	488	2,1%

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión.

(1): Ajuste en Valores de IEHD, IUE y Conceptos Varios.

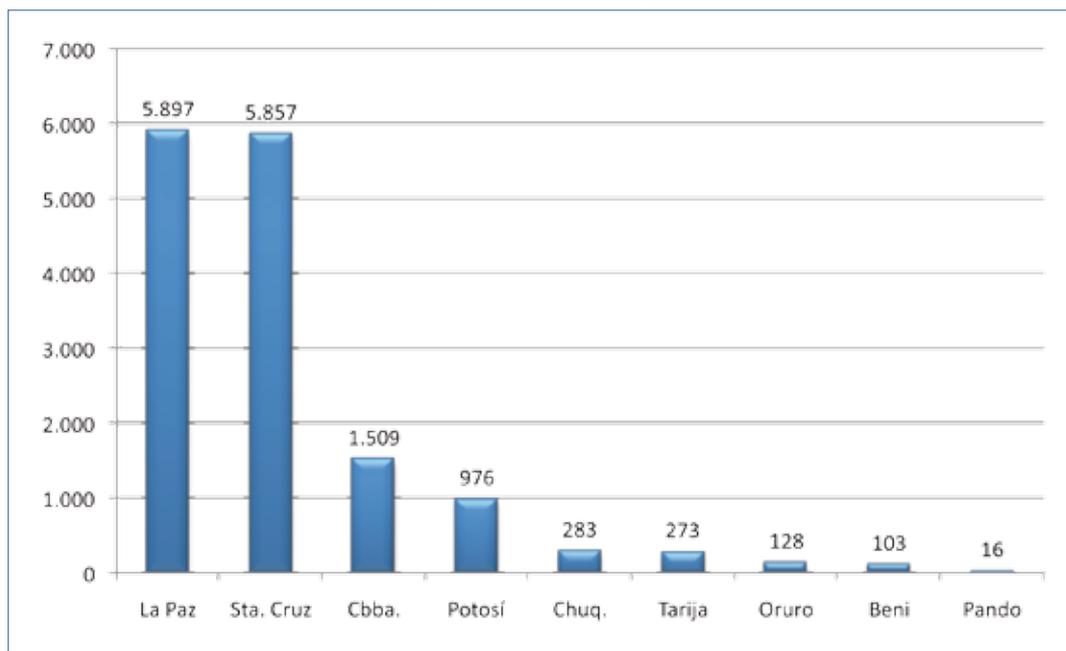
Conforme se puede apreciar en el Cuadro 2.2 el impuesto que registró el mayor crecimiento en términos absolutos el año 2010 fue el IVA con Bs. 308 millones adicionales respecto al monto recaudado en la gestión 2009. El segundo impuesto en importancia fue el IDH con Bs. 279 millones de incremento absoluto, seguido del ICE que reportó un crecimiento absoluto de Bs. 152 millones y además presentó el mayor crecimiento en términos relativos del 16,3%. En cuarto lugar se ubicó el IT registrando un incremento absoluto de Bs. 87 millones con relación al año 2009.

La estructura de la participación de los impuestos en la recaudación total muestra que durante el año 2010 no se presentaron cambios sustanciales respecto a la gestión 2009. Los impuestos que tuvieron las mayores participaciones fueron el IDH que contribuyó con el 28,2% a la recaudación total, el IUE participó con la cuarta parte de la recaudación total, el IVA con el 19,1%, el IT con el 9,4% y el IEHD con 9,0%. De manera agregada los cinco impuestos generaron poco más del 90% de la recaudación total gestionada por el SIN en el año 2010.

Recaudación por Departamento

El Gráfico 2.2 muestra que en la gestión 2010 los departamentos de La Paz y Santa Cruz fueron los que contribuyeron en mayor medida al monto total de la recaudación en efectivo y valores proveniente del conjunto de tributos que no incorporan a los impuestos relacionados con el Sector de Hidrocarburos.

Gráfico 2.2 Recaudación Mercado Interno por Departamento, Gestión 2010
(En Millones de Bs.)

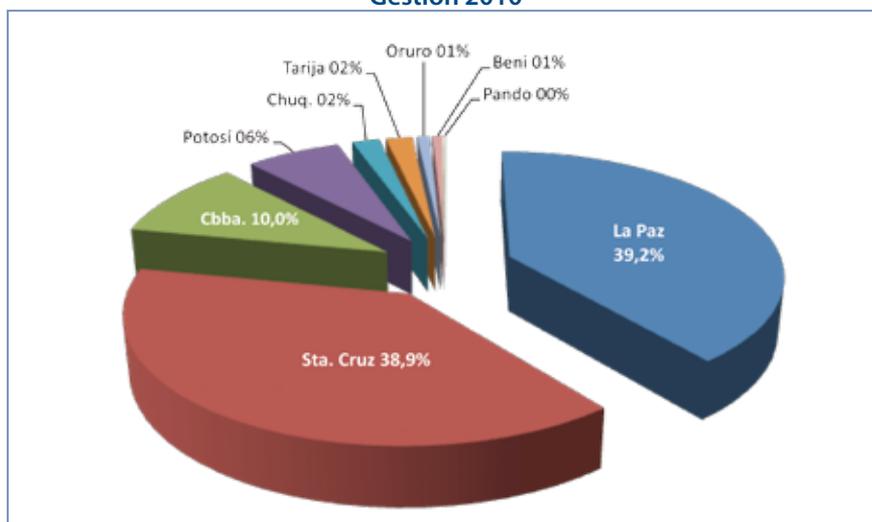


Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

En la gestión 2010 se destaca la recaudación generada por el Departamento de Potosí que la ubica inmediatamente después de los departamentos tradicionales del eje central, monto que se explica en la importante contribución realizada por la empresa Minera San Cristóbal que aportó un total de Bs. 656,6 millones que representaron más de las dos terceras partes de la recaudación total generada por dicho Departamento.

En términos porcentuales el Gráfico 2.3 muestra que los tres departamentos del eje troncal del país aportaron durante la gestión 2010 cerca del 90% de la recaudación total proveniente del conjunto de tributos que no incluyen los impuestos relacionados con el sector de hidrocarburos. En cambio, Pando con una participación de 0,1% fue el Departamento que contribuyó en menor medida a dicha variable el año fiscal 2010.

**Gráfico 2.3 Participación Departamental en la Recaudación del Mercado Interno
Gestión 2010**



Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

Recaudación por Sector Económico

Como puede apreciarse en el Cuadro 2.3, los sectores que más aportaron a la recaudación total gestionada por el SIN de Bs. 23.948 millones durante el año 2010, fueron el sector de la industria manufacturera que tuvo una participación del 12,6%, seguido por el sector del comercio con 9,1%, el sector del petróleo y gas natural con 7,7% y el sector del transporte y comunicaciones con el 7,6%. En el otro extremo se ubicaron los sectores de agricultura, silvicultura, caza y pesca; y el de construcción que aportaron los menores montos en el año 2010.

Respecto al sector denominado Petróleo Crudo y Gas Natural debe considerarse que dicho sector aporta de manera adicional a través del IDH e IEHD con un 37,2% de la recaudación total, sin embargo, estas recaudaciones tienen un tratamiento separado debido a que se conceptualizan como impuestos específicos del sector mencionado.

Cuadro 2.3 Recaudación Total por Sector Económico, Gestión 2009-2010
(En Millones de Bs.)

Sector Económico	Recaudación 2009		Recaudación 2010		Crecimiento	
	Monto	Participación %	Monto	Participación %	Absoluto	Porcentual
Industria Manufacturera	2.650	11,3%	3.012	12,6%	362	13,7%
Comercio	1.909	8,1%	2.183	9,1%	274	14,3%
Petróleo Crudo y Gas Natural	3.059	13,0%	1.840	7,7%	-1.219	-39,9%
Transporte y Comunicaciones	1.635	7,0%	1.812	7,6%	178	10,9%
Otros Servicios	1.782	7,6%	1.626	6,8%	-156	-8,8%
Minerales Metálicos y No Metálicos	760	3,2%	1.482	6,2%	722	94,9%
"Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Ss. a Empresas"	1.212	5,2%	1.346	5,6%	134	11,0%
Electricidad, Gas y Agua	606	2,6%	622	2,6%	16	2,6%
Servicios de la Administración Pública	596	2,5%	520	2,2%	-76	-12,7%
Construcción	486	2,1%	465	1,9%	-20	-4,2%
Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca	96	0,4%	134	0,6%	38	39,7%
Recaudación Impuestos Mercado Interno (Efectivo y Valores)	14.791	63,0%	15.043	62,8%	252	1,7%
Petróleo Crudo y Gas Natural (IDH)	6.465	27,6%	6.744	28,2%	279	4,3%
Petróleo Crudo y Gas Natural (IEHD)	2.204	9,4%	2.161	9,0%	-42	-1,9%
Recaudación Impuestos sobre Hidrocarburos (Efectivo y Valores)	8.669	37,0%	8.906	37,2%	237	2,7%
TOTAL RECAUDACIÓN SIN	23.460	100,0%	23.948	100,0%	488	2,1%

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión.

Costo-Beneficio de la Recaudación

El costo-beneficio de la recaudación es la relación entre el presupuesto total ejecutado del gasto y la recaudación total gestionada por el SIN. Este indicador muestra el costo medido en Bolivianos en el cual incurre la Institución a fin de obtener Bs. 100 por concepto de recaudación.

Cuadro 2.4 Costo-Beneficio de la Recaudación, Periodo 2002-2010

Concepto	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Gasto Ejecutado ⁽¹⁾ (En Millones de Bs.)	84,7	117,5	130,6	141,6	139,9	160,1	145,7	151,2	158,1
Recaudación Agregada Gestionada por el SIN ⁽²⁾ (En Millones de Bs.)	5.653,3	6.180,9	8.216,6	12.045,9	16.852,6	18.850,3	22.527,9	23.459,8	23.948,1
Costo de Recaudar 100 Bs.	1,50	1,90	1,59	1,18	0,83	0,85	0,65	0,64	0,66

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

(1) Valor devengado del SIGMA que incluye gastos de inversión.

(2) Considera todos los impuestos gestionados por el SIN en efectivo y valores.

Como se puede observar en el Cuadro 2.4 entre el año 2002 y 2010 dicho indicador tuvo, en términos generales, una tendencia decreciente con algunos repuntes hacia arriba. Entre ambos años el costo de la recaudación decreció en 56% y registró un valor promedio de 1,09 Bs.

Sin embargo, el costo promedio de la recaudación para el periodo 2002-2005 ascendió a 1,54 Bs., valor que cayó a 0,73 Bs. en el periodo 2006-2010, lo cual muestra que la eficiencia administrativa del SIN tuvo una mejora sustantiva durante el último quinquenio respecto a periodos anteriores.

Presión Tributaria

La presión tributaria es un indicador que mide la participación porcentual de los ingresos tributarios en efectivo respecto al Producto Interno Bruto (PIB). En otros términos este indicador refleja el porcentaje promedio de impuestos que aporta la población al Estado para el cumplimiento de sus funciones. Desde el punto de vista institucional la presión tributaria es un indicador referencial de la capacidad de recaudación de la administración tributaria.

Cuadro 2.5 Presión Tributaria, Periodo 2000-2010

Concepto	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Mercado Interno (En Millones de Bs.) ¹	4.568,8	4.552,5	4.887,5	5.401,9	7.171,9	8.032,6	9.471,3	11.337,3	14.162,9	12.550,9	14.435,8
IDH (En Millones de Bs.) ²	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2.328,1	5.497,2	5.954,4	6.643,5	6.465,2	6.744,3
Importaciones (En Millones de Bs.) ³	2.556,3	2.316,8	2.501,8	2.401,5	2.922,8	3.649,7	4.201,4	5.351,4	6.540,9	5.685,5	7.085,2
Recaudación Total en Efectivo	7.125,1	6.869,3	7.389,2	7.803,5	10.094,7	14.010,4	19.169,9	22.643,2	27.347,4	24.701,6	28.265,3
PIB Nominal (En Millones de Bs.)	51.928,5	53.790,3	56.682,3	61.904,4	69.626,1	77.023,8	91.747,8	103.009,2	120.693,8	121.726,7	137.875,6
Presión Tributaria sin IDH	13,72%	12,77%	13,04%	12,61%	14,50%	15,17%	14,90%	16,20%	17,15%	14,98%	15,61%
Presión Tributaria del IDH	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,02%	5,99%	5,78%	5,50%	5,31%	4,89%

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

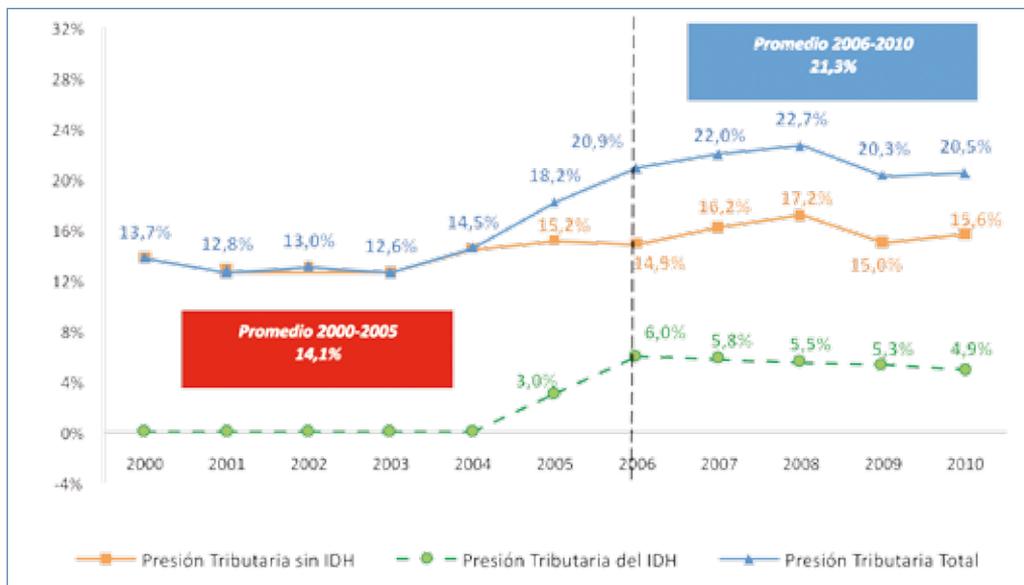
(1) Mercado Interno incluye ITF e IEHD Mercado Interno

(2) Impuesto vigente a partir de la gestión 2005

(3) Incluye IVA Importaciones, ICE Importaciones, GA e IEHD Importaciones

Como se aprecia en el Cuadro 2.5 y el Gráfico 2.4, la presión tributaria durante los primeros cuatro años del periodo 2000-2010 tuvo una tendencia descendente, comportamiento que posteriormente fue revertido registrándose un crecimiento importante y sostenido a partir de la gestión 2004 hasta el 2008, año en el cual alcanzó su mayor nivel de 22,7%.

