

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA



TRATAMIENTO TRIBUTARIO Y CONTABLE DE LAS OPERACIONES QUE REALIZAN
LOS CENTROS INTERNACIONALES DE LLAMADAS (CALL CENTER), AMPARADOS A
LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES.

Trabajo de Graduación Presentado por:

Jaime Guzmán López
Neftalí Enrique Pineda García

Para optar al grado de
LICENCIADO EN CONTADURÍA PÚBLICA

Marzo de 2013

San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	: Ingeniero Mario Roberto Nieto Lovo.
Secretaria	: Doctora Ana Leticia Zavaleta de Amaya.
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster Roger Armando Arias Alvarado.
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	: Máster José Ciriaco Gutiérrez Contreras.
Directora de la Escuela de Contaduría Pública	: Licenciada María Margarita de Jesús Martínez Mendoza de Hernández.
Coordinador de Seminario	: Licenciado Mauricio Ernesto Magaña Menéndez.
Asesor Director	: Licenciado José David Avelar.
Asesor Especialista	: Licenciado Carlos Ernesto López Lazo.
Asesor Metodológico	: Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López.
Jurado Examinador	: Licenciado Carlos Ernesto López Lazo. : Licenciado Luis Felipe Gutiérrez López.

Marzo del 2013

San Salvador, El Salvador, Centro América.

AGRADECIMIENTOS

PRIMERAMENTE A DIOS

Por darnos la vida, por ser la luz en nuestro camino, por guiar nuestros pasos, por darnos la sabiduría, la salud y darnos la fortaleza y la oportunidad de alcanzar esta meta.

A NUESTROS PADRES

Por ser esos seres que de alguna manera son el motor de nuestra inspiración y motivación, por brindarnos el apoyo moral y económico, que siempre estuvieron a nuestro lado, por confiar y creer en nosotros y comprendernos en nuestros momentos más difíciles y contribuir grandemente en la culminación de nuestra carrera.

A NUESTROS CATEDRÁTICOS

Quienes con sus enseñanzas y orientaciones forjaron en nosotros el profesionalismo digno de un estudiante de la Universidad de El Salvador.

Jaime Guzmán López

Neftalí Enrique Pineda García

ÍNDICE

	Pág.
Resumen ejecutivo	i
Introducción	ii
CAPÍTULO I – “MARCO TEÓRICO DE LOS CALL CENTER”	
1.1 Antecedentes de los call center y Ley de Servicios Internacionales	1
1.1.1 Origen de los call center	1
1.1.2 Origen de la Ley de Servicios Internacionales	4
1.2 Generalidades de la Ley de Servicios Internacionales y los call center	6
1.2.1 Implementación e impacto de la Ley de Servicios Internacionales	6
1.2.2 Conceptualización en materia de call center	8
1.2.3 Conceptualización en materia de la Ley de Servicios Internacionales	10
1.3 Marco legal	11
1.3.1 Ley de Servicios Internacionales	11
1.3.2 Leyes Tributarias	12
1.3.2.1 Ley del Impuesto sobre la Renta	12
1.3.2.2 Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios	12
1.3.2.3 Código Tributario	13
1.3.2.4 Leyes Aduaneras	13
1.4 Normativa técnica contable	13
1.5 Diagnóstico de la investigación	14

CAPÍTULO II – CASO PRÁCTICO

2.1	Desarrollo de caso práctico sobre las aplicaciones tributarias y contables de los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales	16
2.1.1	Pago de servicios sin dependencia laboral (extranjero y nacional)	19
2.1.2	Compra de equipo fijo para uso de la actividad incentivada y no incentivada	20
2.1.3	Venta de servicio al mercado local e internacional de la actividad incentivada	23
2.1.4	Gastos para la realización de la actividad incentivada y no incentivada	28
2.1.5	Operaciones dentro del régimen aduanero	30
2.1.6	Distribución de utilidades	32
2.1.7	Prestación de servicios que no constituye parte del giro de la compañía	34
2.1.8	Cierre del ejercicio tributario	36
2.2	Conclusiones y recomendaciones de la investigación	52
2.2.1	Conclusiones	52
2.2.2	Recomendaciones	53
	Bibliografía	54
	Anexos	56

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de graduación se originó debido a la carencia de un documento que englobe las principales actividades que realizan las empresas de call center amparadas a las Ley de Servicios Internacionales, así como su tratamiento tributario y contable, razón por la cual es importante brindar una propuesta desarrollando casos prácticos que contenga las operaciones diarias que éstas realizan, debido a tener beneficios de exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada.

La metodología utilizada consistió en la recolección de datos por medio del uso de técnicas y procedimientos como entrevistas y cuestionarios realizadas a contadores de empresas de call center y a personal de la Dirección de Comercio e Inversión del Ministerio de Economía con el fin de determinar la importancia que tiene el conocimiento de la Ley de Servicios Internacionales en la aplicación diaria de las operaciones que éstas realizan, brindando de esta manera, un apoyo al profesional en contaduría pública en cuanto al tratamiento de dicha Ley y a su vez lograr una disminución en los incumplimientos que originen multas, que no sólo tienen como consecuencia una sanción económica sino también conllevan a una suspensión temporal o a una revocatoria definitiva de los beneficios que dicha ley les otorga.

Todas las operaciones realizadas por las empresas tienen un impacto directo o indirecto sobre la información financiera y tributaria de la misma, las transacciones derivadas de la actividad incentivada no son la excepción, es por ello que se hace necesario conocer que obligaciones y/o requisitos se generan al momento de ampararse a la Ley de Servicios Internacionales para dar cumplimiento a éstas, y evitar errores en la presentación de la información y cumplir con los controles requeridos por la Administración Tributaria.

Al concluir con la investigación ha sido posible conocer el funcionamiento de las operaciones que realizan las empresas de call center, así como las leyes que les son aplicables, de igual forma permitió conocer los beneficios reales que se han conseguido con la implementación de la Ley de Servicios Internacionales.

INTRODUCCIÓN

Los centros internacionales de llamadas conocidos en el comercio internacional como call center, han sido parte del segmento más dinámico de los servicios a larga distancia; empresas de categoría mundial han posicionado sus negocios en El Salvador, al analizar e interpretar el marco legal especial donde los call center desarrollan y registran sus actividades económicas, surgen diferentes interrogantes, a las que es necesario dar respuesta: ¿Cuales son los beneficios e incentivos fiscales que posee?, ¿Cuál es su tratamiento fiscal?, ¿Sobre que actividades podrán aplicar los beneficios? ¿Existen limitantes o restricciones en cuanto a los beneficios que posee? Siendo algunas de las preguntas que se responden mediante la investigación realizada.

El presente trabajo de graduación aborda estas y otras interrogantes, plasmándolas en un material ilustrativo, el cual contiene el tratamiento tributario y contable de las operaciones que realizan los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales, quienes se ven sometidos a una lista de beneficios fiscales plenamente vinculados con la actividad incentivada.

El documento comprende de dos capítulos, el primero de ellos es el marco teórico, que consta de antecedentes a nivel internacional como nacional de las empresas de call center, la legislación que las regulan, tributarias y normativa técnica, como parte de dicho capítulo, también se establece un diagnóstico concreto sobre la manera en que actualmente son tratadas las operaciones de dichas empresas, en los aspectos tributario y contable, brindando conclusiones derivadas de la investigación originando sus respectivas recomendaciones; en el segundo capítulo se ilustran casos prácticos detallando las operaciones que se pueden generar, en relación con la actividad incentivada y no incentivada de este tipo de empresas, brindado a su vez la aplicación contable, tributaria con su respectiva base legal, finalizando con la elaboración de los estados financieros y las declaraciones tributarias correspondiente al ejercicio 2012 con el fin de ejemplificar un ciclo contable.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO DE LOS CALL CENTER

1.1 ANTECEDENTES DE LOS CALL CENTER Y LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES.

1.1.1 ORIGEN DE LOS CALL CENTER.

El origen de los call center se remonta en la década de los 70, en donde las compañías aéreas en Estado Unidos de Norteamérica que realizaban mediante llamadas telefónicas una parte importante de sus ventas a través de un servicio de recepción de llamadas, determinaron que la pérdida de una llamada, brindaba a su vez una oportunidad a su competencia. Buscando una solución a este problema, Mike Huntley (Ingeniero de Continental Airlines), pensó que la tecnología podría ayudarles; ante la falta de respuesta del proveedor, se presentó la necesidad de construir un sistema de distribución de llamadas controlado por un software y configurable por el usuario. Resultado de ésta investigación fue la aparición en 1974 del primer 1ACD (Distribuidor Automático de Llamadas, por sus siglas en inglés), que se convirtió en un estándar para la producción de esta herramienta y aunque fue concebido como un medio de recepción para la generación de ventas, muy pronto resultó evidente que también era una excelente herramienta para la gestión del creciente número de transacciones de clientes en el negocio aéreo.

Estos primeros ACD aunque significaron un gran avance, sólo eran centralitas más automatizadas, no obstante, se convirtieron en un detonante de salida al mercado, producto de una carrera espectacular basada en su desarrollo posterior. Esta herramienta de comunicación, fue el causante del “boom” de los servicios de call center durante los 80’s, ya que marcó una nueva etapa en el mercado internacional por considerarse novedoso y práctico debido a la alta gama de servicios que poseían, siendo su principal razón la reducción de costos y la mejora a la productividad, convirtiéndose en una parte indispensable de cualquier implantación de call center.

¹ Guía práctica de tecnología para call center (A Practical Guide to Call Center Technology)
CMP Books © 2001 Citation
Andrew J. Waite

En la década de los 80's, la implantación del ACD fue masiva y con ella llegó la gran expansión de los call center, basándose en la oportunidad creada por el auge de la industria "hacer más por menos", se produjo un crecimiento sin precedentes de los volúmenes de llamadas, exigiendo a los proveedores de tecnologías a optimizar el rendimiento económico de sus productos.

Fue de esa forma, como los nuevos proveedores de tecnología hicieron su aparición en el mercado con dos importantes innovaciones complementarias, las cuales incrementaban nuevamente la eficiencia operacional y la calidad del servicio, entre los que podemos mencionar:

- a) La integración de la telefonía y la informática que puso a disposición de los agentes de ventas, información muy valiosa durante la interacción con el cliente.
- b) Los sistemas de auto-servicio (touch tone), dirigidos a que el usuario/cliente mediante la pulsación de teclas de su teléfono, pudiera identificar mejor su consulta o incluso solucionar su problema sin la intervención de un agente.

En los años 90, la industria recogía los frutos de la innovación en formas de mejora de calidad e incrementos de productividad, los cuales fueron alcanzados hasta su última etapa. Nuevamente, la presión del mercado sobre los costos agudizó su ingenio, apareciendo nuevas e innovadoras propuestas tecnológicas que permitían profundizar aún más en la automatización y la eficiencia, dando inicio a la época del CRM (sistema que administra un almacén de datos, por sus siglas en inglés), el cual en 1998, ya era considerado un elemento clave para la prestación de los servicios de call center. La implantación del CRM supuso por primera vez en la historia, a que no solamente el ACD fuera visto como la infraestructura clave para los servicios de call center debido a que este superaba en tecnología y en capacidad a dicha herramienta; su premisa principal, era que un cliente pueda llamar a cualquier operador y preguntarle cualquier cosa para obtener lo que quiere.

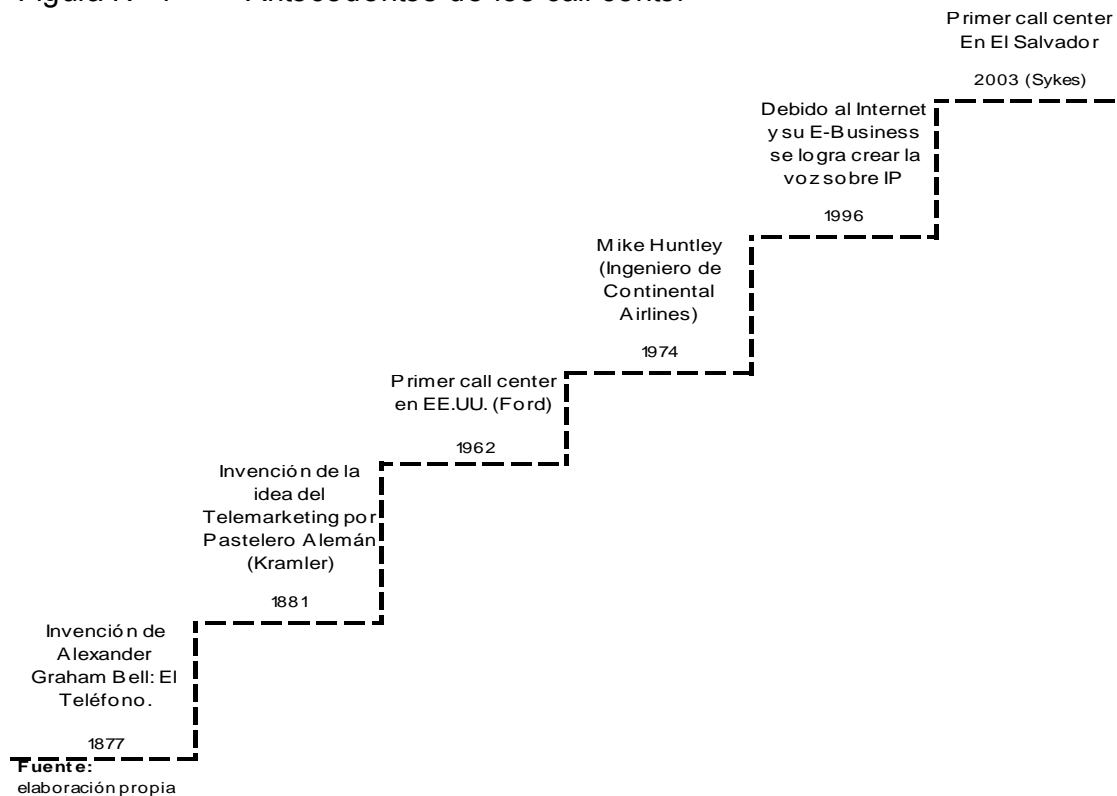
Su mística de trabajo era que todo agente que pudiera tener una interacción con el cliente, tuviera además acceso a herramientas de información necesarias para la satisfacción y necesidades del mismo. Mientras tanto y en paralelo entre 1996 y 1997, internet y sus *e-bussines* se introducían con más fuerza en el mercado e implementaban innovadores canales de comunicación los cuales condujeron al desarrollo de nuevos servicios de atención al cliente basados en las oportunidades que brindaba la red (email y chat), ya que a finales de los 90's, el protocolo IP (protocolo de internet, por sus siglas en inglés) fue reconocido como un método mucho más eficiente para la transferencia de llamadas y como tecnología de base para el desarrollo de una nueva generación de switches.

Gracias al uso de un call center basado en Telefonía IP, un negocio puede reducir sus costos operativos, e incrementar las ventas. La Voz IP permite canalizar voz a través de internet sin inversiones elevadas. Con esta tecnología las empresas pueden mejorar la atención a sus clientes, y materializar el éxito de su marketing online.

En el 2002, el protocolo IP fue aceptado como una tecnología viable, comenzando su despliegue real al año siguiente. Con su implantación, las compañías de Contac Center, además de llamadas, gestionan también emails, chats, sms, entre otros. Estas compañías se percataron de que los servicios básicos y las necesidades de soporte eran las mismas, independientemente del canal o medio que se utilizará convirtiendo a los Contac Center en la vía de enlace entre las empresas y sus clientes. En El Salvador en cuanto a los call center se refiere, ha sido el segmento más dinámico dentro del sector de servicios empresariales a distancia; empresas de categoría mundial tales como: Stream Global Center, Sykes, Teleperformance, Ria, Benson Communications, Atento y Transactel, son algunas de las compañías que se han establecido en el país para proveer servicios a clientes en el exterior.

Mediante la siguiente figura se representa a grandes rasgos una serie de sucesos importantes relacionados con las bases para la modernización y expansión de los servicios de call center a nivel mundial, sirviéndose siempre de las tecnologías cambiantes y de vanguardia.

Figura N° 1 Antecedentes de los call center



1.1.2 ORIGEN DE LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES

En el año 2007, durante el gobierno del presidente Elías Antonio Saca, el Ministerio de Economía impulsó el anteproyecto de Ley de Servicios Internacionales en adelante LSI, este anteproyecto contemplaba la identificación de aquellos sectores claves que necesitaban desarrollarse mucho más para poder apoyar al crecimiento sostenido de la economía del país. La iniciativa nació por la necesidad de disponer de un nuevo marco legal que se adecuara a las exigencias del comercio internacional en distribución y logística, de modo que convirtiera a El Salvador en un centro internacional de prestación de servicios técnicos especializados para las empresas y así poder fortalecer el compromiso con los inversionistas extranjeros.

En este proyecto de ley, se ofertaría una diversidad de servicios paralelos y competitivos con el fin de brindar los servicios a otros países, impulsando las actividades de mayor valor agregado en un marco legal acorde a la Organización Mundial del Comercio (OMC). Esta iniciativa de ley es el resultado de la búsqueda de una serie de alternativas para ajustar los esquemas de incentivos a la OMC, donde fue necesario separar los servicios dentro de un cuerpo legal que permitiera la operación de las empresas dedicadas a la prestación de servicios a terceros en el interior de zonas francas y de futuros parques de servicios.

La Ley de Servicios Internacionales es una apuesta para convertir a El Salvador en un centro de servicios logísticos y de distribución internacional, atendiendo las tendencias del comercio mundial, como las exigencias de los Tratados de Libre Comercio (TLC). Esta ley, nace conservando las líneas de política económica establecidas por el Gobierno de la República, bajo grandes estándares de globalización y comercio internacional para atracción de nuevos inversionistas extranjeros, respetando los compromisos establecidos con la Organización Mundial de Comercio y promoviendo así el desarrollo económico y social.

Con el objetivo de que esta clase de inversionistas que operan en nuestro país no se marchen a otros países con operaciones similares, se les ha permitido a través de la ley, gozar de excepciones tributarias amparadas en la “Ley de Zonas Francas” y así permitirles a aquellas entidades que trabajan bajo dicho régimen, el goce de los beneficios especiales para su desarrollo y su crecimiento sostenible dentro de la economía salvadoreña.

La Ley de Servicios Internacionales entra en vigencia mediante Decreto Legislativo N° 431 de fecha 11 de octubre de 2007 y publicado en el Diario Oficial Tomo 337 de fecha 25 del mismo mes, la que presentó una modificación en el estatus de beneficios fiscales de todas aquellas empresas que funcionaban bajo el amparo de la Ley de Zonas Francas Industriales y de Comercialización, como los call center y los centros de distribución, en el cual se establecen los procedimientos legales y funcionamientos formales que las empresas deben adoptar para ampararse a dicho régimen.

1.2 GENERALIDADES DE LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y LOS CALL CENTER.

1.2.1 IMPLEMENTACIÓN E IMPACTO DE LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES

A casi 5 años de la aprobación de la Ley de Servicios Internacionales, es necesario hacer una recapitulación de los beneficios reales que ha obtenido la economía salvadoreña; tener una ley específica de servicios ha sido positivo, ya que ésta no se encuentra bajo las restricciones de subsidios que prohíbe la Organización Mundial del Comercio en la Ley de Zonas Francas donde la mayoría de países incluye el rubro de los call center. De hecho, El Salvador es uno de los pocos que cuenta con una ley para este sector, esto permite que las empresas internacionales tengan la confianza de invertir en el país, ya que la “exclusión” a los servicios internacionales de la legislación de zonas francas permite al Gobierno crear incentivos fiscales para este sector, como exención de renta, aranceles para importación y otros, con el objetivo de atraer inversionistas al país, generando mayor empleo y crecimiento económico.

Es de destacar que las compañías con mayor beneficio por la entrada en vigencia de la LSI, han sido aquellas que realizan actividades de logística, sin embargo es importante destacar que las instituciones que se encuentran debidamente inscritas en el Ministerio de Economía² y amparadas a la Ley de Servicios Internacionales, reflejan un dato ciertamente contradictorio, debido a que los centros internacionales de llamadas “call center” figuran como número uno en este sentido,³ en cuanto al poseer más empresas inscritas bajo esa actividad incentivada, esto debido a que la cooperación internacional únicamente se ha basado en crear macro proyectos destinados especialmente a un segmento de la prestación de servicios internacionales, ejemplo de ello: la construcción del puerto de La Unión y de la carretera longitudinal del norte, entre otros, que dado su impacto en el territorio se espera que desarrollen una economía basado en los servicios y en los cuales la logística será quien juegue un papel central⁴.

² Anexo 2 Cuadro de empresas inscritas en el Ministerio de Economía por actividad incentivada

³ Anexo 3 Detalle de empresas que conforman los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales

⁴ El Papel de las IES en el Sistema de Innovación Salvadoreño. El caso de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA).

En el primer informe sobre el avance del Asocio para el Crecimiento, se hace una evaluación a la etapa inicial de ejecución de las 20 metas estipuladas en el Plan de Acción Conjunta acordado en noviembre del año 2011.

El informe incluye, acciones de cooperación preexistentes y nuevas iniciativas para dar importancia suficiente a las inversiones efectuadas por los call center, la cual es la Meta N°1⁵ que trata sobre: Facilitar el establecimiento de un consejo para el crecimiento y promoción de un ambiente de confianza y mejora del clima de negocios (medido indicadores de Doping Business) e inversiones en actividades o sectores considerados como estratégicos. El objetivo en esta área es que al final del año 2012, el Gobierno de El Salvador (GOES), creador del Consejo Nacional para el Crecimiento (CNC), se ha reunido una vez por semana desde entonces y de igual manera ha buscado reunirse con el sector privado con el fin de establecer una relación basada en la confianza, la comprensión y la claridad, en la cual la inversión privada pueda tener el mayor impacto, estimulando el crecimiento económico y mejorando las condiciones sociales en El Salvador.

El GOES está avanzando en propiciar un clima de negocios favorable para promover y atraer Inversión Extranjera Directa (IED) al país. En tal sentido, se está diseñando un nuevo marco normativo, revisando y actualizando el conjunto de leyes que faciliten los trámites de formalización de empresas y la atracción de IED, entre las que podemos destacar: Ley de Estabilidad Jurídica para los Inversionistas, reformas a la Ley de Zonas Francas, anteproyecto de Ley de Firma Electrónica, y reformas a la Ley de Servicios Internacionales. Este paquete de reformas, será presentado a la Asamblea Legislativa para el segundo semestre del 2012, luego de una amplia consulta con el sector privado. A finales del año 2012, se espera la firma de un Acuerdo con la Corporación Internacional de Finanzas del Banco Mundial (IFC) como apoyo a El Salvador en materia de áreas problemáticas identificadas en el "*Doping Business Report*".

⁵ Primer Informe Semestral del Asocio para el Crecimiento– Julio 2012

El Producto Interno Bruto Trimestral (Precios Corrientes) para el sector de “Transporte, Almacenaje y Comunicaciones” presenta un aumento del 5.60% respecto al año 2011 según información obtenida de los reportes preliminares estadísticos que maneja el Banco Central de Reserva en conjunto con el Ministerio de Economía.

En el plano de los call center, FUSADES⁶ impulsa una serie de ideas para reformar la LSI, que a su criterio deberá definirse en la ley; como por ejemplo listados de empresas y productos específicos a considerarse servicios, ya que sin reformas y actualizaciones la vuelve obsoleta. Según Carlos Merlos, analista del Departamento de Estudios Económicos de FUSADES, ejemplificó lo siguiente: “cuando se conceptualizó a los call center como servicio se visualizó como centro de llamadas, hoy por hoy muchos de esos servicios pueden darse a través de correos electrónicos”, argumentan. “Como este tipo de servicios no se contempla en la ley, quedan fuera”, basándose en este análisis y al incremento de la demanda de este rubro dicha organización hace énfasis en la actualización de dicha ley.

1.2.2 CONCEPTUALIZACIÓN EN MATERIA DE CALL CENTER

A continuación se presentan una serie de conceptos obtenidos de la bibliografía consultada y atañen al estudio en consideración:

ACD: Distribuidor automático de llamadas (en inglés ACD, Automatic Call Distributor) es un proceso por el cual se distribuyen las llamadas que llegan a los sistemas de atención y teleoperadores. Puede usarse también en un sistema de colas enrutado hacia un sistema de consulta y procesamiento de datos.

Call center: Centro de atención de llamadas (en inglés Call center o Contact Center) es un área donde agentes o ejecutivos de call center, especialmente entrenados, realizan llamadas (llamadas salientes o en inglés, out bound) o reciben llamadas (llamadas entrantes o inbound) desde y/o hacia: clientes (externos o internos), socios comerciales, compañías asociadas.

⁶<http://mail.revistasumma.com/economia/27517-fusades-propone-mas-apertura-en-ley-de-servicios-de-el-salvador.html>

Contact Center (centro de contacto): Oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de llamados y pedidos a través del teléfono, los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

CRM: Sistema que administra un data warehouse (almacén de datos) con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

CTI (Computer telephony integration): "Integración de telefonía informática" se refiere en el contexto empresarial a un sistema informático destinado a la interacción entre una llamada telefónica y un ordenador de manera coordinada.

IP: Una dirección IP (Internet Protocol) es una etiqueta numérica que identifica, de manera lógica y jerárquica, a un interfaz (elemento de comunicación/conexión) de un dispositivo (habitualmente una computadora) dentro de una red que utilice IP.

Modelo OSI: Modelo de interconexión de sistemas abiertos, también llamado OSI en inglés (open system interconnection) es el modelo de red descriptivo creado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en el año 1984. Es decir, es un marco de referencia para la definición de arquitecturas de interconexión de sistemas de comunicaciones.

Switch: Conmutador o switch es un dispositivo digital lógico de interconexión de redes de computadoras que opera en la capa de enlace de datos del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes de red, pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC (siglas en inglés de media access control "control de acceso al medio") de destino de las tramas en la red.

1.2.3 CONCEPTUALIZACIÓN EN MATERIA DE LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES

Entre los conceptos principales relacionados con la LSI que serán parte del desarrollo de este trabajo se pueden mencionar:

Desarrolladores: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera que realice inversión destinada al establecimiento y desarrollo de un parque de servicios autorizado por el Ministerio de Economía, (Según art. 13 de la LSI).

Administradores: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera responsable de la dirección, administración y manejo de un parque de servicios debidamente certificado por el Ministerio de Economía, (Según art. 15 de la LSI).

Parque de Servicio: Área delimitada que formando un solo cuerpo, se encuentra cercada y aislada, sin población residente, donde los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que se presten se consideran fuera del territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación, dentro de la cual y bajo la responsabilidad de un administrador autorizado, (Según art. 2 de la LSI).

Centro de Servicios: Área delimitada y aislada, según la naturaleza de la actividad, que se considera fuera del territorio aduanero nacional, en virtud de considerarse como una zona que goza de extraterritorialidad aduanera, donde los bienes que en ella se introduzcan y los servicios que en ella se presten, se consideran como si no estuviesen en el territorio aduanero nacional, con respecto a los derechos e impuestos de importación dentro de la cual se autoriza el establecimiento de una empresa dedicada a la prestación de servicios, (Según art. 2 de la LSI).

Usuario Indirecto: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, con residencia o no en el país, acreditado como propietario de las mercancías de conformidad a la documentación aduanera respectiva, destinada a ser internada en un parque de servicios para someterse a las operaciones de distribución o logística internacional, a cargo de un usuario directo calificado, que asume la responsabilidad por la custodia y distribución de las mismas, (Según art. 2 de la LSI).

Usuario Directo: Persona natural o jurídica, nacional o extranjera autorizada para prestar servicios en el parque o centro de servicio de conformidad a la Ley, (Según art. 2 de la LSI).

Centro Internacional de Llamadas: Conocidos en el comercio internacional como call center, entendiéndose como aquellos servicios de información propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros, o recepcionada de terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemercadeo y venta de productos o servicios; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional, (Según art. 5 de la LSI).

1.3 MARCO LEGAL

1.3.1 LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES

La Ley de Servicios Internacionales (LSI), está contenida en once capítulos que; para el presente estudio, serán la base que prescriba los puntos más importantes a tomar en cuenta durante su desarrollo, pudiendo mencionar entre los principales títulos a los siguientes: los procedimientos que los interesados deben realizar para obtener los beneficios que confiere ésta ley, las actividades beneficiadas y los que serán los beneficiarios potenciales según la actividad que realicen, las responsabilidades y beneficios adquiridos al ser usuario directo de un parque de servicios, sobre los centros de servicios su autorización, beneficios y operaciones; además, esta normativa contempla las obligaciones y las sanciones a las que se ve sometidos los usuarios directos de parques y centros de servicios. El reglamento de aplicación de la Ley de Servicios Internacionales describe los procedimientos que son necesarios para poder llevar a cabo los objetivos planteados por la misma.

1.3.2 LEYES TRIBUTARIAS

1.3.2.1 LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Las empresas creadas bajo las leyes de la República de El Salvador, se encuentran obligadas a calcular el impuesto sobre las rentas obtenidas bajo los principios que emana dicha normativa, sin embargo, las compañías que decidan ampararse a la Ley de Servicios Internacionales gozarán de exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del ejercicio impositivo en que el beneficiario obtenga dicha categoría mediante resolución del Ministerio de Economía. Esta exención en caso de las sociedades, se aplicará tanto a la sociedad titular como a los socios y/o accionistas individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad favorecida. Además, dicha exención no libera al beneficiario de la obligación de presentar la respectiva declaración tributaria en cada ejercicio impositivo de sus operaciones y demás obligaciones formales. Gozarán también de libre internación al parque de servicios por el período que realicen sus operaciones en el país, de maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, y equipo de oficina y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad de servicios incentivada, según lo establece la Ley de Servicios Internacionales.

1.3.2.2 LEY DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Esta legislación tiene un aporte importante en cuanto a las operaciones que realiza un call center que se encuentra acogido bajo el régimen de la LSI, la cual define el servicio principal que estos brindarán destinado al comercio internacional, sin embargo estos pueden destinar servicios al mercado local, para esto deberá realizar un tratamiento diferente considerando que estas operaciones estarán fuera de la actividad incentivada por lo que serán causantes de impuestos de acuerdo a su respectivo hecho generador. Por otra parte, en este marco se define el tratamiento de otro tipo de operaciones como internación e importación de bienes y servicios.

1.3.2.3 CÓDIGO TRIBUTARIO

En el Código Tributario se encuentran las regulaciones aplicables a todo tipo de entidades entre ellas a las sociedades acogidas bajo la LSI estableciendo obligaciones de carácter sustantivo y formal, los hechos que son causantes de retención de impuesto; períodos y plazos de presentación de retenciones de IVA e ISR, obligaciones y tratamiento fiscal que deberán tener respecto a los empleados sean estos nacionales o extranjeros; además, de las circunstancias en las que su aplicación se deberá realizar de conformidad a los alcances del mismo, obligaciones por nombramiento y presentación de dictamen fiscal anual.

1.3.2.4 LEYES ADUANERAS

En esta legislación se dará el tratamiento al ingreso y permanencia de todos los bienes introducidos por los call center que se encuentre en un parque o centros de servicios, que sean destinados para la prestación de sus servicios, para los cuales estos bienes tendrán un carácter liberatorio y su plazo de permanencia será indefinido. Además de regular los bienes y servicios que no serán sujetos a beneficio por parte de la Ley de Servicios Internacionales por no ser considerados como necesarios para el desarrollo de la actividad incentivada.

1.4 NORMATIVA TÉCNICA CONTABLE

La normativa técnica adoptada en El Salvador por el Consejo de Vigilancia de la Profesión de la Contaduría Pública y Auditoría, según Resolución No. 113/2009, publicada en el Diario Oficial de fecha 30-11-2009 se detalla de la siguiente manera:

- Aprobación de adopción de la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades, versión oficial en idioma español emitida por el organismo Internacional Accounting Standards Board (IASB), como requerimiento en la preparación de estados financieros con propósito general y otra información financiera para todas aquellas entidades que no cotizan en el mercado de valores o que no tienen obligación pública de rendir cuentas, exceptuando aquellas que de forma voluntaria hayan adoptado las Normas Internacionales de Información Financiera en su versión completa (NIIF).

- Aprobación de adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera, versión completa, versión oficial en idioma español emitida por el organismo International Accounting Standards Board (IASB) como requerimiento en la preparación de estados financieros con propósito general y en otra información financiera, para todas aquellas entidades que cotizan en el mercado de valores, y aquellas entidades con obligación pública de rendir cuentas. Debiendo presentar sus primeros estados financieros con base a este marco normativo, por el ejercicio que inicia el 1 de enero de 2011.

Siendo de esta manera que la aplicación de la normativa técnica que adopten las empresas de call center la puedan hacer en apego a NIIF en su versión completa o NIIF PYMEs. El año 2012 es el segundo año de aplicación obligatoria de las NIIF en El Salvador.

1.5 DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

La Ley de Servicios Internacionales, nació como una alternativa para dinamizar y aumentar la economía del país, ofreciendo mano de obra calificada a empresas mundialmente reconocidas, y hacer de El Salvador, un centro internacional de prestación de servicios técnicos especializados, debido a ello, se incentivaron a realizar actividades de servicios internacionales para las cuales adoptando la ficción legal por la que es reconocida una empresa que no se encuentre bajo el territorio aduanero nacional se enmarque dentro de la Ley de Servicios Internacionales.

De los resultados obtenidos se resume que tan solo el 29% de profesionales aplican más de un control para establecer y pagar los impuestos de la compañía de call center para la que laboran, el restante 71% solo hace una cuadratura de libros previo a elaborar las declaraciones de impuestos mensuales, en cuanto a la aplicación contable las empresas de call center no poseen una misma base contable para aplicar las operaciones que realizan, debido a que los resultados indican que un 29% aplican NIIF completas y un 71% aplican NIIF PYMEs, al ser en su mayoría empresas internacionales, la casa matriz al consolidar no tiene establecido que la base contable sea la misma aplicada por sus empresas locales.

De acuerdo con el estudio el 100% de los contadores que prestan sus servicios a un call center reconocen que es necesario recibir capacitaciones del tratamiento fiscal para realizar su trabajo de manera apropiada, adicionalmente 5 de los 14 entrevistados consideran apropiado el conocimiento de un segundo idioma para desempeñar mejor su labor.

Según el estudio el 14% de los profesionales que ejercen la función contable en las empresas de call center contestaron que habían leído algún tipo de material bibliográfico relacionado con las operaciones que realizan los call center en contraste con el 86% que desconoce un material que aborde este tipo de actividad en particular, por lo anterior; el 100% de contadores considera que es de vital importancia contar con una herramienta que describa las aplicaciones tributarias y contables de los call center en El Salvador.