Gráfico 2.4 Comportamiento de la Presión Tributaria (Periodo 2000-2010)



Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

En términos promedio, la presión tributaria durante el periodo 2000-2010 fue de 17,38%. Sin embargo, dicho valor bajó a 14,14% para el periodo 2000-2005 y ascendió a 21,27% en el periodo 2006-2010, hecho que muestra que la política tributaria nacional tuvo un redireccionamiento positivo durante el último quinquenio con respecto a periodos anteriores.

La presión tributaria sin considerar el IDH tuvo un valor promedio de 15,67% para el periodo 2005-2010, registrando su valor mínimo de 14,9% en la gestión 2006 y su tope el año 2008 con 17,2% del PIB. Estos niveles reflejan de alguna manera la importancia que tiene el Sector de Hidrocarburos sobre la recaudación impositiva nacional.

Ranking 2010 de Mayores Contribuyentes

Durante la gestión 2010 el SIN elaboró el “Ranking de los 100 Mayores Contribuyentes” a nivel nacional. El mayor contribuyente fue la empresa estatal Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos que aportó Bs. 7.521 millones, monto que llegó a representar cerca de un tercio de la recaudación total gestionada por la Administración Tributaria de Bs. 23.948 millones.

En segundo lugar se encuentra Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos de Refinación S.A. con Bs. 1.530 millones llegó a contribuir el 6,39%. La tercera posición corresponde a la empresa privada Cervecería Boliviana Nacional S.A. que aportó el 6,33% de la recaudación total.

De manera agregada los 10 mayores contribuyentes aportaron más de la mitad (54%) de la recaudación total obtenida en la gestión 2010. A partir del décimo lugar, la contribución impositiva individual de las empresas fue menor al cero por ciento del monto total recaudado.

Cuadro 2.6 Ranking de 100 Mayores Contribuyentes,

Puesto	Razón Social	Actividad Económica	Total Pagado (Bs.)	Participación %
1	YACIMIENTOS PETROLIFEROS FISCALES BOLIVIANOS	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	7.521.460.532	31,41%
2	YACIMIENTOS PETROLIFEROS FISCALES BOLIVIANOS REFINACION SOCIEDAD ANONIMA (YPFB REFINACION S.A.)	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	1.530.409.749	6,39%
3	CERVECERIA BOLIVIANA NACIONAL S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	1.515.340.749	6,33%
4	MINERA SAN CRISTOBAL S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	743.907.151	3,11%
5	YPFB ANDINA S.A.	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	303.410.697	1,27%
6	YPFB CHACO S.A.	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	286.351.026	1,20%
7	TELEFONICA CELULAR DE BOLIVIA S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	275.593.976	1,15%
8	EMBOTELLADORAS BOLIVIANAS UNIDAS S.A. (EMBOL)	INDUSTRIA MANUFACTURERA	249.506.558	1,04%
9	NUEVATEL PCS DE BOLIVIA S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	244.171.781	1,02%
10	EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	239.710.839	1,00%
11	CORPORACION MINERA DE BOLIVIA	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	157.838.557	0,66%
12	REFINERIA ORO NEGRO S.A.	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	155.148.725	0,65%
13	PIL ANDINA S.A.	COMERCIO	152.513.070	0,64%
14	GAS TRANSBOLIVIANO SA	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	130.108.693	0,54%
15	YPFB TRANSPORTE S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	128.133.465	0,54%
16	COMPAÑIA INDUSTRIAL DE TABACOS S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	120.161.530	0,50%
17	SOCIEDAD BOLIVIANA DE CEMENTO S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	105.492.463	0,44%
18	PETROBRAS BOLIVIA S.A.	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	96.912.799	0,40%
19	INDUSTRIAS DE ACEITE SA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	79.761.689	0,33%
20	COOP. RURAL DE ELECTRIFICACION LTDA.	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	74.596.846	0,31%
21	BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	74.404.812	0,31%
22	TRANSPORTADORA DE ELECTRICIDAD S.A. (T.D.E. S.A.)	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	69.286.721	0,29%
23	FABRICA NACIONAL DE CEMENTO S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	66.710.244	0,28%
24	BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	66.215.388	0,28%
25	COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES SANTA CRUZ COTAS LTDA.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	60.862.560	0,25%
27	ELECTRICIDAD DE LA PAZ SA (ELECTROPAZ)	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	58.532.789	0,24%

Puesto	Razón Social	Actividad Económica	Total Pagado (Bs.)	Participación %
28	BISA SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	56.231.203	0,23%
29	BG BOLIVIA CORPORATION SUC. BOLIVIA	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	54.960.036	0,23%
30	TRANSBEL S.A.	COMERCIO	54.956.421	0,23%
26	EMPRESA MINERA PAITITI EMIPA S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	53.732.883	0,22%
31	PETROBRAS ENERGIA S.A. SUCURSAL BOLIVIA	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	52.636.006	0,22%
32	KIMBERLY BOLIVIA SA	COMERCIO	52.195.668	0,22%
33	ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A. EMPRESA MULTINACIONAL ANDINA	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	50.981.641	0,21%
34	COBOCE - COOPERATIVA BOLIVIANA DE CEMENTO IND. Y SERVICIOS LTDA.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	49.802.208	0,21%
35	ADM - SAO S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	49.437.047	0,21%
36	UNILEVER ANDINA BOLIVIA S.A.	COMERCIO	49.236.844	0,21%
37	COTEL LA PAZ LTDA.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	45.579.612	0,19%
38	COMPAÑIA BOLIVIANA DE ENERGIA ELECTRICA S.A. BOLIVIAN POWER COMPANY LIMITED SUCURSAL BOLIVIA	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	45.279.011	0,19%
39	EPSAS EMPRESA PUBLICA SOCIAL DE AGUA Y SANEAMIENTO S.A.	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	44.117.068	0,18%
40	GRANJA AVICOLA INTEGRAL SOFIA LTDA.	AGRICULTURA, SILVICULTURA, CAZA Y PESCA	42.225.918	0,18%
41	SEGUROS Y REASEGUROS CREDINFORM INTERNATIONAL S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	42.174.276	0,18%
42	EMPRESA DE LUZ Y FUERZA ELECTRICA CBBA	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	40.531.041	0,17%
43	INVERSORA LOS ANDES S.A. - INANSA	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	40.146.990	0,17%
44	GEOKINETICS S.R.L.	OTROS SERVICIOS	37.677.029	0,16%
45	COOPERATIVA DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS COCHABAMBA LTDA (COMTECO LTDA)	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	37.281.407	0,16%
46	INTERCONEXION ELECTRICA ISA BOLIVIA S.A.	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	36.990.879	0,15%
47	BANCO BISA S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	35.851.662	0,15%
48	HUAWEI TECHNOLOGIES (BOLIVIA) S.R.L.	COMERCIO	35.746.878	0,15%
49	LABORATORIOS BAGO DE BOLIVIA S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	35.526.553	0,15%
50	BANCO LOS ANDES PROCREDIT S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	34.542.106	0,14%
51	EMPRESA CORANI S.A.	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	33.918.996	0,14%
52	BANCO SOLIDARIO S.A. BANCOSOL S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	33.669.491	0,14%
53	TOTAL E & P BOLIVIE SUCURSAL BOLIVIA	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	33.525.293	0,14%

Puesto	Razón Social	Actividad Económica	Total Pagado (Bs.)	Participación %
54	VINTAGE PETROLEUM BOLIVIANA LTD	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	33.289.466	0,14%
55	MANACO MANUFACTURA BOLIVIANA S.A.	COMERCIO	32.797.106	0,14%
56	LA BOLIVIANA CIACRUZ DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	32.737.209	0,14%
57	YANBAL DE BOLIVIA SA.	COMERCIO	31.438.964	0,13%
58	BOLIVIANA DE AVIACION BOA	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	31.414.981	0,13%
59	BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	30.856.359	0,13%
60	SERVICIOS PETROLEROS MARLIN BOLIVIA LTDA.	OTROS SERVICIOS	29.813.655	0,12%
61	FERROVIARIA ORIENTAL S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	29.237.997	0,12%
62	INGENIO AZUCARERO GUABIRA SA	OTROS SERVICIOS	27.398.824	0,11%
63	HIPERMAXI SA	COMERCIO	27.309.543	0,11%
64	IMCRUZ COMERCIAL S. A.	COMERCIO	26.811.065	0,11%
65	BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONOMICAS S.A. - BANCO FIE S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	26.719.833	0,11%
66	INVERSIONES SUCRE S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	26.536.618	0,11%
67	DROGUERIA INTI S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	26.407.487	0,11%
68	PLUSPETROL BOLIVIA CORPORATION SA.	PETRÓLEO CRUDO Y GAS NATURAL	25.571.297	0,11%
69	F.F.P. PRODEM S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	24.704.978	0,10%
70	SERVICIOS DE AEROPUERTOS BOLIVIANOS S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	24.659.549	0,10%
71	BANCO UNION SA	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	24.191.829	0,10%
72	REPSOL YPF BOLIVIA SA	OTROS SERVICIOS	23.478.008	0,10%
73	DLS. DRILLING LOGISTICS AND SERVICES CORPORATION	OTROS SERVICIOS	23.345.097	0,10%
74	TRANSIERRA SA.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	23.257.743	0,10%
75	EMPRESA DE APOYO A LA PRODUCCION DE ALIMENTOS - EMAPA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	22.531.279	0,09%
76	INDUSTRIAS ALIMENTICIAS FAGAL S.R.L.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	21.725.332	0,09%
77	PLASMAR S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	21.323.523	0,09%
78	HANSA LIMITADA	COMERCIO	21.228.854	0,09%
79	SERVICIOS ELECTRICOS TARIJA - SETAR	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	21.203.208	0,09%
80	TOYOSA SA	COMERCIO	21.174.680	0,09%
81	TRANS AMERICAN AIRLINES SA TACA PERU	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	20.088.415	0,08%
82	NESTLE BOLIVIA S.A.	COMERCIO	19.533.960	0,08%
83	COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS SANTA CRUZ LTDA (SAGUAPAC)	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	19.395.596	0,08%
84	BANCO ECONOMICO S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	18.365.222	0,08%

Puesto	Razón Social	Actividad Económica	Total Pagado (Bs.)	Participación %
85	CERVECERIA NACIONAL POTOSI LTDA	INDUSTRIA MANUFACTURERA	18.335.423	0,08%
86	CIA. LOGISTICA DE HIDROCARBUROS BOLIVIANA S.A. CLHB	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	18.053.201	0,08%
87	FINNING BOLIVIA S.A. (FINNING)	COMERCIO	17.954.249	0,07%
88	EMPRESA ELECTRICA VALLE HERMOSO S.A.	ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	17.160.504	0,07%
89	BANCO GANADERO SA	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	16.900.373	0,07%
90	FUTURO DE BOLIVIA S.A. ADM. FONDOS PENSIONES	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	16.610.643	0,07%
91	BBVA PREVISION AFP S.A.	ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS, SEGUROS, BIENES INMUEBLES Y SERVICIOS A LAS EMPRESAS	16.531.227	0,07%
92	UNIVERSIDAD CATOLICA BOLIVIANA SAN PABLO	OTROS SERVICIOS	16.523.457	0,07%
93	MAXAM-FANEXA S.A.M.	COMERCIO	16.336.619	0,07%
94	NIBOL LTDA.	COMERCIO	16.332.766	0,07%
95	INDUSTRIAS AGRICOLAS DE BERMEJO S.A	INDUSTRIA MANUFACTURERA	16.163.127	0,07%
96	INDUSTRIAS VENADO S.A.	INDUSTRIA MANUFACTURERA	16.157.952	0,07%
97	SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL INDUSTRIAL SACI	COMERCIO	16.061.088	0,07%
98	SINCHI WAYRA S.A.	MINERALES METÁLICOS Y NO METÁLICOS	16.002.370	0,07%
99	BOLIVIATEL S.A.	TRANSPORTE Y COMUNICACIONES	15.720.538	0,07%
100	EXTERRAN BOLIVIA SRL	OTROS SERVICIOS	15.205.379	0,06%

Fuente: Staff de Planificación y Control de Gestión

Padrón Nacional de Contribuyentes

**Cuadro 2.7 Padrón de Contribuyentes por Régimen
(En Número de Contribuyentes)**

Padrón	Régimen				Total
	General	Simplificado	Integrado	Agrario Unificado	
Acumulado a diciembre de 2010	221.198	35.398	3.590	3.438	263.624
Inscritos en la Gestión 2010	44.386	3.241	78	223	47.928
Porcentaje Nuevos Contribuyentes	20,1%	9,2%	2,2%	6,5%	18,2%

Fuente: Gerencia Nal. de Gestión de Recaudación y Empadronamiento

De manera acumulada de gestiones anteriores hasta el 31 de diciembre del 2010, el Padrón Nacional de Contribuyentes del SIN estuvo compuesto por 263.624 contribuyentes en estado "activo habilitado" cuyas obligaciones tributarias se encontraban vigentes.