CAPÍTULO II – CASO PRÁCTICO

2.1 DESARROLLO DE CASO PRÁCTICO SOBRE LAS APLICACIONES TRIBUTARIAS Y CONTABLES DE LOS CALL CENTER AMPARADOS A LA LSI.

En el presente capítulo se desarrollan una serie de casos que ejemplifican las operaciones que se realizan en la empresa Support Calls, S.A., en ellos se describirá el “Tratamiento tributario y contable de las operaciones que realizan los centros internacionales de llamadas (Call Center), amparados a la Ley de Servicios Internacionales”.

Mediante la ilustración de operaciones que se llevan a cabo en un call center que ha sido autorizado para brindar los servicios de recepción de pedidos, atención de quejas, saldos de cuenta, venta de productos o servicios y telemarketing; además se considerarán operaciones que éste realice dentro del territorio nacional con el fin de cubrir las principales necesidades para brindar sus servicios. Es decir, que son una muestra de la actividad diaria ejecutada por la empresa, tomando en cuenta que los ejemplos planteados en éste capítulo se desarrollaran con cifras y datos hipotéticos, donde se establece la información para la elaboración y presentación de las declaraciones tributarias y los estados financieros para el año fiscal 2012.

La compañía tiene la particularidad de prestar sus servicios al sector extranjero y destinar un porcentaje de ventas dentro del territorio local como lo permite la LSI.

A continuación se presentan los datos generales de la empresa “Support Calls, S.A.”, establecida conforme a las leyes de la República de El Salvador.

Contribuyente:	Support Calls, S.A.
Número de registro:	10091-1
NIT:	0614-060106-102-1
Giro del Negocio:	Actividad principal: brindar los servicios de información en atención de llamadas, relacionadas con la recepción de pedidos, atención de quejas, saldos de cuenta y telemarketing.
Dirección:	Boulevard del Hipódromo No. 23, San Benito, San Salvador.

El balance auditado de la compañía al cierre del ejercicio 2011 se muestra de la siguiente forma:

SUPPORT CALLS, S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011 y 2010
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVOS	2011	2010
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalentes al efectivo	582,884	483,006
Cuentas por cobrar	714,675	965,367
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	610,538	1976,692
Gastos pagados por anticipado	38,479	21,401
Total del activo corriente	1946,576	3446,465
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Mobiliario, equipo y mejoras a propiedad arrendada, neto	1039,827	1255,642
Activos intangibles	51,317	82,440
Total del activos no corriente	1091,144	1338,082
TOTAL ACTIVO	3037,720	4784,547
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES:		
Cuentas por pagar comerciales y gastos acumulados	692,960	721,149
Cuentas por pagar a partes relacionadas	3,282	1,519
Ingresos diferidos	1,400	45,221
Total del pasivos	697,642	767,890
PATRIMONIO:		
Capital social	1050,000	1020,312
Reserva legal	207,031	204,063
Utilidades retenidas	1083,046	2792,283
Total del patrimonio	2340,077	4016,658
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	3037,720	4784,547

Al inicio del año 2012 Support Calls, S.A., cierra un fuerte contrato comercial con una empresa de nacionalidad estadounidense denominada Secure solution international, dentro de los servicios a prestar se encuentra el de: soporte técnico, atención al cliente y recepción de pedidos; uno de los puntos importantes del contrato establece el pago fijo de \$ 30,000 por parte del cliente si Support Calls logra el porcentaje del 80% de cumplimiento en todas sus líneas de servicios medidos por métricas diseñadas para evaluar el nivel de productividad y desempeño del call center, reportes que tendrán que ser generados y presentados al clientes como base del desarrollo de los servicios pactados a mas tardar el ultimo día de cada mes.

Por otra parte si el call center sobrepasa el porcentaje de cumplimiento determinado dentro del contrato el cliente deberá retribuir su desempeño con un bono extra el cual será medido según el nivel de importancia, caso contrario si el call center no cumple con ésta condición el cliente tendrá todo el derecho de restar de su facturación el monto de la penalización por no llegar a lo establecido según los términos del contrato.

Al mismo tiempo Support Calls, S.A., comienza a prestar servicios a una empresa local a la que según estudios previos para su evaluación y aceptación se determinó que ésta solo representaría un 10% de los ingresos totales del call center.

Dentro de las obligaciones que regula la LSI, establece que el personal que integre una empresa que preste servicios internacionales, para este caso el centro internacional de llamadas (Call center) debe ser en un 90% de nacionalidad salvadoreña como mínimo, según artículo 47 Literal k), es importante mencionar que el Ministerio de Trabajo y Previsión Social podrá autorizar a los patronos a emplear más de un 10% de extranjeros, con el objeto de ocupar a personas de difícil o imposible sustitución por salvadoreños, quedando en la obligación de capacitar al personal salvadoreño, durante un plazo no mayor de cinco años. Por consiguiente se considerará que la elaboración, cálculo y registro contable de planillas se realizarán encaminados a cumplir con las leyes, reglamentos y otras disposiciones legales de carácter laboral y de seguridad social de forma similar a una compañía que no goce de los beneficios fiscales establecidos por la LSI.

2.1.1 PAGO DE SERVICIOS SIN DEPENDENCIA LABORAL (EXTRANJERO Y NACIONAL)

Se contrata al Ing. Jack Holdman ciudadano canadiense con N° de pasaporte 1234SC34 y al Sr. Juan Carlos del Valle persona natural de nacionalidad salvadoreña con NIT 0614-090785-107-7 para brindar servicios de mantenimiento de equipo electrónico de grabación, a quienes se les cancela por igual una cantidad de \$1,000.00 por los servicios prestados.

Aplicación Tributaria

Art. 4 de la LSI, relacionados con Art. 158 y 156 del CT.

Para éste caso es de tener en cuenta aspectos importantes, en primer lugar el origen de la persona que está prestando sus servicios y su estatus migratorio dentro del territorio nacional; debido a que el artículo 4 de la LSI es claro al indicar que no se aplicará ningún tipo de descuento en concepto de impuesto sobre la renta a un extranjero no domiciliado, dentro del mismo artículo de la referida ley menciona que toda persona natural (domiciliada), estará sujeta al pago del impuesto y de obligaciones fiscales correspondientes, debido a esto, el pago a la persona natural y domiciliada estará sujeto a la retención que establece el artículo 156 del Código Tributario.

Registro Contable:

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
11/12/2012	Costos por servicios		\$ 2,000.00	
	Mantenimiento Equipo Especializado	\$ 2,000.00		
	Efectivo y Equivalentes			\$ 1,900.00
	Banco Citibank	\$ 1,900.00		
	Cuentas por pagar			\$ 100.00
	ISR Domiciliado	\$ 100.00		
	V/ Pago de prestación de servicios por mantenimiento de equipo especializado			
	TOTAL		\$ 2,000.00	\$ 2,000.00

2.1.2 COMPRA DE ACTIVO FIJO PARA USO DE LA ACTIVIDAD INCENTIVADA Y NO INCENTIVADA

Para el ejercicio de las operaciones de Call Center en El Salvador la empresa "Support Calls, S.A." realiza una compra de activos fijos especializados a "Dell Inc." Una compañía estadounidense, que emite el Invoice N° 45785 por un monto total de \$ 29,000.00 con fecha 8 de diciembre de 2012, para realizar los trámites de ingreso al país y el traslado de dichos activos se contrata los servicios de "Importaciones CSA, S.A." la cual es de nacionalidad salvadoreña y para el cobro de dichos servicios emite Factura de Exportación N° 45 por un monto total de \$ 500.00, con fecha 15 de diciembre de 2012.

DELL INC COTIZACIÓN DE EQUIPO ESPECIALIZADO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTOS	COSTO TOTAL
3	Servidor de Base de datos	\$ 5,000.00
3	Grabador de comunicaciones	\$ 7,000.00
1	Host Corporativo	\$ 10,000.00
10	Computadoras Dell	\$ 7,000.00
TOTAL		\$ 29,000.00

En la misma fecha se realiza la compra de un microbús Nissan tipo Urban 2011 a Auto Lote Inc. Compañía no domiciliada que elabora el Invoice N° 65792 con fecha 16 de diciembre de 2012 por un valor de \$ 15,000.00, el automóvil será utilizado con fines de transportar al personal que labora para la empresa, esto con el fin de reducir los costos de transporte la empresa Support Calls

Aplicación Tributaria

Art. 25 de la LSI, relacionado con el Art. 32 del RLSI.

Los establecimientos que hayan sido declarados centros de servicios, tendrán derecho a gozar de los siguientes beneficios e incentivos fiscales: a) Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la Importación de la maquinaria, y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada, exceptuándose de estos beneficios los bienes y servicios como el de vehículos para transporte de personas de forma individual o colectiva, entre otros. En cuyo caso, su ingreso al centro de servicios estará supeditado a la presentación de la declaración de mercancías definitiva a pago; si se trata de mercancías extranjeras o de la presentación de los comprobantes de crédito fiscal o factura de consumidor final, de compras de dichos bienes o servicios en el mercado local, en los que se conste el pago del impuesto correspondiente. b) Exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir desde su inicio; en caso de las sociedades, se aplicará tanto a la Sociedad titular como a los socios individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad favorecida. En caso que uno o más socios sean personas jurídicas, este derecho será exclusivo de éstas, el cual no podrá trasladarse a sus socios; dicha exención, no libera al beneficiario de la obligación de presentar la respectiva declaración tributaria en cada período fiscal de su operación. c) Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa durante el período que realicen sus operaciones en el país, contados a partir del inicio de operaciones. Los beneficiarios de la Ley podrán internar o introducir al amparo de los beneficios concedidos por la misma, únicamente aquellos bienes que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada; la autoridad aduanera será la encargada de su cumplimiento.

Registro Contable - Compra incentivada

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
12/12/2002	Propiedades, Planta y Equipo		\$ 29,500.00	
	Mobiliario y Equipo			
	Equipo de Computo	\$ 29,500.00		
	Proveedores del Exterior			\$ 29,000.00
	Dell Inc.	\$ 29,000.00		
	Proveedores locales			\$ 500.00
	Transbordo solution	\$ 500.00		
	V/ Por compra de Activo fijo a Dell Inc. proveedor extranjero y pago de manejo de mercaderia			
	TOTAL		\$ 29,500.00	\$ 29,500.00

Debido a que es un activo fijo que esta destinado para la actividad incentivada, la ley establece exención total de los derechos arancelarios y demás impuesto que graven una importación.

Registro Contable - Compra no incentivada

Partida N° 2

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
17/12/2012	Propiedades, Planta y Equipo		\$ 15,000.00	
	Vehiculo	\$ 15,000.00		
	Crédito Fiscal-IVA		\$ 1,950.00	
	IVA por importaciones	\$ 1,950.00		
	Proveedores del Exterior			\$ 15,000.00
	Auto lote Inc.	\$ 16,950.00		
	Efectivo y equivalente			\$ 1,950.00
	Pago de impuestos	\$ 1,950.00		
	V/ Por compra de microbús Nissan año 2011 para transporte del personal			
	TOTAL		\$ 16,950.00	\$ 16,950.00

Para este caso es importante mencionar que la empresa tiene que estar clara en cuanto a que bienes y servicios son los necesarios para la ejecución de la actividad incentivada, en tal caso el transporte del personal solo se considera como una prestación más que brinda la empresa a sus empleados y que no es de peso sustancial para considerarse como primordial para el desarrollo de sus actividades al momento de prestar sus servicios.

Por lo tanto en la aplicación contable se reflejará la compra con todos los costos e impuestos que incurra el bien al momento de su adquisición e ingreso al país, estando supeditada a la presentación de la declaración de mercancía.

Una interpretación de este artículo lo señala la consulta planteada a la DGII con No. 12101-OPJ-159-2011 en anexo No. 7 del presente documento.

2.1.3 VENTA DE SERVICIO AL MERCADO LOCAL E INTERNACIONAL DE LA ACTIVIDAD INCENTIVADA

Mercado local

Las operaciones de venta que se realicen al mercado nacional, siempre y cuando se traten de la actividad incentivada están reguladas por la Ley de Servicios Internacionales.

Como parte del contrato suscrito entre "Support calls S.A." y "Telefónica móviles El Salvador, SA" se realiza la facturación de los servicios prestados de call center correspondientes al mes de diciembre 2012, emitiendo un crédito fiscal N° 3 por un monto total de \$ 11,300.00, con fecha 20 de diciembre de 2012.

Aplicación Tributaria

Art. 8, inc. 3°, 6° y 7°, Art 21 literal b) LSI; Art. 22 literal b) RLSI; Art. 18 LIVA y Art. 112, 145 y 162 del CT.

Los centros internacionales de llamada podrán destinar y prestar parte de sus servicios al mercado nacional y que sus prestatarios sean personas jurídicas o naturales titulares de empresas que paguen o acrediten sumas correspondientes a los servicios establecidos en sus literales mencionados en el art. 5, inc. 1° de la LSI, los cuales están obligados a retener el 1.5% en concepto de anticipo del impuesto sobre la renta y este, deberá ser reportado dentro del plazo estipulado para las retenciones en la Ley del Impuesto sobre la Renta. En consecuencia, éstas no estarán sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario, si se incumple a la retención se sancionará al sujeto pasivo con las disposiciones establecidas en ésta. En las ventas al mercado nacional, en cuanto a todos los contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, independientemente de su clasificación deberán retener el 1% sobre el valor del servicio recibido, que en este caso corresponderían a los prestados bajo la modalidad de call center, en concepto de anticipo de dicho impuesto y lo no dispuesto se amparará en el Código Tributario; sólo se extenúan del impuesto exclusivamente los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el periodo que realicen sus operaciones en el país.

Los servicios de call center autorizados por el Ministerio de Economía (Art. 8, inc. 3° RLSI) que se ofrecen al mercado nacional, podrán hacerlo según los porcentajes de venta local, los cuales no aplica para la actividad que provengan de operaciones de acopio para exportación de mercancías de libre circulación y almacenamiento de las mismas nacionales y nacionalizadas y de igual manera, para las mercancías que provengan de un cliente residente en el exterior con fines de re-exportación y sean facturados por su filial residente en el país. Para este caso los centro internacional de llamadas, podrán destinar hasta un máximo del 40% del total de sus ingresos bajo este concepto, teniendo en cuenta las disposiciones de la emisión de los diferentes documentos y que dichas obligaciones las deberán de realizar los Agentes de Retención en el momento en el que se cause el impuesto (Art. 18 LIVA), los cuales deberán expedir comprobante de retención, constancia de retención de impuesto sobre la renta (Art. 112, 145 y 162 del Código Tributario).

Registro Contable

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
22/12/2012	Cientes Locales		\$ 11,300.00	
	Telefónica móviles El Salvador, SA	\$ 11,300.00		
	Débito fiscal			\$ 1,300.00
	IVA débito fiscal	\$ 1,300.00		
	Ingresos operativos			\$ 10,000.00
	Servicios de call center			
	Telefónica móviles El Salvador, SA	\$ 10,000.00		
	V/ Por servios de Call center prestados a una empresa nacional Telefónica móvil El Salvador, S.A. correspondientes al mes de diciembre de 2012			
	TOTAL		\$ 11,300.00	\$ 11,300.00

Asiento contable que detalla la retención del 1.5% anticipo de ISR y el 1% anticipo de IVA

Partida N° 2

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
25/12/2012	Efectivo y equivalente		\$ 11,050.00	
	Banco Citibank	\$ 11,050.00		
	Otras cuentas por cobrar		\$ 250.00	
	Retención 1% IVA	\$ 100.00		
	Retención 1.5% anticipo de ISR	\$ 150.00		
	Cliente locales			\$ 11,300.00
	Telefónica móviles El Salvador, SA			
	V/ Por pago de servicios de Call center prestados a una empresa nacional			
	TOTAL		\$ 11,300.00	\$ 11,300.00

Mercado internacional

Al concluir el mes de diciembre se le factura a Secure Solution International, emitiendo Factura de Exportación N° 35 por un monto total \$ 33,640.22 con fecha 25 de diciembre de 2012, según contrato establecido al inicio del año por los cual se determinó el valor total según las métricas de medición de desempeño, reflejando un porcentaje mayor al valor fijo, por lo cual el cliente está en la obligación de liquidar la cuota fija más bono, por sobrepasar la meta establecida.

Detalle de métrica (Por medio de la métrica se estable el valor a facturar al cliente) medición de la productividad y efectividad del servicio.

MÉTRICAS DE TIEMPO EFECTIVO PARA MEDIR PRODUCTIVIDAD A CLIENTE SECURE SOLUTION INTERNATIONAL

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD TRANSACCIONES	TIEMPO PROMEDIO- COSTO (MIN)	MONTO
Llamadas recibidas	4441	\$ 0.62	\$ 2,753.42
Internas recibidas	3183.5	\$ 0.41	\$ 1,305.24
Llamadas salientes	10716	\$ 0.41	\$ 4,393.56
Salientes falladas	2231	\$ 0.41	\$ 914.71
Sub- Total			\$ 9,366.93
Renvio archivos de confirmación	1.67	\$ 0.41	\$ 0.68
Teleoperador Horas Pico pedidos	40 Horas disponibles	\$ 1,000.00	\$ 1,000.00
Soporte técnico	16008	\$ 0.41	\$ 6,563.28
Campaña 1	7752	\$ 0.41	\$ 3,178.12
Campaña 2	24914	\$ 0.41	\$ 10,214.74
Notificaciones Predictivo	1216	\$ 0.41	\$ 498.56
Atención al cliente	2837	\$ 0.41	\$ 1,163.17
Entrante TC	1063	\$ 0.58	\$ 616.54
Entrante TD	1790	\$ 0.58	\$ 1,038.20
TOTAL	74977		\$ 33,640.22

Valor fijo a facturar al cumplir con la meta \$ 30,000.00

Bono por sobrepasar meta \$ 3,640.22

Total a facturar **\$ 33,640.22**

Aplicación Tributaria

Art. 5,8 y 25 de la LSI relacionado, con el Art. 4 de la LISR

Los beneficios e incentivos fiscales que gozarán las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que cumplan con los requisitos establecidos cuando se dediquen a la prestación de servicios internacionales denominados call center, entendiéndose como aquellos servicios de información propiedad de un residente en el extranjero suministrada o recepcionada de terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional; estos, deberán ser destinados a la exportación, según las disposiciones establecidas, entendiéndose como exportación, el servicio utilizado exclusivamente en el exterior o territorio extra-adoanal y prestado a un cliente domiciliado en el extranjero o territorio extra-adoanal; el establecimiento que haya sido declarado centro de servicios o esté dentro de un parque de servicios tendrán derecho a gozar de los siguientes beneficios e incentivos fiscales: exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la Importación de la maquinaria, herramientas, repuestos, accesorios, equipo de oficina y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada y de igual manera, las provenientes de contratos aprobados por el Órgano Legislativo mediante decreto que sean declaradas no gravables.

Registro Contable

Registro contable por la facturación del servicio a un cliente en el exterior

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
26/12/2012	Cientes del exterior		\$ 33,640.22	
	Secure solution International	\$ 33,640.22		
	Ingresos operativos			\$ 33,640.22
	Servicios de call center			
	Secure Solution International	\$ 33,640.22		
	V/ Por cobro de servicios de Call center prestados a una empresa extranjera Secure Soolution International			
	TOTAL		\$ 33,640.22	\$ 33,640.22

Registro contable por el pago del servicio.

Partida N° 2

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
27/12/2012	Efectivo y equivalente		\$ 33,640.22	
	Banco citibank	\$ 33,640.22		
	Cientes del exterior			\$ 33,640.22
	Secure Solution International	\$ 33,640.22		
	VI Por pago de servicios de call center prestados a Secure Solution International			
	TOTAL		\$ 33,640.22	\$ 33,640.22

2.1.4 GASTOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD INCENTIVADA Y NO INCENTIVADA

Al final del mes de diciembre la empresa Support call, S.A. tiene que realizar el pago de energía eléctrica y debido a que se encuentra amparado a la Ley de Servicios Internacionales la administración adoptó la decisión de instalar dos contadores de energía eléctrica, para los cuales existe uno para medir los niveles 1 y 2 del edificio donde se encuentra el personal que posee carteras de clientes del extranjero, por el cual CAESS emitió Factura de Exportación N° 96 por un total de \$ 4,575.35 con fecha 27 de diciembre de 2012 y por el otro contador instalado en el 3 nivel, donde se encuentra instalado el personal que posee carteras de clientes locales, habiendo se emitido Comprobante de Crédito Fiscal N° 6478 por un monto total de \$ 1,357.48 de fecha 27 de diciembre de 2012, esto con el fin de poder medir de manera adecuada los costos que generan los servicios de call center por su actividad incentivada.

El mismo día se realizan compras por \$ 500.00 a Distribuidora Salvadoreña S.A. de C.V. destinadas al mantenimiento del edificio, materiales de limpieza y a la atención del personal por las cuales emiten factura de consumidor final N° 87 con fecha 27 de diciembre de 2012.

Aplicación Tributaria

Art. 25, literal a) de la LSI, relacionados con Art. 4 y 8 de la LIVA y Art. 28 inciso 3° de la LISR

Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la Importación de la maquinaria, y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada, exceptuando de este beneficio los bienes y servicios de alimentación y bebidas, productos que contengan tabaco, bebidas alcohólicas, servicios de hotel, vehículo para transporte de personas en cuyo caso, su ingreso al centro de servicios estará supeditado a la presentación de la declaración de mercancías definitiva a pago; si se trata de mercancías extranjeras o de la presentación de los comprobantes de crédito fiscal o factura de consumidor final, de compras de dichos bienes o servicios en el mercado local, en los que se conste el pago del impuesto correspondiente, el hecho generador del impuesto, la transferencia de dominio a título oneroso que es causado por el impuesto cuando se emite el documento que da constancia de la operación al momento de efectuarse, los costos y gastos que incidan en la actividad generadora de rentas gravadas, los que afectan las rentas no gravadas, y las que no constituyan renta de conformidad a la Ley, deberán proporcionarse con base de un factor que se determinará dividiendo las rentas gravadas entre la sumatoria de las rentas gravadas, no gravadas, o que no constituyan renta debiendo deducirse únicamente la proporción correspondiente a lo gravado.

Registro Contable

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
28/12/2012	Crédito Fiscal-IVA		\$ 156.17	
	IVA compras locales	\$ 156.17		
	Costos Operativos		\$ 1,201.31	
	Energía Eléctrica	\$ 1,201.31		
	Efectivo y Equivalentes			\$ 1,357.48
	Banco Citibank	\$ 1,357.48		
	V/ Por pago de energía eléctrica correspondiente al tercer nivel del edificio destinado a operaciones con clientes locales.			
	TOTAL		\$ 1,357.48	\$ 1,357.48

Partida N° 2

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
28/12/2012	Costos Operativos		\$ 4,575.35	
	Energía Eléctrica	\$ 4,575.35		
	Efectivo y equivalentes			\$ 4,575.35
	Banco Citibank	\$ 4,575.35		
	VI Por pago de energía eléctrica correspondiente al primer y segundo nivel del edificio destinado a operaciones con clientes del exterior.			
	TOTAL		\$ 4,575.35	\$ 4,575.35

Partida N° 3

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
28/12/2012	Gasto Administrativos		\$ 500.00	
	Atención al personal	\$ 500.00		
	Efectivo y Equivalente			\$ 500.00
	Banco Citibank	\$ 500.00		
	VI Por pago de compra de gastos varios para mantenimiento de local y atención al personal.			
	TOTAL		\$ 500.00	\$ 500.00

2.1.5 OPERACIONES DENTRO DEL RÉGIMEN ADUANERO

Se compra un equipo de recepción de llamadas a Transs Logist , S.A., empresa que se encuentra dentro del territorio aduanero nacional, el cual emite factura de exportación N° 104 por un valor de \$15,000.00, con fecha 29 de diciembre de 2012, el cual se paga con cheque # 51452 del Banco Citibank.

Aplicación Tributaria

Art. 26, inc. 4 de la LSI, relacionados con el Art.75 de la LIVA y Art. 42 de la RCT

Las ventas o transferencias de bienes y servicios realizadas por personas naturales o jurídicas en el territorio aduanero nacional, a un usuario directo de parque de servicios o centro de servicios, se considerarán como operaciones de exportación definitiva, en consecuencia serán aplicables los artículos 75, 76 y 77 de la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. No serán considerados como necesarios para el desarrollo de su actividad, los contemplados en el inciso segundo del literal a), de los artículos 21 y 25 de la LSI; en consecuencia, tales bienes y servicios estarán afectos con la tasa establecida en el artículo 54 de la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios; en el caso de las exportaciones, éstas estarán afectas a una tasa del 0%. Las facturas que emitan los sujetos pasivos que realicen operaciones de exportación, deberán denominarse "Factura de Exportación" poseer un número correlativo independiente y diferente al utilizado por las facturas que amparan operaciones locales, debiendo cumplir con lo establecido en los numerales 3, 5 y 11 del literal a) y numerales 1, 2, 5 del literal b) del artículo 114 del Código Tributario. Las facturas de exportación deberán ser preimpresas por imprenta autorizada por la Administración Tributaria.

Registro Contable

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
30/12/2012	Propiedad, planta y equipo		\$ 15,000.00	
	Mobiliario y Equipo			
	Equipo de Recepción de Llamadas	\$ 15,000.00		
	Efectivo y quivalente			\$ 15,000.00
	Banco citibank	\$ 15,000.00		
	V/ Por compra de activo fijo utilizado para brindar los servicios de call center.			
	TOTAL		\$ 15,000.00	\$ 15,000.00

2.1.6 DISTRIBUCIÓN DE UTILIDADES

La compañía Support Calls, S.A. de C.V. pagará a sus accionistas utilidades retenidas de ejercicios 2010 y ejercicios 2011 según el detalle siguiente:

DETALLE DE UTILIDADES A DISTRIBUIR POR LA COMPAÑÍA SUPPORT CALLS, S.A.

AÑOS	MONTO
Utilidades 2010	\$ 355,000.00
Utilidades 2011	\$ 525,000.00
TOTAL DE UTILIDADES	\$ 880,000.00

DETALLE DE ACCIONISTAS DE LA COMPAÑÍA SUPPORT CALLS, S.A.

ACCIONISTAS	DOMICILIO	% DE PARTICIPACIÓN
Support Calls & Co.	EEUU	66
Michael Bendel Sa	Bahamas	33
Carlos Vega Lazo	El Salvador	1
TOTAL		100

Es importante mencionar el Art. 158-A de Código tributario en el cual expresa que se deberá retener el 25% como pago definitivo a todas aquellas personas naturales o jurídicas que se encuentren domiciliados o residan en países, estados o territorios con regímenes fiscales preferentes, de baja o nula tributación o paraísos fiscales.

Aplicación Tributaria:

Art. 25 de la LSI, relacionado, DL. No. 957, Reformas LISR; Art. 72 de la LISR y Art. 158-A del CT

A partir de las reformas a finales del año 2011 el artículo 11 del decreto legislativo No. 957 grava el pago de los dividendos y textualmente el legislador dice “las exenciones establecidas en leyes emitidas con anterioridad a la vigencia del presente Decreto, no serán oponibles al Impuesto Sobre la Renta a la Distribución de Utilidades”. En tal caso, de las empresas que se encuentren amparadas bajo el régimen de LSI y Zonas Francas, únicamente les contará como excepción a todos aquellas que cuenten con exenciones emitidas por “autoridad competente” antes de la entrada en vigencia de las Reformas, hasta la finalización del plazo concedido “sólo serán admisibles aquellas exenciones en las que haga mención específica a dicho impuesto” entrando en controversia con el art. 21 literal b) que textualmente dice las empresas dedicadas a este giro cuentan con exención del Impuesto sobre la Renta, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones en el país.

En tal sentido el asiento contable sería el siguiente:

Registro Contable**Partida N° 1**

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
30/12/2012	Dividendos por pagar		\$ 880,000.00	
	Dividendos 2010	\$ 355,000.00		
	Dividendos 2011	\$ 525,000.00		
	Bancos			\$ 819,100.00
	Banco Citi			
	Support Call & Co	\$ 563,475.00		
	Michael Bendel Sa	\$ 247,087.50		
	Carlos Vega Lazo	\$ 8,537.50		
	Retenciones ISR			\$ 60,900.00
	Retenciones ISR 25%			
	Michael Bendel Sa	\$ 43,312.50		
	Retenciones ISR 5%			
	Support Call & Co	\$ 17,325.00		
	Carlos Vega Lazo	\$ 262.50		
	V/ Pago de dividendos aplicando el ISR según lo establece la Ley.			
	TOTAL		\$ 880,000.00	\$ 880,000.00

2.1.7 PRESTACIÓN DE SERVICIOS QUE NO CONSTITUYE PARTE DEL GIRO DE LA COMPAÑÍA

Durante el mes de diciembre 2012 la compañía Atenciones Empresariales, S.A. de C.V., le solicita ayuda a Support Calls, S.A., para crear un departamento de atenciones telefónicas dentro de su empresa, por lo que se le brinda servicios de asesoría en manejo de plantas telefónicas y control de métricas de operadores, así como la capacitación de dos personas para dirigir el área, por lo cual se le emite un Comprobante de Crédito Fiscal N° 4 por un monto total de \$ 28,250.00 de fecha 29 de diciembre de 2012 por dichos servicios.

Aplicación Tributaria:

Art. 8 de la LSI, relacionados, con el Art.151 del CT y el Art. 92 RCT

Los servicios a los que se refiere el inciso primero del artículo 5 de la presente Ley, deberán ser destinados a la exportación, según las disposiciones establecidas. En el caso del literal c), del inciso primero del artículo 5 de la LSI, correspondiente a los centros internacionales de llamadas, se podrá destinar parte de sus servicios al mercado nacional; en el caso de prestaciones de servicios al mercado nacional independientemente de su clasificación, deberán retener el 1% sobre el valor del servicio recibido de los servicios en concepto de anticipo de dicho impuesto. Lo no dispuesto en el inciso, se estará a lo establecido en el Código Tributario, y de igual manera, están obligados a retener el 1.5% en concepto de anticipo del impuesto sobre la renta, el cual deberá ser enterado dentro del plazo estipulado para las retenciones en la Ley del Impuesto sobre la Renta; en consecuencia, dichas rentas no estarán sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario. El incumplimiento a la retención hará incurrir al sujeto pasivo en las sanciones establecidas en el Código Tributario. La prestación de servicios al mercado nacional sólo podrá realizarse a contribuyentes debidamente inscritos en el Registro de Contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios. Dichas prestaciones causarán el Impuesto sobre la Renta, el de Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios e impuestos municipales correspondientes; el prestador de servicios adquiere la calidad de sujeto pasivo respecto de todos los tributos que se generen por dichas transacciones.

Por otra parte es de mencionar el Art 151 del CT en el cual establece que los enteros de pago a cuenta se determinarán por períodos mensuales y en una cuantía del 1.75% de los ingresos brutos obtenidos por rama económica y deberán verificarse a más tardar dentro de los diez días hábiles que sigan al del cierre del período mensual correspondiente, mediante formularios que proporcionará la Administración Tributaria, en donde es importante aclarar que por ser un servicio que no forma parte del giro del call center se debe proceder con la presentación de la declaración de pago a cuenta solo por ese tipo de ingresos. Para establecer el monto de ingresos obtenidos por el contribuyente sobre el cual se calculará el porcentaje que se deberá informar en concepto de pago o anticipo a cuenta, entre los ingresos sujetos a constituir la base del cálculo, no se deberán incluir en el período mensual los percibidos por los siguientes conceptos: los intereses, premios u otras utilidades que provengan directamente de los depósitos en dinero pagados o acreditados por las instituciones financieras a una persona jurídica siempre que sobre estos le hubieran hecho la retención respectiva, los valores que de acuerdo a la ley no se consideran renta, los valores no gravables, los dividendos y los intereses provenientes de títulos valores adquiridos en Bolsa de Valores y que gocen de exención, los valores que hayan sido objeto de retención ni tampoco las rebajas, descuentos y devoluciones sobre ventas.

Registro Contable

Partida N° 1

FECHA	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	DEBE	HABER
30/12/2012	Efectivo y Equivalentes		\$ 28,250.00	
	Banco Citibank	\$ 28,250.00		
	Débito fiscal			\$ 3,250.00
	IVA débito fiscal	\$ 3,250.00		
	Otros Ingresos			\$ 25,000.00
	Servicios de Asesoría	\$ 25,000.00		
	V/ Por venta de servicios de asesoría y capacitación brindados Atenciones Empresariales S.A. de C.V.			
	TOTAL		\$ 28,250.00	\$ 28,250.00

2.1.8 CIERRE DEL EJERCICIO TRIBUTARIO

Para ejemplificar el cierre contable del año, se presentan los estados financieros obtenidos al final del ejercicio 2012 por la empresa Support Calls, S.A., mismos que incluyen los resultados obtenidos por el desarrollo de la actividad incentivada como las no incentivadas, dándose el caso de generar una conciliación de resultados financieros con los fiscales para elaborar la declaración de renta anual. Los resultados acumulados a diciembre 2012 son montos hipotéticos resultantes de las transacciones registradas por el call center al cierre del último mes y año correspondiente.