En lo que corresponde a la gestión 2010 se dieron de alta a 47.928 nuevos contribuyentes empadronados, cantidad que representó el 18,2% del Padrón Acumulado al 31 de diciembre

de 2010. La mayor parte (92,6%) de las nuevas inscripciones habilitadas en el año 2010 se registraron en el Régimen General, el 6,7% en el Régimen Simplificado, 0,47% en el Régimen Agrario Unificado y sólo el 0,16% correspondió al Régimen Integrado conforme se puede apreciar en el Cuadro 2.7.

Otras Actividades Realizadas

Durante la gestión 2010 el Área de Recaudación del SIN también avanzó en el desarrollo de las siguientes actividades:

**Cuadro 2.8. Actividades Ejecutadas por el Área de Recaudación
Gestión 2010**

N°	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESULTADO OBTENIDO
1	DEVOLUCIÓN IMPOSITIVA	Efectuar la devolución de tributos a los sectores de exportación tradicional y no tradicional.	El 2010 se emitieron CEDEIM por un monto de Bs. 700 millones, sin embargo, el monto de las solicitudes ascendió a Bs. 1,162 millones. Al cierre de la gestión 2010 el déficit presupuestario vigente acumulado de gestiones anteriores ascendió a cerca de Bs. 1,251 millones pendientes de ser devueltos a los exportadores.
2	REDENCIÓN DE VALORES	Atender y facilitar el pago de impuestos mediante valores fiscales.	El 78% de las recaudaciones en valores se generaron mediante Notas de Crédito Fiscal (NOCRES) emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas; 21% mediante CEDEIM emitidos por el SIN; y el 1% restante mediante CENOCREF.
3	CONTROL DE OMISOS	Determinar el nivel de incumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de los sujetos pasivos en las respectivas fechas de vencimiento de los tributos.	El porcentaje de omisión promedio de la gestión 2010 para el caso del IVA reflejó un valor de 12,9% y para el IT de 13,0%.
4	PROYECTO DE FIABILIDAD DEL PADRÓN	Establecer mecanismos que permitan confrontar la veracidad de la información brindada por el contribuyente al momento de su registro en Padrón Nacional de Contribuyentes.	A fines de 2010 el nivel de ejecución del Proyecto fue de 192%. Se logró identificar a contribuyentes con domicilio inexistentes y evitar que puedan realizar la dosificación de facturas. Se identificaron actividades económicas que no se encontraban registradas en el Padrón. Gracias al Proyecto la fiabilidad del Padrón Nacional de Contribuyentes ascendió a 92%.
5	PROYECTO SISTEMA DE PRESENTACIÓN DE DECLARACIONES JURADAS SIN DATOS	Posibilitar la presentación de declaraciones juradas sin datos a través de la Oficina Virtual o el servicio de mensajería de telefonía móvil (SMS).	Se aprobó la Resolución Normativa de Directorio RND N° 10-0004-10 de 26 de marzo de 2010 que reglamenta el procedimiento para la presentación de declaraciones juradas sin datos a través del servicio habilitado en el sitio web "Oficina Virtual" o alternativamente por el servicio de mensajería de telefonía celular (SMS).

6	REGLAMENTO DEL SISTEMA DE PAGO PARA CONTRIBUYENTES NEWTON Y OTROS	Normar los procedimientos para efectuar el cumplimiento de obligaciones tributarias de los contribuyentes Newton y otro tipo de contribuyentes.	Se cuenta con la Resolución Ministerial N° 196/2010 del MEFP que reglamenta el proceso de recaudación de tributos fiscales para Principales, Grandes y el Resto de contribuyentes. Se suscribieron contratos con varias Entidades Financieras para prestar el servicio de recaudación de tributos fiscales bajo nuevas condiciones y términos.
7	ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL COF Y DEL MANUAL DE FACTURACIÓN	Adecuar los procedimientos relativos al Control de Obligaciones Fiscales y de Facturación a la normativa vigente.	Se cuenta con manuales actualizados de Procedimientos de Control de Obligaciones Fiscales, Omisión a la Presentación de Declaraciones Juradas y de Procedimientos del Nuevo Sistema de Facturación (NSF-07).
8	PLATAFORMA DE INFORMACIÓN CON EL MEFP	Disponer de información oportuna y segura de los valores emitidos por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP).	Se desarrolló una plataforma para el intercambio de información entre el SIN y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que reporta información en línea de las NOCREs emitidas por dicha Cartera de Estado.

Fuente: Gerencia Nal. de Gestión de Recaudación y Empadronamiento

• VI Encuentro Nacional de Recaudaciones y Empadronamiento

Entre el 5 y 8 de octubre de 2010 se llevó a cabo el “VI Encuentro Nacional de Recaudaciones y Empadronamiento” en la ciudad de Potosí con la participación de funcionarios de la Gerencia Nacional de Servicio al Contribuyente y del Proyecto Modelo de Administración del Sistema Impositivo (MASI). Este evento colectivo permitió identificar las principales dificultades y falencias que afrontan las diversas Gerencias Distritales.



El SIN evalúa el cumplimiento de sus funciones y objetivos de manera permanente, a través de actividades grupales con participación de personal ejecutivo, técnico y operativo.

Una de las conclusiones centrales del Encuentro estuvo referida a la necesidad de implementar mayores mecanismos de sistematización tecnológica a los diversos procesos operativos a efectos de minimizar el nivel de errores en el análisis, registro y control de la gestión.

Fiscalización Estricta y Permanente

La fiscalización que comprende labores no sólo de control operativo sino además de análisis e investigación estratégica sobre el comportamiento del contribuyente, juega un rol preponderante en el cumplimiento eficaz de los objetivos centrales del SIN puesto que su sólo accionar genera un efecto de sensación de riesgo sobre la población, el mismo que tiene una repercusión positiva en la reducción de la evasión y/o defraudación impositiva.

Proyecto Eventuales “Procesos de Determinación” (RC-IVA)

Este proyecto posibilitó supervisar el cumplimiento del pago del Régimen Complementario al Impuesto al Valor Agregado RC-IVA, de los contribuyentes en calidad de dependientes, tanto de instituciones públicas como privadas con ingresos mayores a Bs. 7.000.

En base a la verificación cruzada de la información se detectaron facturas observadas, por las cuales se emitieron órdenes de Verificación Interna, incrementándose la sensación de riesgo en este segmento de contribuyentes de reciente alcance por la Administración Tributaria.

Cuadro 3.1. Resultados del Proyecto “Procesos de Determinación RC-IVA”, Gestión 2010

Gerencia	Número de Casos			Recaudación (Bs.)		
	Programados	Ejecutados	Porcentaje de Ejecución	Programada	Obtenida	Porcentaje de Cumplimiento
Gerencia Dist. Sta. Cruz	49	48	98%	52.142	373.905	717%
Gerencia Graco Sta. Cruz	364	449	123%	376.923	2.731.623	725%
Gerencia Sect. Hidrocarburos	387	500	129%	517.785	3.004.840	580%
Total Santa Cruz	800	997	125%	946.850	6.110.368	645%
Gerencia Dist. La Paz	259	320	124%	251.664	3.254.055	1293%
Gerencia Graco La Paz	501	599	120%	596.978	3.513.667	589%
Total La Paz	760	919	121%	848.642	6.767.722	797%
Gerencia Dist. Cbba.	27	43	159%	24.741	133.490	540%
Gerencia Graco Cbba.	90	234	260%	85.507	874.039	1022%
Total Cochabamba	117	277	237%	110.248	1.007.529	914%
Gerencia Dist. Oruro	87	104	120%	95.049	281.870	297%
Gerencia Dist. Sucre	89	134	151%	115.387	481.119	417%
Total	1.853	2.431	131%	2.116.176	14.648.608	692%

Fuente: Gerencia Nacional de Fiscalización

En términos de recaudación directa obtenida, se logró captar Bs. 14,6 millones que representa un grado de cumplimiento del 692% respecto a la meta proyectada de Bs. 2,1 millones, labor que fue posible gracias al incremento considerable de los casos concluidos, mismos que ascendieron a 2.431 que representaron un cumplimiento del 131% respecto a los casos programados, tal como se observa en el Cuadro 3.1.

Proyecto “Controladores Fiscales”

Este proyecto fue ejecutado entre los meses de octubre y diciembre de 2010 con el objetivo de verificar por una parte, el cumplimiento de la obligación que tienen todos los contribuyentes del Régimen General de emitir facturas, notas fiscales o documentos equivalentes al momento de realizar una venta o prestación de servicios, y por otro lado, con el propósito de incrementar la sensación de riesgo subjetivo en los contribuyentes.

Como se observa en el Cuadro 3.2 se realizaron un total de 5.855 intervenciones en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz que significaron un cumplimiento de 126% con relación a la meta programada de 4.650 operativos.

Cuadro 3.2. Resultados del Proyecto “Controladores Fiscales”, Gestión 2010

Gerencia	Número de Controladores Fiscales	Intervenciones					"Recaudación Total (Bs.)"
		Clausuras	"Convertibilidades"	Total Interven.	Meta Programada	"Porcentaje de Cumplimiento"	
Gerencia Distrital La Paz	24	1.280	1.022	2.302	1.800	128%	784.120
Gerencia Distrital Sta. Cruz	22	1.346	992	2.338	1.800	130%	929.003
Gerencia Distrital Cbba.	14	805	410	1.215	1.050	116%	245.912
Total	60	3.431	2.424	5.855	4.650	126%	1.959.035

Fuente: Gerencia Nacional de Fiscalización

Operativo: Clausuras 2010



El SIN cumple con el control de la Evasión y Defraudación Tributaria, a través de estrictos Operativos de Clausura de establecimientos comerciales efectuados durante la gestión 2010.

A efectos de generar sensación de riesgo en el comercio en general, se llevó a cabo el “Operativo de Control de Emisión de la Nota Fiscal Art. 170 Ley 2492” a nivel nacional, operativo en el cual, mediante el método de observación directa se procedió a la intervención de los negocios infractores. Estos operativos fueron realizados con la participación de todos los funcionarios de planta de las Gerencias Distritales y GRACOS del SIN de forma quincenal durante los meses de junio y julio de 2010.

Cuadro 3.3 Resultados del Operativo “Clausuras 2010”

Localidad	N° de Parejas	Cantidad de Visitas			Promedio de Visitas	"Recaudación Total (Bs.)"
		Clausuras	Convertibilidad	Total		
La Paz	249	279	208	487	2,0	147.890
Santa Cruz	282	403	95	498	1,8	107.078
Tarija	46	36	76	112	2,4	43.808
Cochabamba	203	284	106	390	1,9	28.639
Yacuiba	43	69	34	103	2,4	21.760
El Alto	66	56	57	113	1,7	15.632
Beni	54	115	40	155	2,9	8.619
Oruro	60	107	15	122	2,0	7.690
Chuquisaca	63	104	33	137	2,2	7.330
Potosí	45	74	14	88	2,0	5.305
Total	1.111	1.527	678	2.205	2,0	393.751

Fuente: Gerencia Nacional de Fiscalización

Tal como se puede apreciar en el Cuadro 3.3 se conformaron 1.111 parejas de controladores fiscales que lograron realizar 2.205 visitas de control a nivel nacional. Producto de este trabajo se efectuó un total de 1.527 clausuras de establecimientos comerciales, habiéndose recaudado un monto global de Bs. 393.751.

Acciones de Inteligencia Fiscal

En la gestión 2010, el Departamento Nacional de Inteligencia Fiscal, diseñó operativos de inteligencia fiscal a nivel nacional para la generación de casos de verificación interna, los mismos que se detallan en el Cuadro 3.4.

Cuadro 3.4 Operativos Generados por Inteligencia Fiscal, Gestión 2010

N°	Operativo	Número de Casos Generados	Participación Porcentual	Tipo de Proceso
1	Operativo Diferencias IVA-IT	1.286	30,5%	Verificación Interna
2	Operativo RC-IVA Dependientes	2.813	66,8%	Verificación Interna
3	Operativo Exportadores	26	0,6%	Verificación Externa
4	Operativo Beneficiarios SIGMA	9	0,2%	Verificación Externa
5	Operativo IUE-Profesionales	77	1,8%	Verificación Externa
Total		4.211	100,0%	

Fuente: Gerencia Nacional de Fiscalización

- Por otro lado, se generaron un total de 174 órdenes de fiscalización, 999 órdenes de verificación externa, 9.350 autos iniciales de sumario contravencional por incumplimiento en la presentación de información, de los cuales 7.259 correspondieron a casos relacionados con libros de compras y ventas y 2.091 con bebidas refrescantes y parámetros de producción.
- Se realizó el análisis del comportamiento tributario del sector de empresas constructoras, casas de juego, ONG financieras, empresas mineras, medios de comunicación y profesionales abogados, los mismos que derivaron en la generación de seis procesos de fiscalización o verificación externa respectivos.
- A objeto de apoyar a las Gerencias Operativas de Fiscalización en la orientación del enfoque a aplicarse en procesos complejos de fiscalización, se realizaron ocho tutelajes a procesos generados a los contribuyentes que representaron el 80% de cumplimiento respecto a la cantidad de casos programados.
- Se cumplió con el 100% de lo proyectado respecto a las dos órdenes de fiscalización ejecutadas a los ingenios San Aurelio y Unagro. Asimismo, se concluyeron 10 órdenes de verificación externas que representaron el 111% de cumplimiento de la meta prevista.
- Con la finalidad de optimizar tanto el uso como la fuente de la información proporcionada por contribuyentes informantes, de parte de la Gerencia Nacional de Fiscalización y las Gerencias Operativas, se elaboraron definiciones conceptuales para el Operativo 630 Diferencias IVA-IT, Operativo 650 RC-IVA Dependientes, Control de impresiones de Ordenes de Verificación Interna, Consultas masivas del Libro de Compras y Ventas, Libro de Compras y Ventas Regalía Minera, Operativo 750 RC-IVA y el Operativo 720 Depuración Crédito Fiscal.
- Luego de concluir el relevamiento y valoración de información, se realizó el nombramiento de tres nuevos Agentes de Información: Consejo de la Judicatura, clínicas y consultores.

Resolviendo Controversias Legales

Procesos Prejudiciales y Judiciales

En la gestión 2010 se concluyeron un total de 383 procesos prejudiciales, de los cuales 257 fueron favorables al SIN por un monto aproximado de Bs. 60,3 millones. El porcentaje de éxito de los procesos concluidos fue de 62%. Sin embargo, a fines de la gestión 2010 se encontraban en trámite 715 procesos prejudiciales por un monto aproximado de Bs. 1.210 millones.

Cuadro 4.1
Procesos Prejudiciales y Judiciales Concluidos, Gestión 2010

Tipo de Proceso	Concepto	Concluidos				Total
		A favor del SIN	A favor del Contribuyente ó Anulados	Parcialmente		
				Impugnado	A favor del SIN	
Prejudiciales	Número de Casos	239	126	-	18	383
	Importe en Bs.	52.114.166	57.046.949	24.456.654	8.214.974	133.617.769
Judiciales	Número de Casos	89	23	-	11	123
	Importe en Bs.	78.213.454	89.900.671	9.853.153	7.990.873	177.967.278

Fuente: Gerencia Nal. Técnica Jurídica y Cobranza Coactiva

Como se puede apreciar en el Cuadro 4.1 en la vía judicial se concluyeron un total de 123 procesos judiciales, de los cuales cerca del 81% fueron resueltos a favor del SIN por un monto de Bs. 86,2 millones. El porcentaje de éxito de los procesos concluidos fue de 72%.

Proyectos Desarrollados

Durante la gestión 2010 el Área Jurídica del SIN también avanzó en el desarrollo de los siguientes Proyectos:

Cuadro 4.2
Proyectos Desarrollados por el Área Jurídica y Cobranza Coactiva, Gestión 2010

N°	PROYECTO	OBJETIVO	RESULTADOS OBTENIDOS
1	RECUPERACIÓN DE DEUDAS EN MORA FIRME	Ampliar la cobertura de recuperación coactiva de adeudos tributarios en mora.	Se recaudó Bs. 21,453,771 con un nivel de cumplimiento del 119% respecto a la meta programada y se contribuyó a generar sensación de riesgo en las ciudades de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Tarija, El Alto y Yacuiba.
2	RECAUDACIÓN EMERGENTE DE DD.JJ. CON SALDO A FAVOR DEL FISCO	Evitar la prescripción de adeudos tributarios a través de la persuasión y notificación de los actuados emergentes del proceso de ejecución tributaria.	Se recaudó Bs. 49,012,726 con un nivel de cumplimiento de 145% respecto a la meta proyectada, lográndose una reducción de la mora tributaria. Se ofreció a los contribuyentes que no cuentan con recursos económicos disponibles la posibilidad de acogerse a un plan de pagos.
3	SISTEMA GAUSS - RESOLUCIONES DETERMINATIVAS	Reducir los tiempos de procesamiento y emisión de las Resoluciones Determinativas emergentes de la no presentación de Declaraciones Juradas.	Se concluyó la Primera Etapa del Módulo de Resoluciones Determinativas.
4	SISTEMA INFORMÁTICO GALILEO JURÍDICA	Facilitar el acceso del personal jerárquico y técnico a toda la información (técnica, legal, financiera, etc.) que existe sobre un tema específico en las distintas áreas de la Entidad.	Se aprobó la definición conceptual del Sistema Galileo Jurídica y se encuentra lista para ingresar a la fase de desarrollo.
5	PROYECTO NOTIFICADORES 2010	Reducir la cantidad de notificaciones pendientes de ser emitidas a los contribuyentes.	Se realizaron 10,826 notificaciones con un cumplimiento del 90% respecto a la meta programada, lo cual permitió reducir significativamente las notificaciones pendientes en las Gerencias Operativas de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba, Oruro, Tarija, El Alto y Yacuiba.
6	PROYECTO APOYO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL	Disponer de una base de datos informatizada de la documentación física existente en las Unidades de Cobranza Coactiva de los Gerencias Operativas.	Se logró cargar al sistema informático un total de 3,537 expedientes con un avance del 90% respecto a la meta programada, beneficiándose a las Gerencias Operativas de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Oruro.

Fuente: Gerencia Nal. Técnica Jurídica y Cobranza Coactiva



3. Áreas de Apoyo



Promovemos
**cultura tributaria en
los y las bolivianos**

El Contribuyente: Prioridad en la Agenda de Trabajo

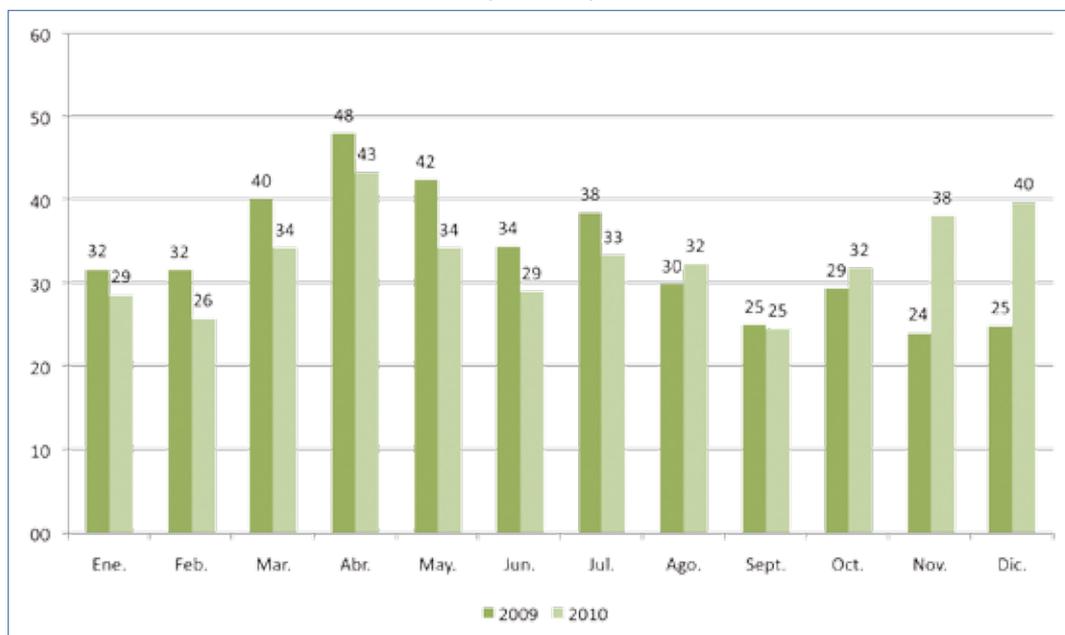
Servicio al Contribuyente en Oficinas

Con el objeto de ofrecer servicios de asistencia tributaria permanente en beneficio de la población boliviana, el SIN dispone en todas sus oficinas del país de Plataformas de Servicio al Contribuyente (SAC), las cuales durante la gestión 2010 extremaron esfuerzos para mejorar cualitativamente los niveles de satisfacción de los contribuyentes.

Bajo dicha premisa entre enero y diciembre de 2010, se atendieron a través de las 14 unidades de SAC ubicadas en los principales centros urbanos del país aproximadamente 394.714 consultas del público en general sobre diversos temas de orden impositivo, cantidad que fue levemente menor (-1%) respecto a la gestión 2009.

Se inauguraron Plataformas de Atención al Contribuyente en las Agencias Tributarias locales de las ciudades de Bermejo, Villazón, Guayaramerín, Riberalta y Quillacollo.

Gráfico 5.1 Consultas Atendidas en Plataformas, 2009-2010
(En miles)



Fuente: Gerencia Nal. de Servicio al Contribuyente

Plataformas Móviles de Servicio al Contribuyente



El SIN se acerca a la ciudadanía nacional de manera directa a través de las Plataformas móviles de Servicio al Contribuyente, instaladas durante la gestión 2010.

Una de las actividades más importantes durante el 2010 fue la puesta en marcha de las Plataformas Móviles, las cuales se constituyen en una de las formas de atención más directa y oportuna al contribuyente y que permite tener un acercamiento más estrecho entre la Entidad y el público en general.

Producto de la dinámica estimulada por el Presidente Ejecutivo del SIN se realizaron más de 300 salidas de las plataformas móviles a lo largo del territorio nacional durante la gestión 2010, habiéndose llegado de esta manera a mercados, supermercados, zonas comerciales, ferias, etc. La mayor parte de estas actividades fueron concretadas durante fines de semana.

Programa de Educación Tributaria

Convencidos de la importancia del valor de promover la formación y desarrollo de una conciencia y cultura tributaria amplia y profunda en todos los segmentos etáreos de la población boliviana, el SIN continuó durante la gestión 2010 con la implementación del Programa de Educación Tributaria (PET) iniciado hace nueve años atrás, mismo que por su importancia contempla varios módulos: PET Escolar, PET Universidades, PET Normales (educando a educadores), PET Rural (gobiernos municipales), PET Ciudadanos, PET Interinstitucional y Autoridades, PET sitio web, Producción de materiales, etc.



El SIN promueve la Conciencia Tributaria en el país
mediante la orientación, educación y difusión de información sobre los derechos y deberes de los contribuyentes realizados durante la gestión 2010.

Para la gestión 2010 se programó la ejecución de 521 cursos a nivel nacional, sin embargo gracias a los esfuerzos desplegados se lograron concretar un total de 609 eventos, registrándose un incremento de 17% respecto a lo programado y un crecimiento de 15% respecto al año 2009. Se dio una importante cobertura al área rural habiéndose impartido cursos en unidades educativas de las provincias.

Producto del trabajo desplegado el PET logró beneficiar a más de 18 mil personas entre niños, jóvenes, adultos y ancianos, brindando mensajes de conciencia y responsabilidad tributaria, cantidad que fue mayor en 15% respecto a la gestión 2009. En términos de duración, también

se registró un mayor dinamismo habiéndose impartido un total de 642 horas de capacitación durante la gestión 2010, superior en 26,3% al registrado en el año anterior.

Indudablemente, estas actividades tuvieron un impacto positivo en las actuales y nuevas generaciones puesto que se transmitieron los beneficios que implica efectuar el pago de impuestos de manera correcta y oportuna para el propio ciudadano, su entorno familiar y el país en su conjunto.

Proyecto “Conociendo el Mundo de los Impuestos”



El SIN promueve la Cultura Tributaria

en la población infantil y juvenil a través del Proyecto

“Conociendo y Visitando el Mundo de los Impuestos” realizado durante la gestión 2010.

Se implementó con alcance nacional el proyecto “Conociendo y Visitando el Mundo de los Impuestos” que tiene el objetivo de que tanto niños como jóvenes del país obtengan conocimiento y familiarización con las funciones que cumple el SIN.

Se realizaron un total de 67 actividades denominadas “Visitando el Mundo de los Impuestos” en todas las jurisdicciones de la Administración Tributaria, mismos que consistieron en la visita de niños a las instalaciones de la Entidad donde a través de juegos y charlas didácticas se impartieron enseñanzas sobre la importancia del pago de aportes, la emisión de facturas, el destino de los impuestos, etc.

Capacitación Externa

Uno de los ejes centrales del SIN es la capacitación no solo de los contribuyentes sino también del resto de la población nacional, el cual se va impartiendo conforme van surgiendo las necesidades de la ciudadanía nacional y evolucionando los sistemas tributarios.



El SIN fomenta la Educación Tributaria en el país mediante eventos de capacitación presencial, semipresencial y virtual dirigidos a la ciudadanía nacional durante la gestión 2010.

Durante la gestión 2010 se llevaron a cabo un total de 605 eventos de capacitación en territorio nacional, cantidad que permitió superar en cerca del 30% la meta anual trazada y en 43% a los registrados el año 2009.

En términos de resultados, el Programa de Capacitación Externa logró beneficiar a más de 21 mil personas, magnitud que fue superior en 57% respecto al año anterior. En términos de duración, también se registró un mayor dinamismo habiéndose impartido un total de 1.073 horas de capacitación durante la gestión 2010, mayor en 24,3% con relación al año 2009.

Difusión de Material Informativo

Dando cumplimiento a su función de diseñar, desarrollar y difundir material didáctico informativo a la población boliviana, el SIN elaboró durante la gestión 2010 una cantidad considerable de materiales escritos (afiches, volantes, bipticos, trípticos, tetrapticos, folletos, textos guías, etc.) y productos virtuales (sitio web, audiovisuales, etc.) que abordaron un total de 21 tópicos de diversa índole impositiva.

Se suministró de manera permanente información a los medios de comunicación escritos, cuyo resultado se tradujo en decenas de notas de prensa difundidas en ocho departamentos del país. Asimismo se difundió información oficial referida a resoluciones, edictos, comunicados, vencimientos para el pago de impuestos, convocatorias, remates e invitaciones, entre otros.



El SIN difunde información tributaria a los contribuyentes del país mediante ferias, exposiciones y otros eventos públicos masivos realizados durante la gestión 2010.

Se elaboraron cerca de 300 monitoreos de medios escritos con el propósito de que el personal de la Entidad se encuentre informado sobre temas relacionados con las funciones que realiza el SIN.

Campañas Motivacionales

Uno de los principales proyectos del SIN ejecutados en la gestión 2010 fue la Oficin@ Virtual, que permitió la incorporación de 120.000 contribuyentes Newton. Para el lanzamiento de este servicio se desarrolló una campaña publicitaria dando a conocer los beneficios del nuevo portal tributario a través de spots televisivos, cuñas radiales y artes de prensa en medios locales y nacionales.

También se realizaron campañas publicitarias por los principales medios televisivos, radiales y prensa con el objetivo de promocionar el servicio de facturación electrónica y promover el cumplimiento de los deberes ciudadanos y el ejercicio de sus derechos en torno a la emisión de facturas, dándose a conocer los beneficios y ventajas de dichas medidas.