El estado de situación financiera al 31 de diciembre 2012 se muestra como sigue:

SUPPORT CALLS, S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012 y 2011
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVOS	2012	2011
ACTIVOS CORRIENTES:		
Efectivo y equivalentes al efectivo	537,514	582,884
Cuentas por cobrar	215,006	714,675
Cuentas por cobrar a partes relacionadas	1290,035	610,538
Gastos pagados por anticipado	<u>107,503</u>	<u>38,479</u>
Total del activo corriente	<u>2150,058</u>	<u>1946,576</u>
ACTIVOS NO CORRIENTES:		
Mobiliario, equipo y mejoras a propiedad arrendada, neto	935,844	1039,827
Activos intangibles	<u>35,922</u>	<u>51,317</u>
Total del activos no corriente	<u>1338,082</u>	<u>1091,144</u>
TOTAL ACTIVO	<u>3488,140</u>	<u>3037,720</u>
PASIVOS Y PATRIMONIO		
PASIVOS CORRIENTES:		
Cuentas por pagar comerciales y gastos acumulados	526,439	692,960
Cuentas por pagar a partes relacionadas	1,109	3,282
Ingresos diferidos	<u>10,401</u>	<u>1,400</u>
Total del pasivos	<u>537,949</u>	<u>697,642</u>
PATRIMONIO:		
Capital social	1050,000	1050,000
Reserva legal	210,000	207,031
Utilidades retenidas	<u>1690,191</u>	<u>1083,046</u>
Total del patrimonio	<u>2950,191</u>	<u>2340,077</u>
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	<u>3488,140</u>	<u>3037,720</u>

El Estado de Resultados se muestra a continuación:

SUPPORT CALLS, S.A.
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2012
 (Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS	
SERVICIOS PRESTADOS AL MERCADO INTERNACIONAL	9100,487
SERVICIOS PRESTADOS AL MERCADO LOCAL	1710,374
OTROS INGRESOS FINANCIEROS	4,890
OTROS INGRESOS	25,000
INGRESOS NETOS	10840,751
<u>COSTOS DE OPERACIÓN POR ACTIVIDADES DE SERVICIO</u>	
COSTOS MERCADO INTERNACIONAL	
GASTOS DE PERSONAL	(4796,149)
ARRENDAMIENTO	(478,287)
DEPRECIACIÓN	(475,021)
TELÉFONO	(531,959)
SERVICIOS BÁSICOS	(146,451)
MANTENIMIENTO	(197,325)
HONORARIOS	(103,680)
OTROS	(744,868)
TOTAL COSTOS POR SERVICIOS AL MERCADO INTERNACIONAL	(7473,740)
COSTOS OPERACIÓN MERCADO LOCAL	
GASTOS DE PERSONAL	(1014,326)
ARRENDAMIENTO	(239,144)
SERVICIOS BÁSICOS	(130,352)
DEPRECIACIÓN	(101,319)
TELÉFONO	(95,593)
MANTENIMIENTO	(34,532)
HONORARIOS	(18,144)
OTROS	(23,129)
TOTAL COSTOS OPERACIÓN MERCADO LOCAL	(1656,538)
UTILIDAD BRUTA	1710,474
GASTOS OPERATIVOS	
SUELDOS Y PRESTACIONES	(217,356)
ARRENDAMIENTO	(10,936)
DEPRECIACIÓN	(17,813)
SERVICIOS BÁSICOS	(4,198)
MANTENIMIENTO	(7,242)
HONORARIOS	(5,400)
OTROS	(3,888)
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	(266,833)
UTILIDAD DE OPERACIÓN/ANTES DE RESERVA LEGAL	1443,641
RESERVA LEGAL	(477)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	1443,164
IMPUESTO SOBRE LA RENTA (*)	(12,125)
UTILIDAD DEL AÑO	1431,040

* Impuesto calculado para efectos didácticos tomando la base del 30%

Luego de elaborar los asientos de cierre, se procede a elaborar los reportes de donde se extrae la documentación base para la determinación de los impuestos mensuales, entre los que podemos mencionar:

- Libro Diario y Mayor al 31 de diciembre 2012
- Libros de IVA por Ventas mes de Diciembre 2012
- Libros de IVA por Compras diciembre 2012
- Reportes de retenciones de ISR del mes de diciembre 2012.

La compañía Support Call presenta para el mes de diciembre 2012, la siguiente información:

Resumen del libro de compras diciembre 2012

Nombre del proveedor	Compras exentas			Compras Gravadas			Crédito Fiscal	Total Compras	Anticipo a IVA
	Local	Importación	Internación	Local	Importación	Internación			
CAESS,	-	-	-	\$1,201.31	-	-	\$ 156.17	\$ 1,357.48	
Auto Lote - EEUU	-	-	-	-	\$15,000.00	-	\$ 1,950.00	\$ 16,950.00	
Dell Inc.	-	\$49,075.35	-	-	-	-	-	\$ 49,075.35	
Totales	-	\$49,075.35	-	\$1,201.31	\$15,000.00	-	\$ 2,106.17	\$ 67,382.83	-

Resumen Libro de Ventas a consumidor final mes de diciembre 2012

Fecha de emisión	Facturas emitidas		No. De Caja o Sistema	Ventas exentas	Ventas Internas	Exportaciones	Total ventas propias	Venta a cuenta de terceros
	Del No.	Al No.						
			-	-	-	\$ 33,640.22	-	-
Totales			-	-	-	\$ 33,640.22	-	-


Resumen de Facturas de exportación del periodo

Resumen de Operaciones	Propias		A cuenta de Terceros	
	Valor Total	Débito Fiscal	Valor Total	Débito Fiscal
Ventas Internas Gravadas a consumidores	-	-	-	-
Ventas internas exentas a consumidores	-	-	-	-
Exportaciones según Facturas de Exportación	\$ 33,640.22	-	-	-
Totales	\$ 33,640.22	-	-	-

Resumen de libro de ventas a contribuyentes

Nombre del cliente	Fecha	NRC	Propias			Impuesto Retenido	Ventas totales
			Exentas	Internas gravadas	Débito Fiscal		
Téfonica Móvil de El Salvador, S.A.			-	\$ 10,000.00	\$ 1,300.00	-	-
Empresariales S.A. de C.V.			-	\$ 25,000.00	\$ 3,250.00	-	-
			-	\$ 35,000.00	\$ 4,550.00	-	-

Partiendo de estos insumos obtenidos, se puede elaborar la declaración de IVA diciembre 2012, mostrando las cifras siguientes:



REPÚBLICA DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERIORS

**DECLARACION Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES
MUEBLES Y A LA PRESTACION DE SERVICIOS**

NUMERO DE DECLARACION
10 107030509941 8

F07 v4

SEÑOR CONTRIBUYENTE
LA DECLARACION DEBE ELABORARSE EXCLUSIVAMENTE EN
DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA USA

PERIODO TRIBUTARIO			
MES	AÑO		
02	12	2012	5

COMPLETE ESTE RECUADRO SOLO SI ES MODIFICACION DE DECLARACION			
Numero de declaración que modifica			
55			1

A. IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE

1	04	NIT	0614-060106-102-1	3	09	Nombre Comercial de Casa Marz								
2	22	Apellidos (Nombre(s) / Razón Social o Denominación)		SUPPORT CALLS, S.A.										
3	11	Actividad Económica Principal		SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELEGRAFIA			13	NRC	100911	6	16	Telefono	2443000	7

B. OPERACIONES DEL MES

COMPRAS				VENTAS								
5	Compras Internas Exentas o no Sujetas	65	+	0.00	5	Ventas Internas Exentas	85	+	0.00	6		
6	Importaciones Exentas y no Sujetas	70	+	49,075.35	0	Ventas Internas no Sujetas	86	+	0.00	8		
7	Importaciones Gravadas (Fuera Región C.A.)	75	+	15,000.00	2	Ventas Gravadas por cuenta de terceros no domiciliados	88	+	0.00	4		
8	Importaciones Gravadas (Región Centroamericana)	76	+	0.00	0	Exportaciones (Fuera Región Centroamericana)	90	+	33,640.22	1		
9	Compras Internas Gravadas	80	+	1,201.31	4	Exportaciones (Región Centroamericana)	91	+	0.00	5		
10	Devol, Rebajas, Desc u otras Deduc sobre compras	81	-	0.00	7	Ventas efectuadas a Zonas Francas y D.P.A.	93	+	0.00	7		
11	Recuerda, debes llenar el detalle de los Documentos Legales Emitidos, Anulados, Extraviados y/o Elaborados por Imprima en el Periodo Tributario que Declara, según el reverso de este Formulario.				Ventas Internas Gravadas Comprobante Crédito Fiscal				95	+	35,000.00	3
12					Ventas Internas Gravadas con Factura				96	+	0.00	9
13					Devol, Rebajas, Desc u otras Deduc sobre ventas				97	-	0.00	8
14	SUMA DE COMPRAS: 100 = 65,276.66				1	SUMA DE VENTAS: 105 = 68,640.22				0		
15	Ventas Gravadas por cuenta de Terceros Domiciliados (No debe incluirse en sumatoria de casilla 105)				108	0.00				3		

C. IMPUESTOS DECLARADOS EN EL MES

CREDITOS				DEBITOS						
16	Remanente Crédito del Periodo Anterior	110	+	0.00	2	Debitos por Ventas: Comprobante Crédito Fiscal	135	+	4,550.00	6
17	Reintegro Crédito Fiscal IVA por Exportaciones (sin el período que se liquidó la devolución)	115	-	0.00	4	Debito por Ventas: Facturas	140	+	0.00	0
18	Crédito Importaciones	125	+	0.00	1	Debitos por Ventas: Comprobante de Liquidación con Comprobante Crédito Fiscal	141	+	0.00	9
19	Crédito por Internaciones	126	+	0.00	5	Debitos por Ventas: Comprobante de liquidación con Factura	142	+	0.00	3
20	Crédito por Importación de Servicios	127	+	1,950.00	3	Debito por Devolución, Rebajas, Desc., u otras Deducciones sobre Ventas	143	-	0.00	2
21	Crédito por Retención de IVA a No Domiciliados	128	+	0.00	9	<p>El IVA es el Impuesto que pagan los Salvadoreños cuando te compran Bienes o Servicios.</p> <p>DECLARA CORRECTAMENTE</p>				
22	Crédito Compras Internas Gravadas	130	+	156.17	3					
23	Crédito por Devolución, Rebajas, Desc. u otras Deducciones sobre Compras	131	-	0.00	6					
24	Crédito IVA por Proporcionalidad Mensual (No Deducible del Débito)	132	-	0.00	0					
25	Crédito IVA por Ajuste de Proporcionalidad Anual (Si resulta superior al efectivamente deducido)	133	+	0.00	2					
26	Crédito IVA por Ajuste de Proporcionalidad Anual (Si resulta inferior al efectivamente deducido)	134	-	0.00	7					
27	SUMA DE CREDITOS: 145 = 2,106.17	2	SUMA DE DEBITOS: 150 = 4,550.00							4

D. DETERMINACION DEL IMPUESTO

28	Llevar a Renglon 155, Si la Suma de los Créditos es Mayor que la Suma de los Débitos					Llevar a Renglon 160, Si la Suma de los Débitos es Mayor que la Suma de los Créditos												
29	Remanente Crédito Proximo Periodo	155	0.00	5	Impuesto Determinado	160	+	2,443.83	1									
30	Percepción Anticipado a Cuenta efectuada al Declarante	161	+	0.00	5	- 2% Efectuadas por Tarjetas de Crédito (Débito)												
31	Retención IVA efectuada al Declarante	162	+	100.00	7													
32	Percepción IVA efectuada al Declarante	163	+	0.00	9													
33	Excedente de Impuesto Periodo Anterior	164	+	0.00	0													
34	Impuesto IVA por Operaciones del Periodo según Declaración que Modifica	165	+	0.00	3													
35	Total Salidos a Favor del Contribuyente (Casilla 161+162+163+164+165)	166	-	100.00	6													
36	Excedente de Impuesto para Proximo Periodo (Casilla 160 - 166, Si Resultado Positivo)	167	-	0.00	2													
37	Total Impuesto por Operaciones del Periodo (Casilla 160 - 166, Si Resultado Positivo)	168	-	2,343.83	2													
38	Percepción IVA efectuada en el Periodo por el Declarante	169	+	0.00	5	Efectuadas durante el periodo por el Declarante												
39	Retención IVA a Terceros Domiciliados efectuadas por el Declarante	170	+	0.00	3													
40	Percepción de Impo (Emisores o Administradores Tarjeta de Crédito/Débito)	171	+	0.00	7													
41	Total Retenciones y/o Percepciones efectuadas por el Declarante	187	-	0.00	5													
42	Retenciones y/o Percepciones del Periodo según Declaración que Modifica	188	-	0.00	6													
43	Excedente por pago indebido o en Exceso (solicitar por escrito)	189	-	0.00	7	(Casilla 188-187 Si Resultado Positivo)												
44	Total Impuesto por Retenciones y Percepciones del Periodo (Casilla 187-188 Si Resultado Positivo)	190	-	0.00	4													
45	Multa (Atenuada)	192	0.00	1	193	0.00	3	199	0.00	5	194	0.00	4	Total	195	+	0.00	6
46	Intereses	196	+	0.00	8													
47	TOTAL A PAGAR	198	-	2,343.83	1													

Percepción 1%	501	0.00	Retención	503	0.00	Percepción 2%	505	0.00	Impuesto	507	2,343.83	Intereses	509	0.00
Multa	502	0.00	Multa	504	0.00	Multa	506	0.00	Multa	508	0.00			

E. AREA DE RECEPCION DE DECLARACIONES

Declaro bajo juramento que los datos contenidos en la presente declaración son verídicos y ciertos, y que he leído y comprendido el contenido de la misma, así como las sanciones que se aplican en caso de incumplimiento de las normas legales respectivas, sancionadas entre las cuales se encuentran las establecidas en los Artículos 240-A y 250-A del Código Penal.

Nombre y firma del Contribuyente, Representante Legal o Apoderado				Firma y sello del Receptor Autorizado			
---	--	--	--	---------------------------------------	--	--	--

Use exclusiva Institución Receptora			
Fecha de Recepción			
200	Día	Mes	Año
	4		4

 Ministerio de Hacienda Dirección General de Impuestos Internos	DECLARACIÓN Y PAGO DEL IMPUESTO A LA TRANSFERENCIA DE BIENES MUEBLES Y A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS <small>I.V.A. v4.02.02</small>		Declaración Nº 107030509941
			Periodo 12-2012
			Secuencia Original
			Dec. Modifica
NIT 0614-060106-102-1		NRC 100911	Razón o Denominación Social completa o Apellidos y Nombres SUPPORT CALLS, S.A.
Actividad Económica SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELEGRAFIA		Teléfono 2443000	

ANEXO F RANGO TOTAL DE DOCUMENTOS EMITIDOS EN EL PERIODO QUE DECLARA

Tipo de Documentos	Del No.			Al No.		
Comprobante de Credito	214	003	2	254	004	0
Factura de Exportacion	227	035	3	267	035	9

ANEXO G DETALLE DE DOCUMENTOS ANULADOS EN EL PERIODO QUE DECLARA

Tipo de Documentos No.

ANEXO H DETALLE DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS EN EL PERIODO QUE DECLARA

Tipo de Documentos No.

ANEXO I DETALLE DE IMPRENTAS QUE HAN ELABORADO DOCUMENTOS LEGALES EN EL MES

Nombre de Propietario, Razón Social o Denominación de Imprenta	Nombre Comercial de Imprenta	NIT	No. Autorización de Imprenta
9	5	8	3

Adicionalmente al vencimiento de la obligación de presentar declaración mensual del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios también se debe elaborar la declaración de Pago a Cuenta e Impuesto Retenido.

Cuyos reportes básicos dependerá en buena medida de las transacciones que haya realizado la empresa. La compañía Support call, S.A. presenta los siguientes reportes para la elaboración de la declaración mensual de pago a cuenta e impuesto retenido:

Conciliación fiscal mensual.

SUPPORT CALL, S.A.
CONCILIACIÓN FISCAL
CORRESPONDIENTE AL MES DE DICIEMBRE 2012

<u>INGRESOS S/DECLARACIÓN</u>	<u>SEGÚN DECLARACIONES</u>	<u>SEGÚN CONTABILIDAD</u>
	\$ 68,640.22	
VENTAS CLIENTES EXTERIOR (F. EXPORTACIÓN)	\$ 33,640.22	
DEVOLUCIONES SOBRE VENTAS	\$ -	
VENTAS POR CONTRATOS CLIENTES LOCALES	\$ 35,000.00	
OTRAS VENTAS (CON FACTURA CONSUMIDOR FINAL)	\$ -	
 <u>INGRESOS S/CONTABILIDAD</u>		 \$ 69,390.22
VENTAS POR SERVICIOS CALL CENTER		\$ 43,640.22
VENTAS POR OTROS CONCEPTOS		\$ 25,000.00
OTROS CARGOS		\$ 750.00
ANULACIONES		\$ -
REBAJAS Y DEVOLUCIONES		\$ -
 INGRESOS TOTALES DECLARADOS	 \$ 68,640.22	 \$ 69,390.22
 <u>INGRESOS NO DECLARADOS</u>		
FLETES Y TRANSPORTES		\$ -
REBAJAS Y DESCUENTOS A CLIENTES		\$ -
REBAJAS EN COMPRAS		\$ -
INTERESES FINANCIEROS		\$ -
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES		\$ 750.00
* Venta de lote de computadoras		\$ 750.00
 TOTAL INGRESOS CONTABILIDAD		 \$ 68,640.22

Cuadro de retenciones de ISR efectuadas durante el mes:

Support Calls, S.A.