Eventos Institucionales

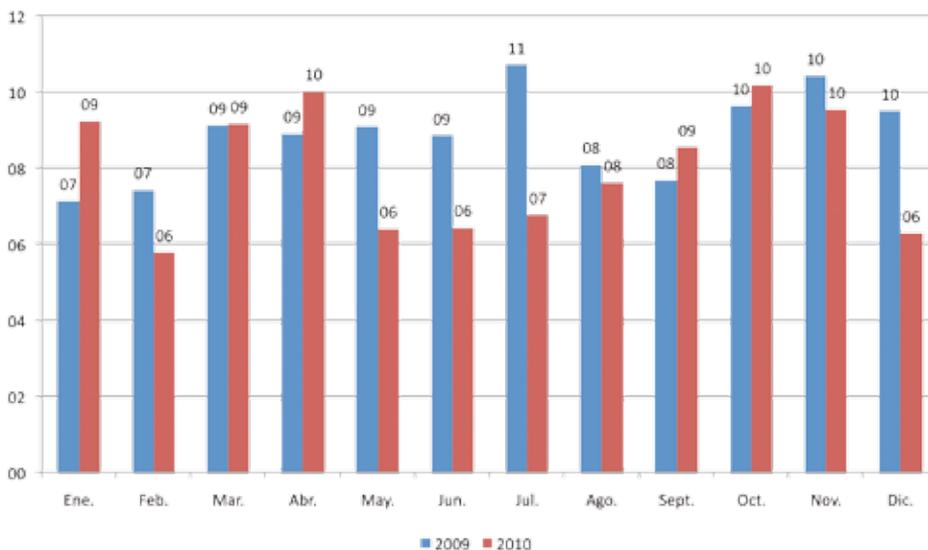
Se organizaron seminarios para periodistas de la ciudad de La Paz con la finalidad de hacer conocer los alcances de la Oficina Virtu@l, eventos que contaron con la presencia de medios escritos, radiales y televisivos.

Se elaboraron cerca de 300 monitoreos de medios escritos con el propósito de que el personal de la Entidad se encuentre informado sobre temas relacionados con las funciones que realiza el SIN.

Centro de Llamadas

Con el propósito de satisfacer la demanda informativa del contribuyente, el SIN cuenta con un Centro de Llamadas que dispone líneas telefónicas gratuitas 800 orientadas a absolver las necesidades de información y orientación provenientes de todas las poblaciones del país, facilitando de esta manera los canales de acceso y relacionamiento entre el público y la Entidad.

Gráfico 5.2 Atención del Centro de Llamadas: Líneas 800, 2009-2010
(En miles)



Fuente: Gerencia Nal. Servicio al Contribuyente.

Durante la gestión 2010 se atendieron a través de la Línea 800-10-3444 cerca de 96.000 consultas de la población boliviana sobre diversos aspectos tributarios y generales, cantidad que fue menor en 10% con relación a la gestión 2009. Dicha merma se debe en parte a que fue suprimida la línea 800-16-1234, sin embargo para compensar ello se mejoró el equipamiento tecnológico del Centro de Llamadas mediante la instalación de un procesador de voz, identificador de llamadas y la automatización de las respuestas para las consultas más frecuentes formuladas por el público, actividades que en su conjunto mejoran la calidad del servicio al contribuyente.

Buzón de Sugerencias y Reclamos

Otra modalidad que dispone el SIN para tener una retroalimentación permanente del público sobre la calidad de los servicios brindados es el Buzón de Sugerencias y Reclamos que se encuentran ubicados en las oficinas distritales y locales de la Entidad.

Hasta fines de la gestión 2010 se recibieron aproximadamente un total de 250 formularios, de los cuales 51 fueron sugerencias y 199 reclamos, todas fueron procesadas y atendidas por las respectivas Gerencias Distritales del SIN.

Planificación Estratégica y Gestión

Plan Estratégico Institucional 2011-2015

En cumplimiento de los artículos 6 y 18 de la Ley de Administración y Control Gubernamentales, que determina que la planificación en las instituciones públicas debe ser elaborada en función a los objetivos y programas establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Estratégico Institucional, durante la gestión 2010 se dio inicio a la formulación del Plan Estratégico Institucional (PEI) del SIN para el periodo comprendido entre las gestiones 2011 a 2015.

Este proceso tuvo un carácter participativo e incluyente que fue concretado a través de la aplicación de diversos instrumentos metodológicos con el objeto de que los funcionarios de la Institución asuman un sentido de apropiación, identificación y compromiso con los lineamientos estratégicos que deberá seguir la Institución en el corto y mediano plazo.

Seguimiento y Evaluación del POA 2010

De acuerdo a lo establecido en el Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones (RESPO), durante la gestión 2010 se elaboraron 4 Informes Trimestrales del POA 2010, uno de los cuales correspondió a la Evaluación del POA-Presupuesto de la gestión 2009.

En inmediaciones de la localidad de Huajchilla se llevó a cabo en agosto de 2010 la Reunión de Gerentes y Responsables de Staffs del SIN, actividad que permitió evaluar de forma objetiva el cumplimiento de las actividades desarrolladas en el Primer Semestre de la gestión 2010 y asimismo, proponer estrategias para lograr los resultados comprometidos.

Como resultado de las actividades anteriores el POA-2010 tuvo un nivel de cumplimiento del 87% gracias al esfuerzo y compromiso de las autoridades y los funcionarios de la Institución.

Manual de Cargos y Puestos

Con el propósito de estandarizar los perfiles de cargos para toda la escala salarial de la planilla del personal del SIN, se elaboró el Manual de Cargos y Puestos, actividad que contó con la participación de todos los Gerentes y mandos medios de la Institución a fin de reflejar resultados transparentes.

Ambos instrumentos son requisitos indispensables para que el SIN haya logrado avanzar en las contrataciones del personal a través de convocatorias tanto internas como externas.

En base al Manual de Cargos y Puestos conjuntamente con el POA se elaboraron los Programas de Operaciones Anual Individuales (POAI's) 2010 para todo el personal de la Institución.

Formulación del POA 2011

En los meses de julio y agosto de 2010 se elaboró el anteproyecto de POA - Presupuesto correspondiente a la gestión 2011 con la participación de las Gerencias Nacionales, Distritales, de Grandes Contribuyentes, Sectorial Hidrocarburos y Staffs del SIN.



El SIN evalúa de manera objetiva y responsable el cumplimiento de sus funciones, objetivos y actividades establecidas en el Programa de Operación Anual de la Gestión 2010.

Transparencia Institucional

Asumiendo la importancia de profundizar la transparencia en la gestión pública y de luchar de manera abierta contra la corrupción, el SIN implementó durante el 2010 un conjunto de medidas, destacándose las siguientes:

- Se designó de manera formal a un Responsable de Transparencia al interior de la Institución encargado de atender, investigar y en su caso remitir a la instancia correspondiente denuncias sobre posibles hechos de corrupción o falta de transparencia. Los efectos de esta medida fueron positivos puesto que se lograron procesar varias denuncias en contra de funcionarios y ex funcionarios de la Institución.
- Con el fin de promover la ética, rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción se realizaron talleres de sensibilización para el personal de la Oficina Nacional, Gerencia Distrital La Paz, Gerencia Graco de La Paz y de la Gerencia Distrital de la ciudad de El Alto.
- Se aplicó de manera efectiva la Ley N° 004 de Lucha Contra la Corrupción “Marcelo Quiroga Santa Cruz” en el proceso penal imputado por el SIN en contra del Responsable de la Agencia Local Tributaria de la ciudad de Camargo de Chuquisaca por la comisión de los delitos de peculado, uso indebido de influencias, incumplimiento de deberes, falsedad ideológica, uso de instrumento falsificado y concurso real. Gracias a esta acción investigativa y al juicio instaurado, se logró emitir la sentencia condenatoria en primera instancia que resolvió condenar al imputado con doce años de privación de libertad sin derecho a indulto.
- Otro caso similar al anterior se registró en la Gerencia Distrital de Tarija a partir de la denuncia de un contribuyente en contra de un agente fiscalizador por presuntos actos de corrupción. Este caso fue atendido de manera inmediata, habiéndose constituido una comisión investigadora que realizó las acciones legales correspondientes para establecer la imputación de responsabilidades administrativa y penal. A fin de dar mayor transparencia al proceso de investigación se instruyó apartar a todos los funcionarios relacionados con la fiscalización del contribuyente denunciante.
- Mediante Resolución Administrativa de Directorio N° 09-0006-10 se aprobó un nuevo Reglamento de Procesos Internos por Responsabilidad Administrativa, el cual permite llevar a cabo de forma más objetiva e imparcial los procesos administrativos emergentes de presuntas contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo incurridos por los servidores y ex servidores públicos de la Institución.
- Se llevaron a cabo tres Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas ante las organizaciones sociales y de la sociedad civil que permitieron ejercer el control social de la gestión pública del SIN.

La Audiencia Pública Inicial realizada en el mes de marzo de 2010 contó con la participación de la Cámara Nacional de Comercio, Cámara de Exportadores, Confederación de Empresarios Privados y la Federación de Fabriles de Bolivia, permitió identificar demandas importantes del sector empresarial para facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias.

La Rendición Parcial de Cuentas efectuada en el mes de agosto 2010 de forma conjunta con otras entidades bajo dependencia del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas permitió presentar el cumplimiento de los compromisos asumidos por el SIN referidos a la implementación de la Oficina Virtual como medio alternativo para el pago de impuestos, los niveles y metas de recaudación alcanzados y el diseño del Proyecto de Padrón Biométrico.

La Rendición Final de Cuentas realizada en diciembre de 2010 contó con la participación de representantes de la sociedad civil de todo el país y de los medios de comunicación social, permitió exponer el cumplimiento estricto de todos los compromisos asumidos con la sociedad civil y evidenciar los logros alcanzados en el tema de la transparencia pública y de lucha contra la corrupción.



El SIN cumple con el mandato de Transparencia y Control Social a través de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Final realizado el 3 de diciembre de 2010.

Modernas Tecnologías de Información y Comunicación

Desarrollo de Sistemas

A través del portal virtual del SIN se puso a disposición del público varias aplicaciones informáticas con el fin de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. Se desarrolló una nueva versión del Sistema Da Vinci que incorpora nuevos módulos como el libro de compras y ventas para contribuyentes del sector minero y el formulario 110 para agentes independientes. Su instalación en los equipos de los contribuyentes es compatible con las versiones Windows Vista y Windows 7.



Se incorporó en la página web la opción “Verificación de Fiscalizadores”, mediante la cual los contribuyentes tienen la facilidad de verificar los datos de los agentes fiscalizadores que realizan operativos externos.

Se implantó una nueva versión del Sistema de Inventario de Valores Fiscales, que contiene formularios que captan información más precisa y completa del manejo de los inventarios de valores fiscales.

Se habilitó el módulo de Registro de la Mora que permite cargar, registrar y almacenar todos los documentos e información relacionados con la mora tributaria, mismos que son integrados en la base de datos del SIN.

Se diseñó un portal de “Consultas Vinculantes” que pretende responder a la necesidad de contar con un repositorio de documentos de consulta formulados por los contribuyentes sobre temas específicos. Este sitio virtual también será de gran utilidad para el personal al momento de emitir criterios técnicos y/o legales, puesto que permitirá acceder a toda la información existente en la Entidad sobre un tema en particular.

Base de Datos y Sistemas Operativos

Durante la gestión 2010 se realizó la migración de la base de datos corporativa de la versión Oracle 9iR2 a la versión 11gR2, ubicándose de esta manera el SIN en la primera institución gubernamental y una de las cinco primeras a nivel nacional en dar este salto tecnológico. Con la actualización de la base de datos se dio inicio a un proceso tecnológico que permitirá garantizar la disponibilidad de la información y los servicios tanto para los contribuyentes como para los funcionarios de la institución.

La nueva versión de Oracle permitirá registrar tiempos de recuperación de información más breves, mejorar el acceso a los datos, facilitar y agilizar la administración de la base de datos, coadyuvar al afinamiento de consultas y procesos, y mejorar el procedimiento de respaldo de información, entre otros.

Redes e Infraestructura Computacional

En la gestión 2010 se continuó con el potenciamiento de las redes de comunicación mediante la ampliación de los enlaces de comunicación con las Gerencias Distritales mejorándose hasta en un 500% la velocidad de transmisión entre el Centro de Datos ubicado en la ciudad de La Paz y las Gerencias Distritales localizadas en todos los departamentos del país. De esta forma se obtiene una mayor celeridad en el procesamiento de los trámites y operaciones diarias que realizan los funcionarios de la Entidad, con lo cual se otorga un mejor servicio a los contribuyentes.

Se mejoró el ancho de banda (capacidad de transmisión) del canal de acceso al servicio internet del SIN, proporcionando a los contribuyentes y público en general una mayor velocidad en sus operaciones con la Administración Tributaria.

Se extendió la cobertura de los servicios en línea mediante la instalación de enlaces de comunicación seguros en todas las agencias locales tributarias del SIN. Gracias a esta acción los funcionarios de las agencias locales pueden acceder a los diversos sistemas de información internos de la institución y además realizar sus operaciones en-línea (al instante).

Se mejoró el equipamiento tecnológico a nivel servidores del Centro de Datos Nacional, lo cual permitió brindar una mayor disponibilidad de los servicios y sistemas para los contribuyentes y funcionarios de la institución. Asimismo, se adquirió equipamiento tecnológico (PCs, impresoras láser, laptops, etc.) con el propósito de que el personal disponga de herramientas adecuadas para cumplir con sus funciones de manera eficiente.



Administración Responsable de los Recursos

Ejecución Presupuestaria

En la gestión 2010 los recursos financieros ejecutados del SIN considerados como ingresos ascendieron a Bs. 191,9 millones, de los cuales cerca del 95% provinieron de transferencias del Tesoro General de la Nación (TGN) y el resto de recursos específicos.

Como se puede apreciar en el Cuadro 6.1 el ingreso global ejecutado en la gestión 2010 registró un incremento de 25,1% con relación al año anterior 2009, producto tanto del incremento de las transferencias del TGN (35,7%) como del monto de los recursos específicos, el cual tuvo un crecimiento de 44,3% respecto al año 2009.

Cuadro 6.1 Ejecución Presupuestaria de Recursos, 2009-2010
(En Bolivianos y %)

Fuente de Recursos (*)	2009		2010		"Variación Anual (%)"
	Bs.	Participación %	Bs.	Participación %	
Transferencias TGN	134.245.947,8	87,5%	182.155.542,4	94,9%	35,7%
Recursos Específicos	6.808.260,4	4,4%	9.824.225,5	5,1%	44,3%
Transferencias Crédito Externo	12.418.272,0	8,1%	-	-	-
Total Ingresos	153.472.480,2	100%	191.979.768,0	100%	25,1%

Fuente: Gerencia Nal. Financiera y Administrativa

(*) Devengado.

En cambio la ejecución presupuestaria institucional del gasto alcanzó a Bs. 158,1 millones en la gestión 2010, monto que representó el 54,2% del presupuesto vigente de Bs. 278,8 millones. Como se aprecia en el Cuadro 6.2 la ejecución presupuestaria del gasto total en el año 2010 tuvo un incremento de 4,6% con relación a la gestión anterior 2009, principalmente producto del incremento en las partidas de Impuestos, Regalías y Tasas, y de Activos Reales.

Cuadro 6.2 Ejecución Presupuestaria del Gasto por Grupo, 2009-2010
(En Bolivianos y %)

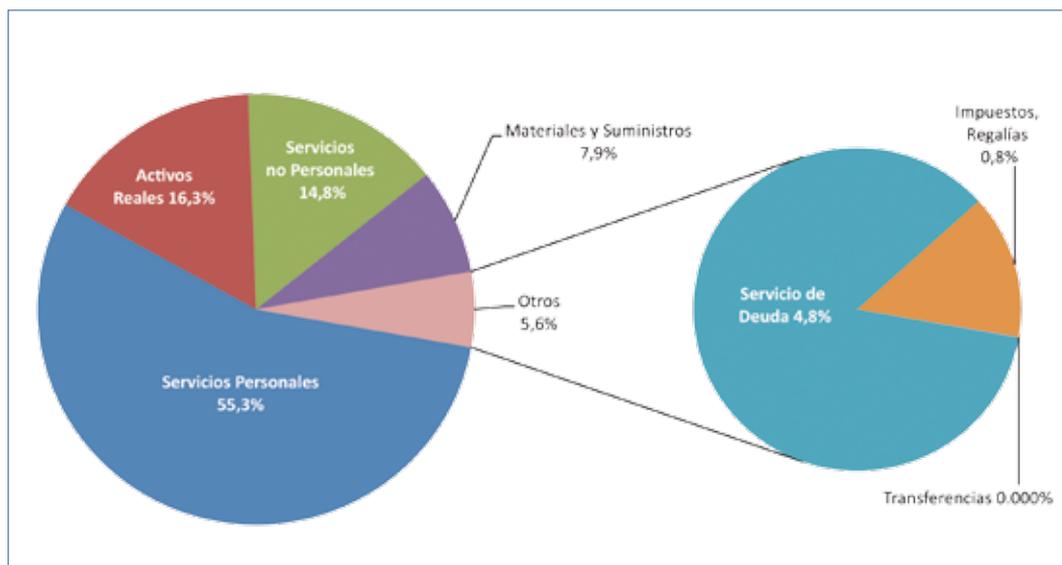
Grupo de Gasto (*)	2009		2010		"Variación Anual (%)"
	Bs.	Participación %	Bs.	Participación %	
Servicios Personales	94.842.498,9	62,7%	87.426.687,8	55,3%	-7,8%
Servicios no Personales	23.826.860,3	15,8%	23.432.321,9	14,8%	-1,7%
Materiales y Suministros	11.468.064,3	7,6%	12.546.374,1	7,9%	9,4%
Activos Reales	12.384.916,2	8,2%	25.805.244,9	16,3%	108,4%
Servicio de la Deuda Pública	8.265.862,2	5,5%	7.625.525,8	4,8%	-7,7%
Transferencias	-	-	7.301,0	0,0%	-
Impuestos, Regalías y Tasas	390.370,5	0,3%	1.288.504,0	0,8%	230,1%
Total Gasto	151.178.572,4	100%	158.131.959,4	100%	4,6%

Fuente: Gerencia Nal. Financiera y Administrativa

(*) Devengado.

Más de la mitad (55,3%) del gasto ejecutado en la gestión 2010 fue destinado al grupo de Servicios Personales, el 16,3% a la adquisición de Activos Reales, 14,8% a Servicios no Personales, 7,9% a la compra de Materiales y Suministros y el restante 5,6% a los rubros de pago de Impuestos, Regalías y Transferencias tal como se puede apreciar en el Gráfico 6.1.

Gráfico 6.1 Participación Porcentual del Gasto Ejecutado por Grupo, Gestión 2010



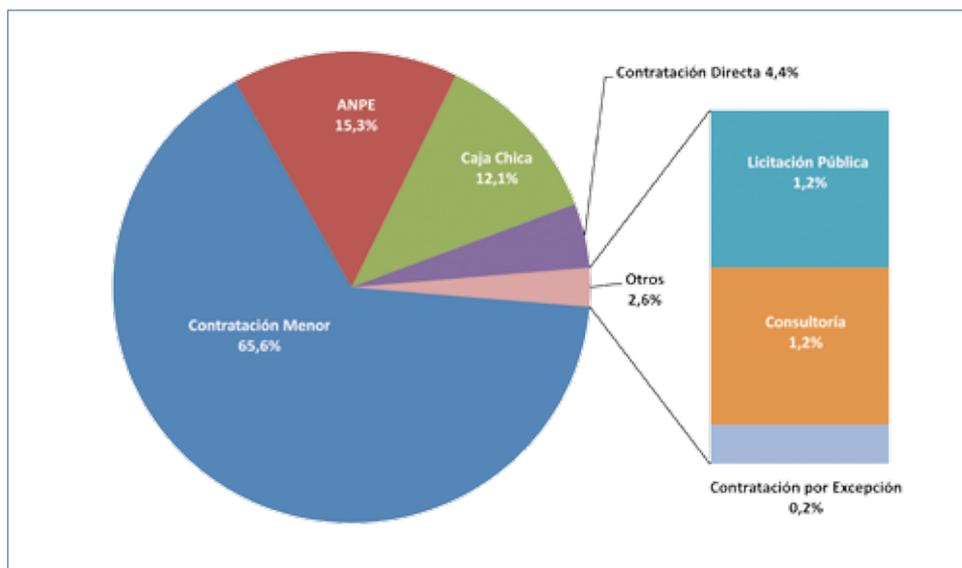
Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

Contratación de Bienes y Servicios

En el marco de lo establecido en el D.S. N° 0181 Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios de 28 de junio de 2009, durante la gestión 2010 se concluyeron 340 procesos de contratación de bienes y servicios que fueron formulados en función a los requerimientos de las distintas Gerencias Nacionales.

Tal como se aprecia en el Gráfico 6.2 la mayor parte de las contrataciones de bienes y servicios fueron realizadas bajo las modalidades de Contratación Menor, Apoyo Nacional a la Producción y Empleo-ANPE, Compra mediante Caja Chica y Contratación Directa; las cuales de manera agregada sumaron el 97,4% del total de las contrataciones concluidas. El resto (2,6%) de los procesos fueron llevados a cabo mediante Licitación Pública, Consultoría y Contratación por Excepción.

Gráfico 6.2 Procesos de Contratación Concluidos, Gestión 2010



Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos

Proyectos de Infraestructura

Durante la gestión el SIN ha asignado un apoyo preponderante a la ejecución de los proyectos de infraestructura física con el objetivo de dotar de condiciones adecuadas para el buen desenvolvimiento del personal interno y de brindar un mejor servicio a los contribuyentes. En esta línea se continuó con el avance de importantes proyectos de construcción, ampliación, refacción, remodelación o equipamiento conforme se observa en el Cuadro 6.3.

Cuadro 6.3 Ejecución de Proyectos de Infraestructura Física, Gestión 2010
(En Bolivianos)

Nº	Proyecto	Monto Presupuestado	Monto Ejecutado	Porcentaje de Ejecución
1	Construcción Edif. Nacional La Paz	367.500	148.500	40,4%
2	Construcción Edif. Gerencia Dist. El Alto	7.022.954	1.779.282	25,3%
3	Ampliación Edif. Gerencia Dist. Cochabamba	3.422.496	484.276	14,2%
4	Ampliación Edif. Gerencia Dist. Tarija	1.061.810	1.055.186	99,4%
5	Construcción Guardería Oficina Nacional	249.000	152.283	61,2%
6	Refacción Edif. Gerencia Dist. Potosí	1.320.747	968.707	73,4%
7	Remodelación Edif. Gerencia Dist. Chuquisaca	812.000	727.338	89,6%
8	Construcción Edif. Gerencia GRACO y GSH Santa Cruz	36.000	36.000	100,0%
9	Equipamiento ascensor Edif. Nacional	480.000	173.922	36,2%

Fuente: Gerencia Nal. Financiera y Administrativa

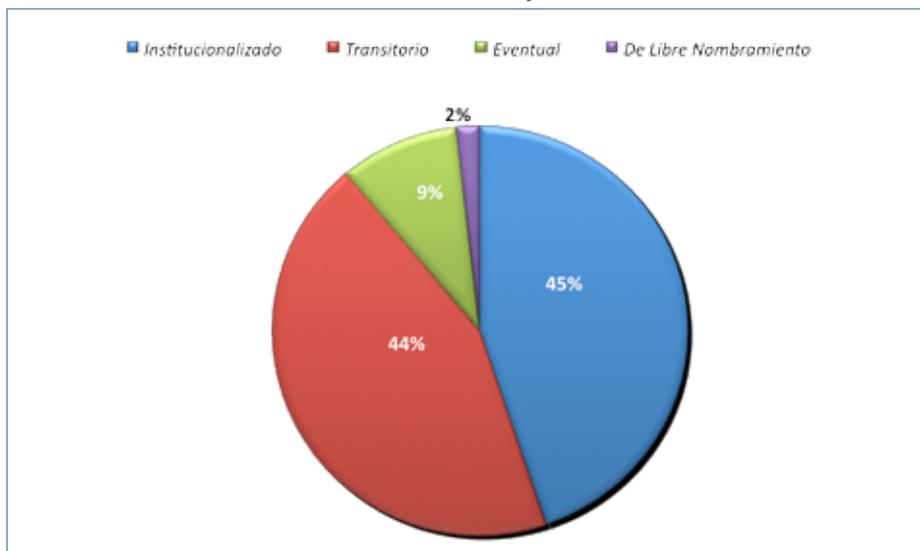
Alto Desempeño de los Recursos Humanos

La Gerencia Nacional de Recursos Humanos del SIN tiene como misión garantizar la dotación de recursos humanos idóneos en base a procesos eficientes y transparentes de selección, contratación, incorporación, capacitación, evaluación de desempeño, promoción y desvinculación; considerando adicionalmente los principios de no discriminación, igualdad de oportunidades, equidad social y de género contenidos en la Constitución Política del Estado Plurinacional.

Planilla de Personal

En observancia a la recomendación emitida por la Unidad de Auditoría Interna del Ministerio de Economía y Finanzas, durante la gestión 2010 se dio el primer paso hacia la reorganización administrativa del SIN a través de la consolidación de una planilla única que incorpora tanto al personal institucionalizado como al transitorio.

**Gráfico 7.1 Composición del Personal, Gestión 2010
(En Porcentaje)**



Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

A diciembre del 2010 la planilla vigente que agrega a todos los servidores a nivel nacional alcanzó a 1.234 personas, la mayor parte (45%) de ellos se encontró bajo el régimen institucionalizado, el 44% tuvo carácter transitorio, 9% fue eventual y sólo 2% correspondió a personal de libre nombramiento conforme se observa en el Gráfico 7.1

Dotación de Recursos Humanos

Durante la gestión 2010 se llevaron adelante dos Convocatorias de Personal en situación irregular ó transitoria. De manera conjunta ambos procesos permitieron incorporar 152 funcionarios a la Entidad, cantidad que representó el 71% del total de cargos convocados tal como se puede observar en el Cuadro 7.1

Cuadro 7.1 Contratación de Personal Transitorio, Gestión 2010

Nº	Descripción del Proceso	Fecha de Emisión de la Convocatoria	Cantidad de Cargos Convocados	Cantidad de Cargos Cubiertos	Estado del Proceso
1	Convocatoria CE/01/2010	21/02/10	84	70	Concluido
2	Convocatoria CE/02/2010	28/11/10	131	82	Concluido
Total			215	152	

Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos

En aplicación del Procedimiento de Contratación de Personal Eventual, se llevaron a cabo 11 procesos de contratación de personal eventual para cubrir el requerimiento de personal de los proyectos presentados por las diferentes Gerencias Nacionales, ocho de los cuales correspondieron a contrataciones masivas y tres a contrataciones por proyecto. El nivel de ejecución alcanzó al 97% habiéndose logrado contratar un total de 434 funcionarios eventuales de los 448 programados para la gestión 2010 conforme se observa en el Cuadro 7.2.