Reporte de Retenciones mes de Diciembre 2012
del 01 al 31 de diciembre 2012

(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

Servicios Con Dependencia Laboral

Corr	NIT	Nombre	Renta	Retención
1.00	0614-010189-107-4	María Julia González	1,125.00	101.84
2.00	0614-010890-101-9	Miguel Ramos Echeverria	1,125.00	101.84
3.00	0615-021085-107-2	Juan Carlos de la O	609.38	29.66
4.00	1010-230486-102-1	Alba Carolina Ruano	609.38	29.66
5.00	0617-120577-108-1	Mercedes Beltrán Rodriguez	609.38	29.66
6.00	0617-231081-111-0	Juana Estela Durán Chávez	609.38	29.66
7.00	1010-301477-109-0	David Blanco Salinas	609.38	29.66
8.00	0615-310519-101-6	Hector René Dubón	609.38	29.66
9.00	0617-200988-104-2	Jaime Ernesto López	609.38	29.66
Totales			6,515.63	411.30

Sin Dependencia Laboral

Corr	NIT	Nombre	Renta	Retención
1.00	0614-090785-107-7	Juan Carlos Valle	1,000.00	100.00
Totales			1,000.00	100.00

Retenciones no domiciliados 25%

Corr	NIT	Nombre	Renta	Retención
1	S/N	Support Call & Co.	173,250.00	43,312.50
Totales			173,250.00	43,312.50

Otras Retenciones 5%

Corr	NIT	Nombre	Renta	Retención
1	S/N	Michael Bendel Sa	346,500.00	17,325.00
1	0619-240972-104-4	Carlos Vega Lazo	5,250.00	262.50
Totales			351,750.00	262.50

La declaración de pago a cuenta fue elaborada tomando de base estos reportes y dando como resultado la presentación siguiente:

1		NIT										PERIODO TRIBUTARIO			Complemente el siguiente recuadro solo si su Declaración es Modificatoria	Número de declaración que modifica	
		2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4			5
		0 6 1 4 - 0 6 0 1 0 6 - 1 0 2 - 1 5										3	12	2012	7	10	114090615064
2		APELLIDOS, NOMBRES) o Razón Social o Denominación SUPPORT CALLS, S.A.															
3		INGRESOS BRUTOS															
4		Actividades Comerciales															
5		Actividades de Servicios															
6		Industria de la Construcción															
7		Actividades Industriales															
8		Actividades Agropecuarias															
9		Otras Actividades No Sujetas a Retención															
10		Otros Ingresos															
11		TOTAL INGRESOS															
12		Menos Rebajas y Devoluciones sobre Ventas															
13		Menos Ingresos Exentos y No Gravados															
14		Ingresos Gravables Sujetos de Pago a Cuenta															
15		Entero Computado de Pago a Cuenta															
16		TOTAL ENTERO COMPUTADO DE PAGO A CUENTA (CASILLA 208 + 220 + 44)															
17		Excedente de Pago a Cuenta Periodo Anterior															
18		Excedente Declaración Renta Ejercicio Anterior															
19		Entero Cancelado de Pago a Cuenta en Declaración que Modifica (Solo si es Declaración Modificatoria)															
20		Excedente Aplicable a Pago Cuenta Próximo Periodo (Si la operación de las casillas 45-46-49-50 es negativa)															
21		TOTAL A PAGAR ENTERO PAGO A CUENTA (Si la operación de las casillas 45-46-49-50 es positiva)															
22		CONCEPTO DE ENTERO ACREDITABLE EN LIQUIDACION ANUAL DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA															
23		Servicios de Carácter Permanente															
24		Servicios sin Dependencia Laboral															
25		Prestación de otros Servicios sin Dependencia Laboral (Intereses, Bonificaciones o Premios)															
26		Retenciones por Juicios Ejecutivos															
27		Retenciones por Actividades Agropecuarias (D.L. 422 de 17/12/1992)															
28		Retención por Servicios de Atendimento a Personas Naturales															
29		Retenciones sobre Premios a Personas Domiciliadas															
30		Rentas a Personas Jurídicas Domiciliadas en concepto de Intereses, Premios y otras Utilidades provenientes de Depósitos en dinero															
31		Rentas a Personas Jurídicas Domiciliadas en concepto de Intereses, Rendimientos o Utilidades, provenientes de Títulos Valores															
32		Transferencias de Bienes Intangibles por Personas Naturales Domiciliadas															
33		Transferencias de Bienes Intangibles por Personas Jurídicas Domiciliadas															
34		Retención por Uso o Concesión de uso, de Derechos de Bienes Tangibles e Intangibles a Personas Naturales Domiciliadas															
35		Retención por uso o concesión de uso, de Derechos de Bienes Tangibles e Intangibles a Personas Jurídicas Domiciliadas															
36		Operaciones de Renta y Asimiladas a Rentas (Rendimiento de Capitales, Títulos Valores, Otros) a Personas Domiciliadas															
37		Costos y Gastos Incurredos Sujetos a Retención y Entero															
38		Valores Garantizados Seguro Dotal u Otro Tipo de Seguro															
39		Rentas Obtenidas en el País por Personas No Domiciliadas															
40		Retenciones sobre Premios a Personas No Domiciliadas															
41		Pagos Efectuados a Casa Matriz por Filiales o Sucursales															
42		Transferencias de Bienes Intangibles por Personas No Domiciliadas															
43		Servicios Utilizados en el País por Actividades Originadas en el Exterior															
44		Otras Retenciones															
45		ENTERO COMPUTADO EN RETENCION (Suma de Casillas 150 a Casilla 194)															
46		ENTERO PAGADO DE RETENCIONES EN DECLARACION QUE MODIFICA (Solo si es Declaración Modificatoria)															
47		PAGO INDEBIDO O EN EXCESO DEL PERIODO DE RETENCIONES (Si la operación de las Casillas 196-200 es negativo) Solicitar por escrito															
48		TOTAL ENTERO RETENCIONES ACREDITABLES (Si la operación de las Casillas 196-200 es positivo)															



REPUBLICA DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

DECLARACION MENSUAL DE PAGO A CUENTA E IMPUESTO RETENIDO RENTA

NUMERO DE DECLARACION
F14 v9

SEÑOR CONTRIBUYENTE
LA DECLARACION DEBE ELABORARSE EXCLUSIVAMENTE EN
DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA US\$

10 **114090615064**

CONCEPTO DE ENTERO DEFINITIVO	Numero de Sujetos	Monto Sujeto a Retención	Impuesto Retenido
47 Rentas a Personas Naturales Domiciliadas en concepto de intereses, Premios y Otras Utilidades provenientes de Depósitos en Dinero	236	0 5 260	0.00 1 296 + 0.00
48 Rentas a Personas Naturales Domiciliadas en concepto de intereses, Rendimientos o Utilidades provenientes de Títulos Valores	228	0 7 262	0.00 3 298 + 0.00
49 Premios o Ganancias a Personas Domiciliadas procedentes de Concursos, Rifas, sorteos o Juegos de Azar o de Habilidad	230	0 4 264	0.00 2 300 + 0.00
50 Rentas Obtenidas en el País por Personas No Domiciliadas por Rendimiento de Capitales Invertidos, Títulos Valores, Otros.	232	0 5 266	0.00 7 302 + 0.00
51 Retención por Uso o Concesión de Uso, de Derechos de Bienes Tangibles e Intangibles a Personas No Domiciliadas	234	0 3 270	0.00 4 304 + 0.00
52 Transferencias de Bienes Intangibles por Personas No Domiciliadas	236	0 1 272	0.00 3 306 + 0.00
53 Rentas Obtenidas en el País por Personas No Domiciliadas	238	0 9 274	0.00 0 308 + 0.00
54 Servicios Utilizados en el País por Actividades Originadas en el Exterior	240	0 2 276	0.00 5 310 + 0.00
55 Pagos Efectuados a Casa Matriz (no domiciliadas) por Filiales o Sucursales Domiciliadas	242	0 9 278	0.00 7 312 + 0.00
56 Servicios de Transporte Internacional a personas No Domiciliadas	244	0 2 280	0.00 9 314 + 0.00
57 Servicios por Aseguradoras, Reaseguradoras, Afianzadoras, Reafianzadoras y Corredores de Reaseguros No Domiciliados	246	0 7 282	0.00 0 316 + 0.00
58 Servicios de Financiamiento por Instituciones Financieras No Domiciliadas	248	0 5 284	0.00 2 318 + 0.00
59 Operaciones con intangibles o uso o concesión de uso de derechos de bienes tangibles e intangibles a sujetos No Domiciliados (películas, videos, telenovelas, otros)	250	0 0 286	0.00 1 320 + 0.00
60 Rentas a Personas Constituidas, Domiciliadas o Residentes en Países con Regímenes Fiscales Preferentes o Paralelos Fiscales.	252	1 1 288	173,250.00 6 322 + 43,312.50
61 Premios o Ganancias a Personas No Domiciliadas procedentes de Concursos, Rifas, sorteos o Juegos de Azar o de Habilidad	254	0 1 290	0.00 1 324 + 0.00
62 Retenciones por pagos o acrecimientos de utilidades a sujetos no domiciliados, por representantes de casas matrices, filiales, sucursales, agencias y otros establecimientos	400	1 4 406	346,500.00 6 412 + 17,325.00
63 Retenciones por pagos o acrecimientos en las disminuciones de capital o patrimonio por capitalizaciones o reinversiones de utilidades	402	0 9 408	0.00 0 414 + 0.00
64 Retenciones por préstamos, mutuos, anticipos u otra forma de financiamiento	404	0 2 410	0.00 3 416 + 0.00
65 Pago o Acreditamiento de Utilidades a sus Socios, Accionistas, Asociados, Fideicomisarios, Participes, Inversoristas o Beneficiarios	430	1 3 432	5,250.00 8 434 + 262.50
66 Otras Retenciones	256	0 9 292	0.00 5 326 + 0.00
67 ENTERO COMPUTADO EN RETENCION PAGO DEFINITIVO (Suma de Casilla 296 + Casilla 324 + Casilla 412 + Casilla 414 + Casilla 416 + Casilla 434 + Casilla 326)			330 = 60,900.00
68 ENTERO PAGADO DE RETENCIONES EN DECLARACION QUE MODIFICA (Solo si es Declaración Modificatoria)			332 - 0.00
69 PAGO INDEBIDO O EN EXCESO DEL PERIODO DE RETENCIONES (Si la operación de las Casillas 330-332 es negativo) Solicitar por escrito			334 = 0.00
70 TOTAL ENTERO RETENCIONES DEFINITIVAS (Si la operación de las Casillas 330-332 es positivo)			336 = 60,900.00
71 TOTAL ENTERO DE PAGO A CUENTA Y RETENCIONES		Suma de Casilla 66 + Casilla 224 + Casilla 336	338 = 61,848.80
72 MULTA (Atenuada) → Pago a Cuenta: 340 0.00 9 → Retenciones: 342 0.00 3 → TOTAL			344 = 0.00
73 INTERESES (Obligación solamente para Retención a partir del Periodo de Enero de 2010)			346 + 0.00
74 TOTAL A PAGAR		Suma de Casilla 338 + Casilla 344 + Casilla 346	348 + 61,848.80

DETALLE DE RETENCIONES A SUJETOS O ENTIDADES NO DOMICILIADAS

Nombre(s), Apellido(s), Razón Social o Denominación	País/Nacionalidad	NIT o Número de Identificación Fiscal	Monto Sujeto a Retención	Impuesto Retenido
350 Michel Bandel Sa	9 355 Bahamas	4 360 n/a	173,250.00 1 370	43,312.50
350 Support Call & Co.	9 355 EEUU	4 360 n/a	346,500.00 1 370	17,325.00
TOTALES				
			375 519,750.00 1 380	60,637.50

Declaro bajo juramento que los datos contenidos en la presente declaración son expresión fiel de la verdad. Manifiesto que tengo conocimiento que incurriría en sanciones administrativas y penales en caso de incumplir la normativa legal respectiva, Sanciones entre las cuales se encuentran las establecidas en los Artículos 250 y 250-A del Código Penal

Nombre y firma del Contribuyente, Representante Legal o Apoderado

USO EXCLUSIVO UNIDAD RECEPTORA

Firma y sello del Receptor Autorizado

Fecha: 08/03/2013	Versión: F14 v9.0 r0	Declaración: 114090615064	Periodo: 12-2012	NIT: 0614-060106-102-1
-------------------	----------------------	---------------------------	------------------	------------------------

DATOS EXCLUSIVOS PARA EFECTUAR PAGO EN DGT (Dirección General de Tesorería)

Pago a Cuenta	508	437.50	Retención Acreditable	512	511.30	Intereses	514	0.00
Multa Pago a Cuenta	510	0.00	Multa Retención	513	0.00	Retenciones	515	60,900.00

Para concluir el desarrollo práctico y tomando de base los artículos 12, 16 y 28 de ISR se procede a determinar la renta neta.

Al llevar claramente detallados los costos y gastos que se generan por las actividades que realiza la compañía en el pleno uso de sus derechos concedidos como centro de servicios, durante el año 2012 obtuvo ingresos dentro y fuera del marco para la actividad incentivada en los conceptos de: prestación de servicios al mercado internacional, prestación de servicios al mercado local, asesoría y capacitaciones a empresas locales y rendimientos por depósitos. Según se puede verificar en el cuadro siguiente:

DETALLE DE INGRESOS POR SU CLASIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN	INGRESOS NO GRAVADOS	INGRESOS GRAVADOS	INGRESOS TOTALES	FACTOR PROPORCIONALIDAD
INGRESOS				
Servicios Prestados al Mercado Internacional	9100,487	-	9100,487	83.95%
Servicios Prestados al Mercado Local	-	1710,374	1710,374	15.78%
Otros Ingresos Financieros	-	4,890	4,890	0.05%
Otros Ingresos	-	25,000	25,000	0.23%
INGRESOS TOTALES	9100,487	1740,264	10840,751	100.00%

A partir del factor de proporción indicado por los ingresos obtenidos, será la base para determinar la reserva legal que se tomará como deducible de la renta gravada por el que se elabora el cálculo siguiente:

Ingresos Gravados/Total de Ingresos	Porcentaje (%) para calculo de Reserva legal deducible
\$ 1,740,264 /\$ 10,840,751	0.160529838

Al efectuar el cálculo de la reserva legal se debe tener en cuenta que al 31 de diciembre 2011 la misma, como lo establece el Código de Comercio en su Art. 123 estaba llegando a la quinta parte del capital social.

Elemento	Montos (\$)
Capital Social	1,050,000.00
Reserva legal	207,031.30
Pendiente año 2012	2,968.70

Efectuando el cálculo por reserva legal del presente periodo se calculó de la siguiente forma:

Reserva Legal determinada \$ 2,968.70 x 0.1605 = \$ 476.56

El primer cálculo que efectuaremos será para determinar la renta neta por separación del gasto, se puede realizar tomando todos los importes que son categorizados como gravables y las cantidades que han sido de clasificación general de forma proporcional, que es el caso de los gastos de administración que están siendo proporcionados al factor que ha sido determinado para el ejercicio presente 2012.

Support Calls, S.A.
Cálculo de Impuesto para el período
del 01 de enero al 31 de diciembre 2012
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS GRAVADOS	MONTO
Servicios Prestados al Mercado Local	1710,374
Otros Ingresos Financieros	4,890
Otros Ingresos	25,000
INGRESOS TOTALES	1740,264
COSTOS OPERACIÓN MERCADO LOCAL	MONTO
GASTOS DE PERSONAL	(1014,326)
ARRENDAMIENTO	(239,144)
DEPRECIACIÓN	(130,352)
TELÉFONO	(101,319)
SERVICIOS BÁSICOS	(95,593)
MANTENIMIENTO	(34,532)
HONORARIOS	(18,144)
OTROS	(23,129)
TOTAL COSTOS OPERACIÓN MERCADO LOCAL	(1656,538)
GASTOS DE OPERACIÓN - NO INCENTIVADO	MONTO
SUELDOS Y PRESTACIONES	(34,892)
ARRENDAMIENTO	(1,756)
DEPRECIACIÓN	(2,860)
SERVICIOS BÁSICOS	(674)
MANTENIMIENTO	(1,163)
HONORARIOS	(867)
OTROS	(624)
TOTAL GASTOS DE OPERACIÓN - NO INCENTIVADO	(42,835)
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL	40,892
RESERVA LEGAL	(477)
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	40,415
IMPUESTO SOBRE LA RENTA	(12,125)
UTILIDAD NETA	28,291

Adicionalmente al cuadro de establecimiento de la utilidad neta, se realizará una conciliación fiscal de los resultados financieros con los resultados fiscales procedimiento que permitirá determinar el ISR por las rentas gravadas, partiendo de la utilidad financiera antes del establecimiento de la reserva legal.

Support Calls, S.A.

Cálculo de Impuesto para el período.
del 01 de enero al 31 de diciembre 2012
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

Conciliación Fiscal: Determinación de la Renta Neta	
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL E IMPUESTO SOBRE LA RENTA	1443,641
Menos:	
Reserva Legal Deducible del Impuesto Sobre la Renta	(477)
Mas:	
Costos y Gastos de la Actividad Incentivada	7697,738
Menos:	
Ingresos no Gravados Producto de la Actividad Incentivada	(9100,487)
Renta Imponible	40,415
Impuesto Sobre la Renta	12,125

Para el establecimiento del impuesto sobre la renta se deben disminuir todos los costos y gastos que corresponden a la actividad incentivada y de la misma forma todos los gastos operativos que se relacionan con la prestación de servicios al mercado internacional. Si existieran costos no deducibles estos también son disminuidos y se adicionan los ingresos no gravados, dentro de este ejercicio lo constituyen las rentas obtenidas conforme a los beneficios concedidos por la LSI. La renta imponible estará estrechamente relacionada con las actividades que la compañía realiza al margen de lo que permite la LSI a los call center.

Para efectos didácticos se ha elaborado un cuadro donde se resumen las ventas, costos y gastos de la compañía y al final la utilidad del periodo. Cabe señalar que Support Call, S.A. lleva un estricto control de las operaciones que le generan ingresos por servicios de “call center”, esto por medio de centros de costo específicos que le permiten establecer de manera detallada que costos le corresponden a cada compromiso que posee con sus clientes. Los gastos de operación propiamente serán proporcionados en base al factor elaborado para dichos propósitos como lo permite la LISR en el Art. 28, las operaciones pueden categorizarse de la siguiente forma:

Support Calls, S.A.