Cuadro 7.2 Contratación de Personal Eventual, Gestión 2010

Nº	Descripción del Proceso	Tipo de Contratación	Cantidad de Personal Convocado	Cantidad de Personal Seleccionado	Estado del Proceso
1	"Convocatoria CE/01/2010 Archivo (Sólo La Paz) GNFA "	Contratación Masiva	43	43	Concluido
2	"Convocatoria CE/02/2010 Procesos de Determinación GNF"	Contratación Masiva	121	121	Concluido
3	"Convocatoria CE/03/2010 Notificadores 2010 GNTJCC"	Contratación Masiva	36	35	Concluido
4	"Convocatoria CE/04/2010 Recaudación emergente de DD. JJ. no pagadas o pagadas parcialmente GNTJCC"	Contratación Masiva	71	69	Concluido
5	"Convocatoria CE/05/2010 Control de Fiabilidad del Padrón Nacional de Contribuyentes GNGRE"	Contratación Masiva	54	54	Concluido
6	"Convocatoria CE/06/2010 Controladores Fiscales GNF "	Contratación Masiva	70	63	Concluido



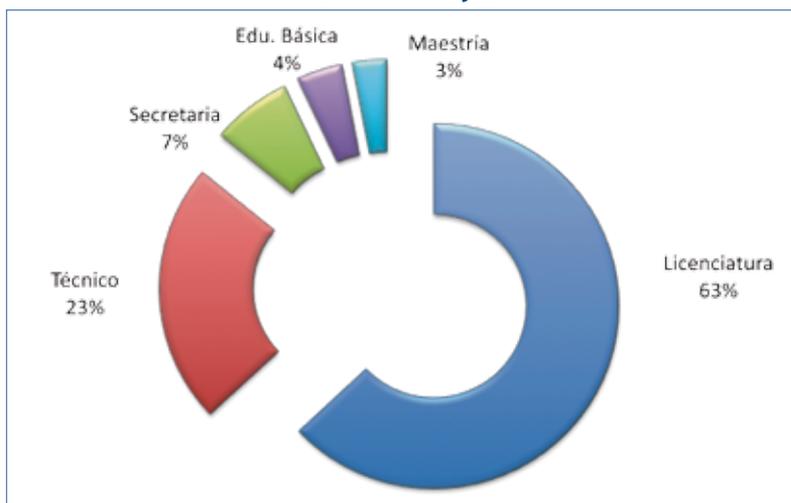
7	"Convocatoria CE/07/2010 Recuperación Deuda Tributaria en Mora Firme GNTJCC"	Contratación Masiva	24	23	Concluido
8	"Convocatoria CE/08/2010 Apoyo a la Gestión Documental con la Transcripción de la Información GNTJCC"	Contratación Masiva	15	15	Concluido
9	"Contratación por Proyecto Notificadores Sobres NIT-GDEA"	Contratación por Proyecto	3	3	Concluido
10	"Contratación por Proyecto Ordenamiento, Clasificación e Inventariación de Documentación GNFA"	Contratación por Proyecto	8	8	Concluido
11	"Contratación por Proyecto Multas Notificadas a Entidades Financieras Octubre de 1999 a Diciembre de 2004 GNGRE"	Contratación por Proyecto	3	0	Suspendido
Total			448	434	

Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos

Formación Académica

El total de funcionarios de planta¹ del SIN a nivel nacional ascendió a 1.119 personas a diciembre de 2010, del cual cerca de dos tercios (63%) contaba con formación académica a nivel de licenciatura, 23% tenía nivel técnico, 7% contaba con formación a nivel de secretariado, 4% disponía de educación básica y el 3% contaba con formación a nivel de maestría tal como se observa en el Gráfico 7.2.

Gráfico 7.2 Formación del Personal, Gestión 2010 (En Porcentaje)



Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

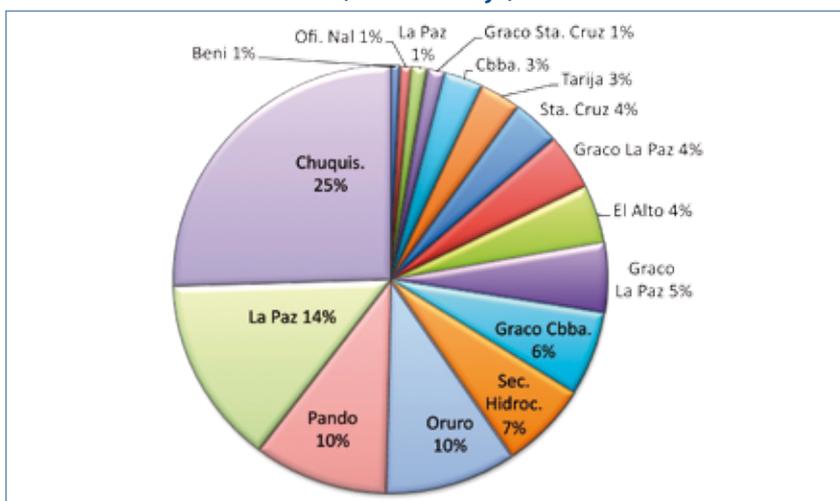
¹ No considera al personal eventual ni consultores.

Capacitación del Personal

En el año 2010 la capacitación del personal del SIN tuvo un dinamismo notable con la ejecución del Plan Anual de Capacitación Interna (PACI) que se materializó a través de tres modalidades: capacitación presencial directa, capacitación virtual a distancia y capacitación internacional.

En la primera modalidad durante el año 2010 se impartieron cursos, talleres, seminarios, foros y otros eventos académicos con un total de 83.126 horas de capacitación que lograron beneficiar a 3.969 participantes de todas las Gerencias del SIN a nivel nacional, habiéndose dictado un total de 209 temas de extensa variedad, mismos que incluyeron 19 eventos en idiomas nativos (aimara, quechua y guaraní).

Gráfico 7.3 Capacitación Presencial Directa por Gerencia, Gestión 2010 (En Porcentaje)

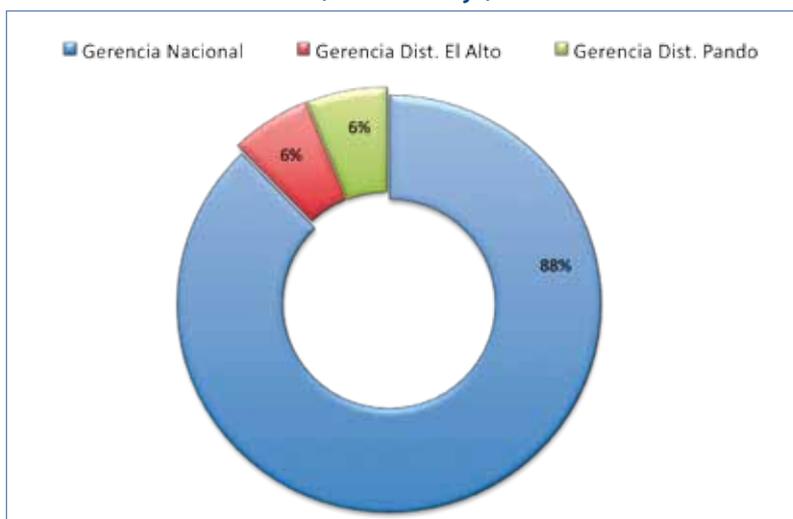


Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

Como se puede observar en el Gráfico 7.3 la cuarta parte del total de horas de capacitación presencial directa fue destinada a funcionarios de la Gerencia Distrital de Chuquisaca, 14% a la Gerencia Distrital de La Paz, 10% a cada una a las Gerencias Distritales de Pando y Oruro, 7% a personal de la Gerencia Sectorial de Hidrocarburos, 6% a Graco Cochabamba y el 5% a Graco La Paz. Cada una del resto de las Gerencias participó con menos del 5% del total de horas de capacitación presencial impartidas.

Por primera vez se llevó a cabo el Programa de Capacitación Virtual a Distancia en cooperación con el Centro Interamericano de Administración Tributaria (CIAT), gracias a ello fue posible explotar las bondades del campus virtual del CIAT a través de su plataforma e-learning y también de la plataforma virtual de la Gerencia Nacional de Informática y Telecomunicaciones del SIN. Las áreas de capacitación versaron sobre actualización de la normativa tributaria, características de los tributos, planificación, rendición de cuentas, tablero de control integral y motivación del personal. A través de este Programa se logró capacitar a 111 servidores, sumando un total de 19.920 horas académicas.

**Gráfico 7.4 Horas de Capacitación Virtual a Distancia por Gerencia, Gestión 2010
(En Porcentaje)**



Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

En sujeción estricta a las normativa vigente se llegó a capacitar a seis funcionarios en el exterior del país con un total de 122 horas académicas. Esta actividad permitió el intercambio de experiencias y de mejores prácticas en materia tributaria, política, planificación y administración de recursos humanos que se vienen aplicando a nivel internacional conforme se observa en el Cuadro 7.3.

Cuadro 7.3 Eventos de Capacitación Internacional, Gestión 2010

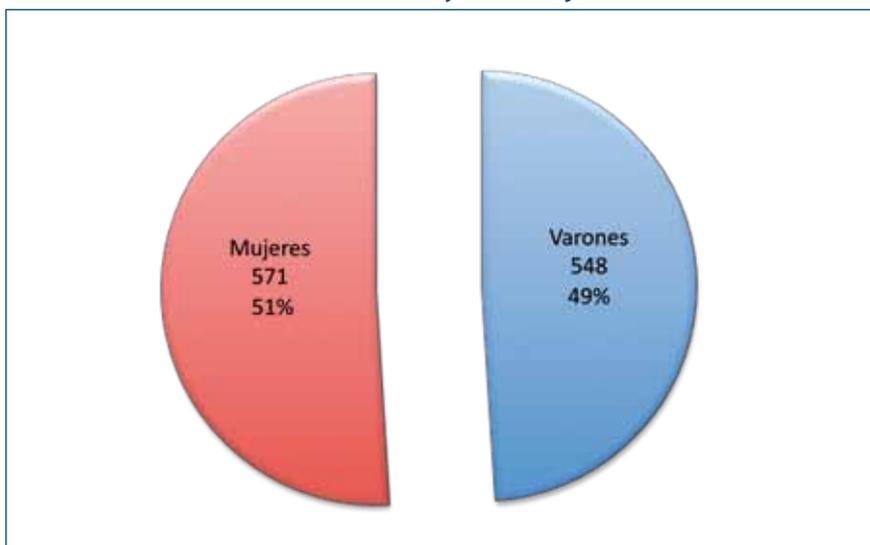
N°	Evento	Lugar	Horas de Capacitación	Participantes	Área Capacitada
1	"VII Seminario sobre Sistemas Tributarios Comparados"	"La Antigua, Guatemala"	30	2	Técnica Jurídica y Cobranza Coactiva
2	VIII Seminario sobre formación en administración financiera y tributaria. Encuentro de Escuelas de Haciendas Públicas: Hacia el futuro de la formación en materia tributaria.	"La Antigua, Guatemala"	32	1	Servicio al Contribuyente
3	Seminario - Taller sobre "Aspectos claves para la efectiva gestión de los recursos humanos: La integración de los sistemas de incorporación, capacitación carrera administrativa y desempeño".	Santo Domingo, República Dominicana	24	2	Recursos Humanos
4	Seminario sobre Construcción de sistemas de información para el seguimiento y análisis de los ingresos y para la evaluación del impacto de medidas de política tributaria.	"La Antigua, Guatemala"	36	1	Gerencia General

Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

Equidad de Género

Del total de 1.119 servidores de planta que disponía el SIN a nivel nacional a fines de diciembre de 2010 que estuvo compuesto por personal institucionalizado, transitorio y de libre nombramiento; el 51% correspondió a personal de género femenino y el restante 49% al género masculino, hecho que muestra la aplicación efectiva del principio de equidad de género al interior de la Entidad y contribuye a la construcción de un país más plural y con igualdad de oportunidades (Gráfico 7.5).

Gráfico 7.5 Composición del Personal según Género, Gestión 2010
(En Cantidad y Porcentaje)

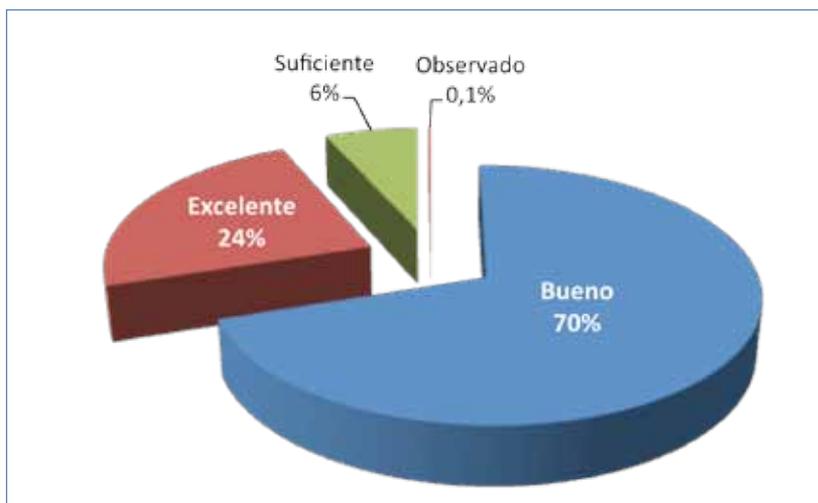


Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

Evaluación del Desempeño

Dando cumplimiento a las Normas Básicas del Sistema de Administración de Personal establecida en el D.S. 26115 y el Reglamento Específico de Administración de Personal (RE-SAP), se ejecutó la Primera Fase de la Evaluación del Desempeño correspondiente a la gestión 2009, labor que se realizó aplicando un nuevo proceso automatizado que permitió obtener los resultados en un menor tiempo. Dicha fase comprendió la evaluación de 847 servidores que representaron el 90% del total de personal a ser evaluado (Gráfico 7.6).

Gráfico 7.6 Resultados de la Evaluación del Desempeño 2009 (1ra Fase)



Fuente: Gerencia Nal. de Recursos Humanos.

Otras Actividades Realizadas

• Sitio web “Oportunidades de Trabajo”

Desde principios de abril de 2010 se incorporó en el Portal Web de la Entidad el espacio “Oportunidades de Trabajo” con el propósito de contar con una base de datos de potenciales postulantes con formación y experiencia en distintas áreas. Con este objeto se habilitó un formulario de registro de datos, el mismo que es llenado y remitido por los interesados vía internet. Esta Base de Datos permite cubrir vacancias que eventualmente no fueron emitidas mediante convocatorias externas y que son de necesidad urgente para las distintas Gerencias de la Entidad.

• Convenio entre el SIN y la Escuela de Gestión Pública Plurinacional

Por iniciativa del Presidente a.i. del Servicio de Impuestos Nacionales se suscribió un convenio interinstitucional con la Escuela de Gestión Pública Plurinacional (EGPP) dependiente del Ministerio de Educación que permitió llevar a cabo la primera versión del “Diplomado en Política y Gestión Tributaria” en las ciudades de La Paz y Santa Cruz.

La mayor parte del plantel docente estuvo conformada por servidores públicos del SIN que poseen amplia experiencia en el ámbito fiscal y tributario y también por funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y de otras entidades públicas.