Cálculo de Costos y Gastos para determinación de renta neta
del 01 de enero al 31 de diciembre 2012
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

DETERMINACIÓN DE FACTOR DE INGRESOS GRAVADOS AÑO 2012			
RUBRO	TOTAL	INCENTIVADAS	NO INCENTIVADAS
INGRESOS NETOS	10840,751	83.95%	16.05%
INGRESOS GRAVADOS	1740,264		
INGRESOS	TOTAL	INCENTIVADAS	NO INCENTIVADAS
INGRESOS NO GRAVADOS	9100,487	7639,587.64	1460,899.74
INGRESOS GRAVADOS	1740,264	1460,899.74	279,364.30
TOTAL DE INGRESOS	10840,751	9100,487	1740,264

DETERMINACIÓN DE COSTOS Y GASTOS EN PROPORCIÓN A LOS INGRESOS NO GRAVADOS POR ACTIVIDADES INCENTIVADAS	COSTOS Y GASTOS TOTALES	(83.95%) DE ACT. INCENTIVADAS	(16.05%) DE ACT. NO INCENTIVADAS
COSTOS DE OPERACIÓN LOCALES (*)	(1656,538)	-	(1656,538)
COSTOS DE OPERACIÓN INTERNACIONAL (**)	(7473,740)	(7473,740)	-
TOTAL COSTOS DE OPERACIÓN	(9130,278)	(7473,740)	(1656,538)
SUELDOS Y PRESTACIONES	(217,356)	(182,464)	(34,892)
ARRENDAMIENTO	(10,936)	(9,180)	(1,756)
DEPRECIACIÓN	(17,813)	(14,954)	(2,860)
SERVICIOS BÁSICOS	(4,198)	(3,524)	(674)
MANTENIMIENTO	(7,242)	(6,079)	(1,163)
HONORARIOS	(5,400)	(4,533)	(867)
OTROS	(3,888)	(3,264)	(624)
TOTAL GASTOS OPERATIVOS	(266,833)	(223,998)	(42,835)
UTILIDAD ANTES DE RESERVA LEGAL	1443,641	1402,750	40,891.60
RESERVA LEGAL	(2,969)	(2,492.14)	(476.56)
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	1440,673	1400,257	40,415
IMPUESTO SOBRE LA RENTA (***)	(12,125)	-	(12,125)
UTILIDAD FINANCIERA	1428,548	1400,257	28,291

(*) Se posee plenamente identificado que son para la actividad local - prestación de servicio a nivel nacional

(**) Se poseen centros de costo específicos para los contratos suscritos con los clientes internacionales

(***) Calculado sobre la base de 30% para efectos didácticos según Art 41 de la LISR

Como segunda forma para establecer el impuesto sobre la renta del periodo hacemos lo siguiente:

CÁLCULO DE ISR: PAGO MÍNIMO	MONTO
(+) Ingresos Ordinarios	\$ 10810,862
(+) Otros Ingresos	\$ 29,890
(-) Ingresos sujetos a retención definitiva	\$ -
(-) Rentas no Gravadas o exluidas	\$ 9100,487
(=) Base Imponible para Pago Mínimo de ISR (1%)	\$ 1740,264
Impuestos ISR (1% base)	\$ 17,403

La declaración de impuesto sobre la renta se elaborará con el importe que resulte mayor entre el 30% sobre la renta imponible o el 1% sobre la renta bruta. Para la finalización del ejercicio establecemos el ISR que será reconocido en la declaración anual a presentarse en 2013.

(*) ELECCIÓN DE MÉTODO PARA LIQUIDACIÓN ISR AÑO 2012	MONTO
(+) ISR con base al 30% sobre la renta imponible	\$ 12,125
(-) Impuestos ISR (1% base)	\$ 17,403
(=) Diferencia de ISR con base al 30% y el 1% sobre rentas brutas	\$ (5,278)

* Según Art. 80 de la LISR

La declaración de impuesto sobre la renta se determinó en base al pago mínimo que se estableció sobre el monto de la renta obtenida o bruta, con la alícuota del uno por ciento (1%), por ser el mayor entre los dos cálculos efectuados según lo establece el Art. 77 de la Ley de Impuesto sobre la Renta y considerando sus reformas en cuanto al Art. 41 de la referida ley en donde menciona que se establece una nueva tasa de ISR que se aplicará de la siguiente manera:

- a) 25% para los contribuyentes que hayan obtenido rentas gravadas menores iguales a \$ 150,000.00
- b) 30% para los contribuyentes que hayan obtenido rentas gravadas mayores a \$ 150,000.00



REPÚBLICA DE EL SALVADOR
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

DECLARACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

También constituye Solicitud de Devolución para las Personas Naturales Asalariadas, con Rentas Diversas y Titulares de Empresas que no enteren Pago a Cuenta, con devolución hasta \$ 5,000.00.

F-11 V9

SEÑOR CONTRIBUYENTE, LA DECLARACIÓN DEBE ELABORARSE EXCLUSIVAMENTE EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA US \$

NÚMERO DE DECLARACIÓN

10 111090290552 3

Ejercicio:	Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	SEGUN TARJETA DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA																								
Del:	01	01	01	2012	9	Al:	02	31	12	2012	7	NIT:	03	0	6	1	4	-	0	6	0	1	0	6	-	1	0	2	-	1	9

IDENTIFICACION	Primer Apellido/Razón Social o Denominación SUPPORT CALLS, S.A.										Segundo Apellido					Nombres				
	04 Calle/Avenida/Pasaje/Polígono/Block Boulevard del Hipódromo										05 Número Casa No. 23					06 Apartamento/ Local				
	07 Otros datos que complementen el domicilio										08 Colonia/Barrio/Residencial/Reparto Colonia San Benito					09 e-mail				
	Departamento/Municipio SAN SALVADOR / SAN SALVADOR										10 Teléfono 2443000					11 Fax 2443001				
	Actividad Económica Primaria SERVICIOS DE TELEFONIA Y TELEGRAFIA										12					Uso Exclusivo de la DGII 4				
	Secundaria										13					080302				
	Terciaria										14					0				
	15										15					9				
	16										7					Detalle el código del tipo de incentivo fiscal que posee actualmente.				
	17										B					5				
18										D					0					
19										1					22					
20										D					0					

RENTAS	Rentas Gravadas del Ejercicio o Período																			
	Sueldos, Salarios, Gratificaciones y Comisiones (Empleados bajo régimen de subordinación laboral)										+ 105					0.00				
	Profesiones, Artes y Oficios										+ 110					0.00				
	Por Actividades de Servicios										+ 115					1,710,374.39				
	Por Actividades Comerciales										+ 120					0.00				
	Por Actividades Industriales										+ 125					0.00				
	Por Actividades Agropecuarias										+ 130					0.00				
	Por Utilidades y Dividendos										+ 135					0.00				
	Por Servicios Utilizados en el País por Actividades Originadas en el Exterior										+ 137					0.00				
	Otras Rentas Gravables										+ 140					29,889.64				
TOTAL RENTAS GRAVADAS										- 145					1,740,264.03					

IMPONIBLE	Costos, Gastos y Deduciones del Ejercicio o Período																			
	Deducciones Personas Naturales (Reverso casilla No. 725)										+ 205					0.00				
	Costos y Gastos de Industria, Comercio, Agropecuaria, Servicios, Profesiones, Artes y Oficios. (Reverso Casilla N° 628)										+ 210					1,699,372.43				
	Reserva Legal (Relacionada a Rentas Gravadas)										+ 215					476.56				
	TOTAL COSTOS, GASTOS Y DEDUCCIONES										- 225					1,699,848.99				
	Costos y Gastos No Deducibles (Artículo 29-A Ley de Impuesto Sobre la Renta)										+ 235					0.00				
	RENDA NETA (Casilla 145 - Casilla 225 + Casilla 235) Si resultado es mayor o igual a cero										- 240					40,415.04				
	PERDIDA NETA (Casilla 145 - Casilla 225 + Casilla 235) Si resultado es menor que cero										- 242					0.00				
	Renta Neta por Créditos o Financiamientos Otorgados en el Exterior (Reverso casilla No.873)										+ 245					0.00				
	Renta por Ganancia Neta de Capital (Casilla N°125 de Formulario F-944)										+ 250					0.00				
TOTAL RENTA IMPONIBLE (Sumar Casillas 240 + 250)										- 255					40,415.04					

LIQUIDACION	IMPUESTO COMPUTADO DE LA RENTA ORDINARIA																			
	Impuesto Computado por Pago Mínimo ((Casillas 145 - 105 - 130 - 660 - 670) x 1%)										300					12,124.51				
	Impuesto Computado Resultante (se detallara el valor mayor de comparar la casilla 300 y 302)										302					17,402.64				
	Impuesto de Ganancia Neta de Capital (Casilla N°104 de Formulario F-944)										+ 303					17,402.64				
	Impuesto por Inversiones en Títulos Valores y demás Instrumentos Financieros										+ 305					0.00				
	Impuesto por Depósitos en Instituciones Financieras del Exterior										+ 306					0.00				
	Impuesto por Reserva Legal Disminuida										+ 307					0.00				
	Impuesto por Premios o Ganancias que no hayan sido Objetivo de Retención										+ 308					0.00				
	Impuesto por Utilidades recibidas que no fueron sujetas de retención (Segundo inciso del Art. 72, LISR)										+ 309					0.00				
	TOTAL IMPUESTO (303 + 305 + 306 + 307 + 308 + 309 + 304)										- 310					17,402.64				
Impuesto Retenido Acreditable (Reverso Casilla No. 830)										- 315					0.00					
Pago a Cuenta										- 320					587.50					
No. de Resolución										322					7					
No. Declaración Ejercicio Anterior										326					2					
Liquidación Anual del Impuesto Pagado en Declaración que Modifica										- 325					0.00					
IMPUESTO DETERMINADO (Casilla 310 - (Casilla 315+320+325+328+329), Si el Resultado es Negativo, Anótese entre Paréntesis)										- 330					16,815.14					
MULTA (Atenuada según numeral 1 de Art. 261 del Código Tributario)										+ 335					0.00					
LIQUIDACION ANUAL DEL IMPUESTO ((Casilla 330 + 336), Si el Resultado es Negativo, Anótese entre Paréntesis)										- 340					16,815.14					
Si el valor de la casilla N° 340 es positivo, traslade a casilla N° 350 y si es negativo traslade a casilla N° 345																				
Total a Devolver :										345					0.00					
Total a Pagar :										350					16,815.14					

Declaro bajo juramento que los datos contenidos en la presente declaración son expresión fiel de la verdad. Manifiesto que tengo conocimiento que mi firma respalda los datos que se detallan en el anexo y reverso de esta declaración y que incurro en sanciones administrativas y penales en caso de incumplir la normativa legal respectiva, sanciones entre las cuales se encuentran las establecidas en los artículos 240-A y 250-A del Código Penal.

Nombre y Firma del Contribuyente, Representante Legal o Apoderado

Fecha, Sello y Firma de Receptor

Fecha: 08/03/2013	Versión: F11 v9 r1	Declaración: 111090290552	Ejercicio: 2012	NIT: 06140601061021
-------------------	--------------------	---------------------------	-----------------	---------------------

ESTRUCTURA COSTO DE LO VENDIDO Y GASTOS INDUSTRIA				DEDUCCIONES PERSONAS NATURALES			
Inventario Inicial de Materia Prima	+ 405	0.00	7	Medicos (Conforme a Documentación)	+ 711	0.00	0
Compra Materia Prima	+ 410	0.00	3	Colegiaturas (Conforme a Documentación)	+ 712	0.00	9
Inventario Final de Materia Prima	- 415	0.00	4	ISSS (Salud)	+ 713	0.00	7
Costo de Materia Prima Utilizada	= 420	0.00	0	Bienestar Magisterial	+ 714	0.00	9
Mano de Obra	+ 425	0.00	1	Donación Máxima Legalmente Permitida (Según Documentación)	+ 715	0.00	3
Costos Indirectos de Fabricación	+ 430	0.00	8	IPSEFA	+ 716	0.00	1
Inventario Inicial, Producto en Proceso	+ 435	0.00	9	AFP Cuota Voluntaria (hasta límite legal, Inc. 2ª de Art. 22 Ley 547)	+ 717	0.00	8
Inventario Final de Producto en Proceso	- 440	0.00	5	Cuota Patronal Pagada al I.S.S.S. por Trabajador Doméstico	+ 721	0.00	2
Costo de Artículos Producidos/Comprado	= 442	0.00	6	Deducción Fija	+ 722	0.00	3
Inventario Inicial de Producto Terminado	+ 444	0.00	2	TOTAL (Sumatoria de casillas 711 a 722)	= 725	0.00	0
Inventario Final de Producto Terminado	- 445	0.00	3	Nota: Para los Contribuyentes no obligados a llevar Contabilidad Formal, al llenar las casillas del 711 al 725, del 730 al 750, del 405 al 627, del 840 al 865 y del 870 al 873 con los datos respectivos, están dando cumplimiento a la obligación de presentar el Estado de Ingresos y Gastos y del Balance General según Art. 91 Inc. 2ª del Código Tributario.			
Costo de lo Vendido	= 450	0.00	0				
Gastos de Venta Sin Donación	+ 525	0.00	8				
Gastos de Administración Sin Donación	+ 530	0.00	4				
Gastos Financieros Sin Donación	+ 535	0.00	6				
Total Gastos de Operación	= 540	0.00	1				
TOTAL COSTO DE LO VENDIDO Y GASTOS DE OPERACIÓN (CASILLAS 450 + 540)	= 545	0.00	9				

Costos y Gastos del Ejercicio o Período	Comercio			Agropecuaria			Servicios, Profesiones, Artes y Oficios				
Inventario Inicial	+ 601	0.00	7	610	0.00	6	619	0.00	8		
Costo Artículos Producidos / Comprados	+ 602	0.00	5	611	0.00	4	620	1,656,537.82	3		
Inventario Final	- 603	0.00	3	612	0.00	2	621	0.00	1		
Costo de Venta	= 604	0.00	1	613	0.00	0	622	1,656,537.82	0		
Gastos de Venta Sin Donación	+ 605	0.00	0	614	0.00	9	623	0.00	8		
Gastos de Administración Sin Donación	+ 606	0.00	8	615	0.00	7	624	42,834.61	6		
Gastos Financieros Sin Donación	+ 607	0.00	6	616	0.00	5	625	0.00	4		
Gastos de Operación	= 608	0.00	4	617	0.00	3	626	42,834.61	2		
Total Costo Venta Más Gastos de Operación	= 609	0.00	2	618	0.00	1	627	1,699,372.43	0		
Donación máxima legalmente permitida, según documentación (esta casilla únicamente aplica para personas jurídicas)											
								650	0.00	7	
Total Costos y Gastos de Industria, Comercio, Agropecuaria, Servicios, Profesiones, Artes y Oficios (Casillas 545+609+618+627+650)							628			1,699,372.43	3
Ingresos por actividades sujetas a precios controlados o regulados por el Estado	660	0.00	1	Ingresos provenientes de las ventas al por menor o al detalle de combustibles, en estaciones de servicio autorizadas			670	0.00	2		

BALANCE GENERAL NO OBLIGADOS A LLEVAR CONTABILIDAD FORMAL :		800	DÍA	MES	AÑO	5	OPERACIONES POR RENTAS NO GRAVADAS O INGRESOS QUE SON EXCLUIDOS O QUE NO CONSTITUYEN RENTA DEL EJERCICIO O PERIODO DE IMPOSICIÓN				
Efectivo	+ 840	0.00	3	Rentas No Gravadas o Exentas			+ 730	0.00	8		
Bancos	+ 841	0.00	9	Ingresos Excluidos o que No Constituyen Renta			+ 732	9,100,487.38	6		
Cuentas Por Cobrar	+ 842	0.00	5	Rentas No Gravadas AFP (Cuentas y pólizas cuota voluntaria o forzosa, ISSS e IPSAF)			+ 734	0.00	4		
Inventarios	+ 843	0.00	0	Utilidades y Dividendos			+ 736	0.00	2		
Inversiones	+ 844	0.00	2	Indemnizaciones No Gravadas			+ 738	0.00	0		
Bienes Muebles	+ 845	0.00	7	Costos y Gastos por Rentas No Gravadas o Exentas			- 740	7,697,738.00	9		
Bienes Inmuebles	+ 845	0.00	1	Costos y Gastos por Ingresos Excluidos o que No Constituyen Renta			- 742	0.00	2		
Otros Activos	+ 847	0.00	6	Reserva Legal no Gravada o Excluida o que No Constituyen Renta			- 744	2,492.14	3		
TOTAL DEL ACTIVO	= 849	0.00	3	Ganancia de Capital Neta No Gravada (Casilla N° 148 F-944)			+ 746	0.00	7		
Cuentas por Pagar	+ 850	0.00	5	Rentas Obtenidas del Exterior, No Gravadas con el Impuesto			+ 869	0.00	5		
Préstamos por Pagar	+ 851	0.00	9	TOTAL UTILIDADES DEL EJERCICIO O PERIODO DE IMPOSICIÓN			= 750	1,400,257.24	1		
Otros Pasivos	+ 855	0.00	3	OPERACIONES POR RENTAS NO GRAVADAS O INGRESOS QUE SON EXCLUIDOS O QUE NO CONSTITUYEN RENTA DEL EJERCICIO O PERIODO DE IMPOSICIÓN							
TOTAL PASIVO	= 860	0.00	6	Rentas Obtenidas en el Exterior			+ 870	0.00	6		
Capital o Patrimonio	+ 862	0.00	0	Costos y Gastos por Rentas Realizadas en el Exterior			- 871	0.00	4		
TOTAL PASIVO MAS CAPITAL	= 865	0.00	0	Reserva Legal por Rentas Realizadas en el Exterior			- 872	0.00	2		
						TOTAL			= 873	0.00	0