**Diplomado en Política y Gestión Tributaria
Gestión 2010**



Objetivo	Temas Abordados	Participantes	Resultados
Desarrollar competencias profesionales en los participantes para el ejercicio de sus funciones en el campo de la tributación, bajo estándares de calidad y pertinencia, que contribuyan a mejorar la gestión tributaria en concordancia con la teoría fiscal y las normas vigentes.	Paradigma del Vivir Bien	Funcionarios profesionales de entidades públicas, ejecutivos de empresas privadas y miembros de organizaciones sociales.	Alrededor de 100 profesionales bolivianos se encuentran capacitados en áreas especializadas de la tributación, quienes forman parte del capital humano no solo del SIN sino también de otras instituciones públicas, organizaciones sociales y empresas privadas del país.
	Teoría y Política Fiscal		
	Instrumentalización de la Política Fiscal		
	Ética y Transparencia en la Gestión Pública		
	Sistema Tributario		
	Derecho Tributario		
	Impugnación y Ejecución Tributaria		
	Recaudación y Sistemas Informáticos de Gestión Tributaria		
Fiscalización y Determinación Tributaria			

Esta actividad permitió desarrollar las competencias profesionales y adquirir un mayor acervo de conocimientos sobre la teoría y política fiscal, derecho tributario y la normativa impositiva vigente, habiéndose logrado beneficiar a alrededor de una centena de participantes, quienes forman parte del capital humano no solo del SIN sino también de otras instituciones públicas, organizaciones sociales y empresas privadas que conforman el pilar fundamental del desarrollo del país.

Efectivo Control Interno

Informes de Auditoría

En el marco de la Ley 1178 de Administración y Control Gubernamental, el Staff de Auditoría Interna del SIN realiza el proceso de control interno a través de la evaluación del grado de eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables; labor que es desempeñada con plena independencia, de forma profesional, imparcial y objetiva.

Cuadro 8.1 Informes de Auditoría emitidos en la Gestión 2010

Tipo de Informe	Cantidad de Informes	Personas Involucradas	"Monto a ser Recuperado (Bs.)"	Resultados Esperados
Informe de Exámen de Confiabilidad	2	-	-	Mejora de los procesos Administrativos y Financieros
Informe de los Sistemas de Administración y Control (SAYCO)	1	-	-	
Informes de Control Interno	30	-	-	
Informes Internos con Indicios de Responsabilidad Administrativa (*)	8	26	-	Procesos y sanciones por la Responsabilidad en el ejercicio de la Función Pública
Informes con Indicios de Responsabilidad Civil	8	14	8.672.509,95	Recuperación de Recursos Fiscales
Total	49	40	8.672.509,95	

Fuente: Staff de Auditoría Interna

(*) Remitidos a la MAE.

Durante la gestión 2010 se emitieron un total de 49 informes de auditoría, 16 de los cuales determinaron la posible existencia de indicios de responsabilidad por la función pública, ocho de ellos correspondieron a responsabilidad de tipo civil que determinaron la existencia de un presunto daño económico de cerca de Bs. 8,6 millones, los cuales serán recuperados mediante la ejecución de las acciones legales correspondientes.

Estas actividades contribuyeron el 2010 a mejorar los procesos de las unidades organizacionales tanto del nivel central como desconcentrado del SIN, a través de las recomendaciones emitidas que apuntan a coadyuvar al cumplimiento correcto de las funciones y objetivos institucionales.

4. Perspectivas



Ponemos a tu alcance innovación tecnológica
para facilitar tus deberes impositivos

Perspectivas

El Servicio de Impuestos Nacionales, al igual que gran parte de las instituciones públicas se encuentra en una etapa de rediseño institucional producto de la necesidad de contar con los instrumentos y medios adecuados para plasmar los lineamientos estratégicos económicos, sociales, políticos y culturales inscritos en la nueva Constitución Política del Estado. Si bien los avances en la Institución han sido importantes, los desafíos que restan son aún mayores, siendo los siguientes temas los más críticos.

Implementación del PEI

El éxito de la implementación y el logro de los objetivos propuestos en el PEI están condicionados fundamentalmente por seis factores críticos que son la:

- Implementación del Proyecto MASI
- Implementación de Políticas Institucionales
- Coordinación y complementación con Política Tributaria
- Participación, compromiso y trabajo en equipo
- Disponibilidad oportuna de recursos
- Flexibilidad y adaptabilidad

A su vez en el ámbito operativo y a corto plazo, la implementación del PEI requiere llevar a cabo las siguientes actividades:

- Socialización del PEI a nivel nacional con todo el personal de la entidad
- Difusión del PEI a nivel externo
- Adecuación de los Planes Operativos al PEI
- Establecimiento de un Sistema de Seguimiento y Evaluación

Consolidación del Proyecto Masi

La implementación plena del Proyecto MASI se constituye en la columna vertebral del PEI en lo que hace a la reingeniería e informatización de los procesos y procedimientos internos, aspecto modular para lograr la aplicación del nuevo modelo de gestión tributaria que se encuentra orientado a obtener en el corto y mediano plazo mejoras sustanciales en la efectividad de las funciones, objetivos y actividades de la Institución.

La dimensión, complejidad y dinamismo que impone la implementación del Proyecto MASI está sujeta a la capacidad de liderazgo del equipo directivo, necesario para poder llevar adelante ajustes permanentes en la organización, administración, articulación y ejecución de los diversos componentes del Proyecto en los aspectos técnico-operativos.

La participación de una cantidad importante de instancias y actores involucrados también demandará esfuerzos en la labor de coordinación interna y relacionamiento con las diversas Gerencias para el diseño e implantación de los sistemas.

La disponibilidad suficiente y oportuna de los recursos financieros presupuestados es otro factor determinante de la sostenibilidad del Proyecto MASI.

Unidad de Transparencia

Un componente importante dentro del rediseño de la nueva estructura de organización del SIN en el marco del mandato del Excmo. Presidente Evo Morales Ayma de “cero tolerancia” a la corrupción, es la conformación de la Unidad de Transparencia que tendrá el objetivo de impulsar la transparencia en la Gestión Pública al interior de la Entidad a través de la promoción de valores, el acceso a la información, la ética pública, la rendición de cuentas, el control social y la identificación e investigación de posibles actos de corrupción y su remisión a las instancias públicas correspondientes.

Infraestructura Física

Otro tema no menos importante para lograr la ejecución efectiva del conjunto de medidas que preve el PEI es la dotación de las condiciones físicas adecuadas, cuyos beneficios no solamente se limitan a dotar de mejores condiciones de trabajo al personal de la Institución, sino que también permitirá garantizar la seguridad e integridad de la valiosa y abundante información y documentación física y digital que resguarda la Entidad y además brindar un mejor servicio a los contribuyentes.

Por tanto resulta esencial redoblar esfuerzos en la aplicación de mecanismos de supervisión, control y coordinación con los agentes externos (empresas constructoras, supervisoras, etc.) a fin de que el paquete de proyectos de construcción, ampliación, refacción, remodelación y/o equipamiento que viene desarrollando el SIN se cumplan en las condiciones de calidad y plazos acordados.

5. Estados Financieros



Todos construimos una
**Bolivia digna y
productiva**



SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES
"ESTADO DE RESULTADOS"
 POR LOS EJERCICIOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2010 Y 2009
 (Expresado en Bolivianos)



DETALLE		2010		2009	
5 INGRESOS CORRIENTES					
5.2	Venta de bienes y Servicios		8.396.315,73		8.863.793,79
5.2.2	Venta de Servicios	8.396.315,73		8.863.793,79	
5.4	Otros Ingresos		1.427.909,80		1.083.890,22
5.4.3	Multas	174.711,52		146.854,77	
5.4.7	Ganancias en Operaciones Cambiarias	0,00		0,00	
5.4.9	Otros	1.253.199,28		917.035,54	
5.5	Intereses y Otras Rentas de la Propiedad		0,00		0,00
5.5.4	Dividendos	0,00		0,00	
5.5.7	Alquiler de Edificios y/o Equipos	0,00		0,00	
5.7	Transferencias Corrientes Recibidas		182.155.542,42		149.236.857,95
5.7.2	Del Sector Público No Financiero	182.155.542,42		149.236.857,95	
TOTAL INGRESOS CORRIENTES			191.979.767,95		156.184.542,04
6 GASTOS CORRIENTES					
6.1	Gastos de Consumo		137.245.530,65		144.455.418,34
6.1.1	Bienes y Bienes		77.663.197,03		86.282.064,82
6.1.2	Aportes Patronales		9.763.490,73		10.244.066,95
6.1.2.1	Aportes Patronales al Seguro Social	8.338.919,83		8.749.539,94	
6.1.2.2	Aportes Patronales para Vivienda	1.424.570,00		1.494.527,02	
6.1.4	Costo de Bienes y Servicios		35.100.288,68		32.065.168,87
6.1.4.1	Costo de Servicios no Personales	20.917.480,58		20.677.948,00	
6.1.4.2	Costo de Materiales y Suministros	14.182.808,70		11.387.220,87	
6.1.5	Impuestos		1.283.834,00		990.647,20
6.1.5.1	Impuestos Renta Interna	1.283.834,00		990.647,20	
6.1.6	Regalías, Patentes, Tasas, Multas y Otros		4.670,04		6.570,77
6.1.6.3	Tasas, Multas y Otros	4.670,04		6.570,77	
6.1.7	Depreciación y Amortización		13.430.052,17		15.486.899,60
6.1.7.1	Depreciación del Activo Fijo	11.181.864,48		13.313.558,78	
6.1.7.2	Amortización Activo Intangible	2.248.387,69		2.173.340,83	
6.2	Intereses y Otras Rentas de la Propiedad		3.470.503,89		3.376.437,01
6.2.2	Alquileres		3.470.503,89		3.376.437,01
6.2.2.1	Alquiler de Tierras y Terrenos	0,00		0,00	
6.2.2.2	Otros alquileres	3.470.503,89		3.376.437,01	
6.4	Previsiones y Pérdidas en Operaciones Cambiarias		122.156,73		0,00
6.4.1	Previsiones y Reservas Técnicas		122.156,73		0,00
6.4.1.2	Previsiones para Pérdida de Inventarios	122.156,73		0,00	
6.4.2	Pérdidas en Operaciones Cambiarias		0,00		0,00
6.5	Transferencias Otorgadas		7.301,00		0,00
6.5.1	Al Sector Privado		7.301,00		0,00
TOTAL GASTOS CORRIENTES			140.845.492,27		147.831.855,34
RESULTADO ANTES DE AJUSTE			51.134.275,68		8.332.686,69
7	RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION		-2.714.822,33		-4.891.821,82
RESULTADO DEL EJERCICIO			48.419.453,35		3.440.864,87

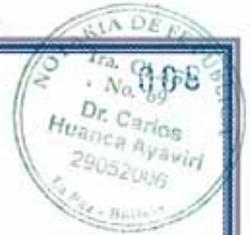
Lic. Aud. Renay Hernández Poblete
 MATRICULA PROFESIONAL CAEP: 5788
 RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD
 DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

Rolando E. Pereira Gamiz
 JEFE DEL DEPTO. NACIONAL DE
 RECURSOS FINANCIEROS S.J.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

ROBERTO UGARTE QUISAYAS
 PRESIDENTE NACIONAL FINANCIERO
 Y ADMINISTRATIVO S.J.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

Mario Oszón Morafes
 GERENTE GENERAL S.J.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

Roberto Ugarte Quisayas
 PRESIDENTE EJECUTIVO S.J.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES



Servicio de Impuestos Nacionales
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Comparativo
Al 31 de diciembre de 2010 y 2009
(Expresado en Bolivianos)

Descripción	Capital Institucional	Transferencias y Donaciones de Capital	Afectaciones Patrimoniales	Reserva por Revaluos Técnicos de Activos Fijos	Ajuste Global del Patrimonio	Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores	Resultado del Ejercicio	Ajuste de Capital	Ajuste de Reservas Patrimoniales	Total General
Saldo al 31/12/2009 reexpresado	44.931.109,11	813.400,41	-135.163,60	35.775.105,45	54.425.608,73	128.503.944,38	1.441.664,86	2.097.337,70	4.341.248,52	272.575.254,82
Saldo al inicio del período 2010	44.156.558,05	799.378,51	-132.468,87	35.330.778,12	53.315.952,63	126.388.713,17	1.416.812,56	2.061.182,48	4.168.135,32	267.388.052,43
Cambio del Resultado del 2009 a Resultados Acumulados						1.416.812,56	-1.416.812,56			-219.396,14
Ajustes al Capital	-219.396,14					2.239.138,76		770.702,08	1.678.909,05	4.585.394,90
Resultado del ejercicio							48.419.453,35			48.419.453,35
Ajustes a Resultados Acum. de Ejercicios Anteriores Acumulados										0,00
Ajustes a Resultados Acum. de Ejercicios Anteriores Diferidos										-54.430,46
Saldo al final del período 2010	43.937.162,46	799.378,51	-132.468,87	35.330.778,12	53.315.952,63	128.805.234,03	48.419.453,35	2.831.884,96	5.843.704,25	320.316.079,03

[Signature]
 Lic. Ausberto Paredes Poblete
 MATRICULA PROFESIONAL CROB: 5788
 RESPONSABLE NACIONAL CONTABILIDAD
 OPTO. MAL. RECURSOS FINANCIEROS
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

[Signature]
 Rolando E. Pereira Gomez
 JEFE DEL OPTO. NACIONAL DE
 RECURSOS FINANCIEROS S.A.
 MARXISTO DE BOLIVIA SUC. No. 0000148

[Signature]
 JOSE ANTONIO ALONSO
 GERENTE NACIONAL FINANCIERO
 Y ADMINISTRATIVO S.A.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

[Signature]
 Mario Cazón Morales
 GERENTE GENERAL S.A.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

[Signature]
 Roberto Ugarte Quespaya
 PRESIDENTE EJECUTIVO S.A.
 SERVICIO DE IMPUESTOS NACIONALES