SUELDOS, SALARIOS, INDEMNIZACIONES, BONIFICACIONES GRAVADAS, JUICIOS EJECUTIVOS Y OTROS IMPUESTOS RETENIDOS									
Nombre de la Persona Natural o Jurídica que Retuvo	805	2	810	9	815	0	825	7	
Código Ingreso	NIT de la Persona Natural o Jurídica que Retuvo			Ingresos		Impuesto Retenido			
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
						0.00		0.00	
TOTAL DE INGRESOS GRAVADOS A LOS QUE SE LES EFECTUARON RETENCIONES ACREDITABLES				820	0.00	6	830	0.00	3
TOTAL DE INGRESOS GRAVADOS A LOS QUE SE LES EFECTUARON RETENCIONES DEFINITIVAS (NO ACREDITABLES)				940	0.00	0	950	0.00	1
TOTAL DE IMPUESTOS DIFERENCIADOS DE LAS CASILLAS 304,305,306,307,308 Y 309				970	0.00	0			

En la casilla No. 820 Totalizar los ingresos gravados; y en la casilla No. 830 Totalizar el impuesto Retenido el cual deberá trasladar a la casilla 315.
 NOTA: Si el espacio es insuficiente, agregue anexo manteniendo la estructura de este recuadro. Deberá agregar el Código de Ingreso sobre el cual efectuó la Retención. Consultar Guía

DETALLE DE DONACIONES									
Nombre de la Institución	NIT de la Institución			VALOR DE LA DONACIÓN					
	905					9	910	0.00	5
	905					9	910	0.00	5
	905					9	910	0.00	5
			TOTAL			917	0.00	1	

NOTA: Si el espacio es insuficiente, agregue anexo manteniendo la estructura de este recuadro

81 TIENE DEVOLUCIÓN Y desea depósito a Cuenta de Ahorro o Cuenta Corriente del contribuyente Complete la información que se solicita a continuación:

NOMBRE DE BANCO	No. Cuenta	Código Tipo de Cuenta	
	920	2	925
Código de Banco:	930		0

Firma: _____
 Para aceptar el abono a cuenta (Igual Firma que en reverso de éste)

2.2 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 CONCLUSIONES

- a) El 14.29% de las empresas venden sobre el porcentaje máximo permitido por la ley fuera del territorio nacional, el marco regulatorio establece que este porcentaje no debe ser mayor al 40%, en concordancia con el control que aplican las compañías de call center para la presentación y pago de sus impuestos en su mayoría o sea el 71.43% elaboran simplemente una cuadratura de libros de IVA con la contabilidad como única forma de conciliar sus impuestos debido a que no está obligadas al pago como las empresas que no gozan de beneficios fiscales.
- b) Del 100% las compañías encuestadas un 71.43% suscriben contratos por servicios con sus clientes de forma anual y renovable por periodos similares esto hace que sus obligaciones no se prolonguen más de un año. Debido a que no son el 100% de las empresas las que se rigen por NIIF completas sino que también en buena medida de ellas, un 71.43% aplican NIIF para PYMEs, en su mayoría llevan registros contables que no necesariamente son los que aplican en la casa matriz.
- c) Podemos concluir además que de los contadores que atienden a este tipo de empresas 10 de 14 afirman que es necesario poseer conocimientos sólidos en materia fiscal y particularmente en el rubro de los call center, para aplicar a una plaza contable y de estos 5 de los 14 consideran necesario y básico una segunda lengua para desempeñar mejor su trabajo.

2.2.2 RECOMENDACIONES

Después del análisis de la información obtenida y haber elaborado conclusiones sobre la problemática generada, se proponen las siguientes recomendaciones para el tratamiento tributario y contable de los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales:

- a) Se recomienda a las compañías incentivadas con la Ley de Servicios Internacionales respetar los límites establecidos para prestar sus servicios en el mercado local como al exterior para prolongar el goce de sus beneficios fiscales de la misma forma que practicar controles fiscales sobre sus operaciones, mismos que no son exigidos para el pago de impuestos pero son obligaciones formales que describen las leyes de la República de El Salvador.
- b) La operatividad de las compañías de call center puede verse mejorada al llevar la contabilidad bajo la misma base contable que utilizan sus compañías relacionadas/matriz en el exterior, por lo que se recomienda adoptar la base contable que mejor se adapte a los lineamientos que describa la compañía a la que se reportan operaciones.
- c) Se debe capacitar a los profesionales en Contaduría Pública para el control de las obligaciones formales y sustantivas en materia tributaria y contable en el área de call center, de manera tal que sean profesionales integrales aptos para brindar sus servicios a compañías internacionales, esto traería también un mayor valor agregado a las empresas que se dedican a los servicios internacionales.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar Dimas, Edson Rigoberto; García Mejía, Ronald Ernesto; Murcia Cuellar, Vilma Leticia.

Año 2009. "Diseño de procedimientos de tercerización logística aplicando la ley de servicios internacionales como apoyo al estudiante de Contaduría Pública en materia de legislación aduanera". Trabajo de graduación para optar al grado de Licenciado en Contaduría Pública. Universidad de El Salvador.

Banco Central de Reserva de El Salvador. Sección: Cuadros Estadísticos.

<http://www.bcr.gob.sv/esp/> Consulta el 09 de septiembre 2012.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB siglas en inglés). Año 2009. Última

edición. "Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)". Departamento de publicaciones IASCF. Reino Unido.

Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB siglas en inglés). Año 2009.

Primera edición. "Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES)". Departamento de publicaciones IASCF. Reino Unido.

Diario El Mundo. Publicación de noticias. Con fecha: Miércoles 4, julio 2012 | 9:00 pm Título:

Fusades propone más apertura en Ley de Servicios <http://elmundo.com.sv/fusades-propone-mas-apertura-en-ley-de-servicios>

Guía práctica de tecnología para call center (A Practical Guide to Call Center Technology)

CMP Books © 2001 Citation

Andrew J. Waite

Ministerio de Hacienda. “Consulta institucional CAT

LEGAL”<http://catlegal.mh.gob.sv/modules.php?name=News&file=article&sid=1349>

consultado el 10 de junio de 2012

Ministerio de Economía. “Ley de Servicios Internacionales”

http://www.minec.gob.sv/oni/remos_downloads/FOLLETO%20INFORMATIVO%20SERVICIOS%20INTERNACIONALES.pdf

Consultado el 10 de junio de 2012

Presidencia de la República de El Salvador

<http://tecnica.presidencia.gob.sv/novedades/documentos/asocio-para-el-crecimiento.html>

Consultado el 09 de septiembre-2012.

Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA). Tema: El Papel de las IES en el

Sistema de Innovación Salvadoreño. El caso de la Universidad Centroamericana José

Simeón Cañas (UCA).<http://www.conacyt.gob.sv/CAPITULO5.pdf>

ANEXOS

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de investigación y estudio.

El tipo de estudio que será aplicado para el desarrollo de la investigación se basará en el método analítico descriptivo, puesto que permite analizar y describir el problema sujeto a estudio y la forma en que éste se desarrolla, detallando y explicando todos sus componentes.

De acuerdo a lo anterior, se desarrollarán procedimientos para el tratamiento tributario y contable de la operaciones que realizan los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales.

Unidad observada

La unidad de análisis se establecerá dentro del área administrativa y contable de las empresas catalogadas como centros internacionales de llamadas que estén beneficiadas con la Ley de Servicios Internacionales y registradas en el Ministerio de Economía al año 2012.

Técnicas empleadas

El proceso de la investigación se realizará mediante una serie de métodos para recopilar datos en bases selectivas haciendo uso de técnicas como las entrevistas y encuestas, que permitan obtener la información necesaria para hacerse una idea de las actitudes y comportamientos que se tienen respecto a la investigación, ésta servirá como una fuente importante para determinar las posibles propuestas de ejemplos y recomendaciones a desarrollar.

**CUADRO DEL NÚMERO DE EMPRESAS INSCRITAS EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA POR
ACTIVIDAD INCENTIVADA**

**Empresas inscritas bajo la Ley de Servicios Internacionales al 15
de octubre de 2012**

<i>Actividad Económica</i>	<i>Total</i>
Centros internacionales de llamadas (Call Center)	14
Distribución Internacional	7
Operaciones Internacionales de logística	12
Procesos empresariales	2
Reparación y mantenimiento de aeronaves.	4
Total	39

Fuente: Ministerio de Economía

DETALLE DEL NOMBRE DE LAS EMPRESAS QUE CONFORMAN LOS CALL CENTER

**DETALLE DE EMPRESAS DE CALL CENTER EN EL SALVADOR INSCRITAS
BAJO LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES**

No.	Razón Social
1	ATENTO EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
2	BENSON COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.
3	CITI INFO CENTROAMERICA, S.A. DE C.V.
4	COMPOMPAÑIA SALVADOREÑA DE TELESERVICES, S.A.DE C.V.
5	FOCUS EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
6	HELIO CENTRIC, S.A. DE C.V.
7	OUTSOURCING SERVICES INTERNACIONAL, S.A. DE C.V.
8	PROFESSIONAL TELESALES, S.A. DE C.V.
9	RIA CENTROAMERICANA, S.A. DE C.V.
10	STREAM GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S.A. DE C.V.
11	SYKES EL SALVADOR, LTD.
12	TELECOMUNICACIONES DE AMÉRICA, S.A. DE C.V.
13	THE OFFICE GURUS, LTDA. DE C.V.
14	TRANSACTEL EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

Fuente: Ministerio de Economía

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACION DE CAMPO

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

Dirigido a:

Los profesionales que ejercen la función de contador en las empresas denominadas centros internacionales de llamadas (call center).

Objetivo del cuestionario:

Determinar el grado de experiencia de los profesionales en Contaduría Pública que trabajan o ejercen la función de contador en las empresas de call center, de tal forma que nos permita conocer y medir el dominio de aplicación de la Ley de Servicios Internacionales, con relación a su operatividad.

1- De los servicios que brinda el call center ¿Qué porcentaje de sus ventas destina al mercado local?

- | | | | |
|------------------|--------------------------|-----------------|--------------------------|
| a. 0% | <input type="checkbox"/> | b. De 1% al 20% | <input type="checkbox"/> |
| c. De 21% al 40% | <input type="checkbox"/> | d. Mas del 40% | <input type="checkbox"/> |

2- ¿Cuales de los siguientes controles realizan para determinar sus impuestos mensuales ?

- | | | | |
|------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Conciliación fiscal | <input type="checkbox"/> | b. Cuadratura de los libros de IVA con la contabilidad | <input type="checkbox"/> |
| c. Otros | <input type="checkbox"/> | d. No realiza ningún control | <input type="checkbox"/> |

Porqué:

3- Al suscribir contratos por servicios de call center con sus clientes, ¿se reconocen activos y pasivos diferidos?

Si

No

Porqué:

4- ¿Cual es la normativa contable adoptada por la compañía para la contabilización de sus operaciones?

a. NIIF Completas

b. NIIF para las Pymes

c. PCGA's

d. Otros principios

Comente:

5- Aparte de los contratos por servicios - ¿Qué otro tipo de operaciones le generan activos o pasivos diferidos?

a. Transacciones por Activo Fijo

b. Transacciones por Intangibles

c. Transacciones de capital

d. Impuestos

6- De las siguientes opciones ¿cual cree que es la más importante para ser capacitado y desenvolverse como contador dentro de un call center?

- | | | | |
|-----------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Idioma extranjero | <input type="checkbox"/> | b. Operaciones especiales de los call center | <input type="checkbox"/> |
| c. Tratamiento Fiscal | <input type="checkbox"/> | d. Conocimiento de IT | <input type="checkbox"/> |
| e. Ninguno | <input type="checkbox"/> | | |

Comente:

7- ¿Que grado de dependencia poseen los call center con relación a la vigencia de la Ley de Servicios Internacionales?

Comente:

8- ¿Que tipo de opinión ha recibido de parte del auditor nombrado por el call center para dictaminar sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales durante el último semestre 2011?

- | | | | |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| a. De cumplimiento | <input type="checkbox"/> | b. De no cumplimiento | <input type="checkbox"/> |
| c. Se abstuvo de opinar | <input type="checkbox"/> | d. No fue nombrado | <input type="checkbox"/> |

9- A continuación presentamos un listado de costos, marque los que considere para usted forman parte de los costos necesarios para la conservación de la fuente:

Salarios a personal bilingüe.	<input type="checkbox"/>	Salario de personal administrativo.	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento de instalaciones.	<input type="checkbox"/>	Arrendamiento de local.	<input type="checkbox"/>
Transporte de personal.	<input type="checkbox"/>	Honorarios.	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones.	<input type="checkbox"/>	Depreciación de mobiliario y equipo	<input type="checkbox"/>

10- Del personal contratado por el call center que porcentaje son de nacionalidad salvadoreña:

a. Mas del 1% y menos del 30%	<input type="checkbox"/>	b. mas del 30% y menos del 60%	<input type="checkbox"/>
c. Mas del 60% y menos del 90%	<input type="checkbox"/>	d. Mas del 90%	<input type="checkbox"/>

11- ¿Conoce algún material bibliográfico que muestre las aplicaciones tributarias comprendidas en la Ley de Servicios Internacionales y su relación con la normativa legal tributaria?

Si No

Comente:

12- ¿Considera importante el diseño de un manual técnico que facilite la comprensión de las operaciones que realizan los call center aplicando la Ley de Servicios Internacionales?

Si No

Comente:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

1- De los servicios que brinda el call center ¿Qué porcentaje de sus ventas destina al mercado local?

- a. 0% b. De 1% al 20%
- c. De 21% al 40% d. Más del 40%

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
0%	6	42.86
De 1% al 20%	4	28.57
De 21% al 40%	2	14.29
Más del 40%	2	14.29
TOTAL	14	100.00



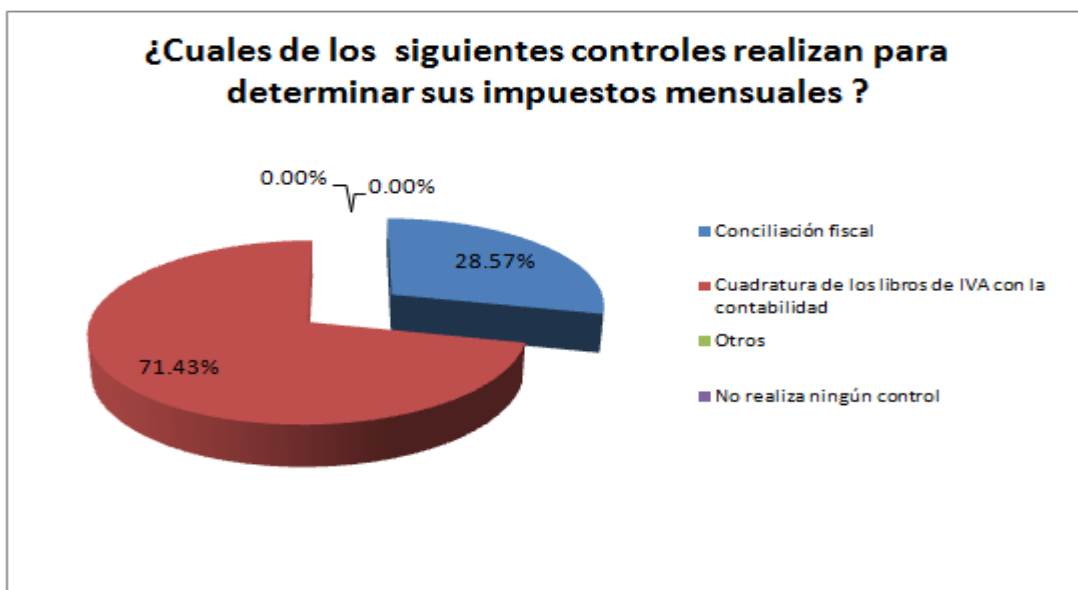
Se observa que del 100% de las empresas amparadas a la Ley, el 14.29% se encuentran percibiendo ingresos sobre el porcentaje máximo que se permite a un call center por ventas al mercado local; debido a que prestan sus servicios en una cantidad mayor al establecido por el marco regulatorio el cual es de un 40% como máximo. Manifestándose un grado de desconocimiento de la ley por parte del contador.

2- ¿Cuales de los siguientes controles realizan para determinar sus impuestos mensuales ?

- a. Conciliación fiscal b. Cuadratura de los libros de IVA con la
- c. Otros d. No realiza ningún control

Porqué: _____

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Conciliación fiscal	4	28.57
Cuadratura de los libros de IVA con la contabilidad	10	71.43
Otros	0	0.00
No realiza ningún control	0	0.00
TOTAL	14	100.00



Según las alternativas planteadas es de destacar que todas realizan algún tipo de método para determinar sus impuestos mensuales, sin embargo se detecto que solo el 28.57% realiza conciliación fiscal para determinar sus impuestos, lo cual da la pauta para inferir que únicamente este pequeño porcentaje ejecuta el control más eficiente para determinar correctamente sus impuestos, debido a que al estar amparado a la Ley de Servicios Internacionales, estas empresas cuentan con la facultad de realizar tanto operaciones que son reconocidas como beneficiadas y de la misma forma operaciones que se encuentran excluidos de dichos beneficios.

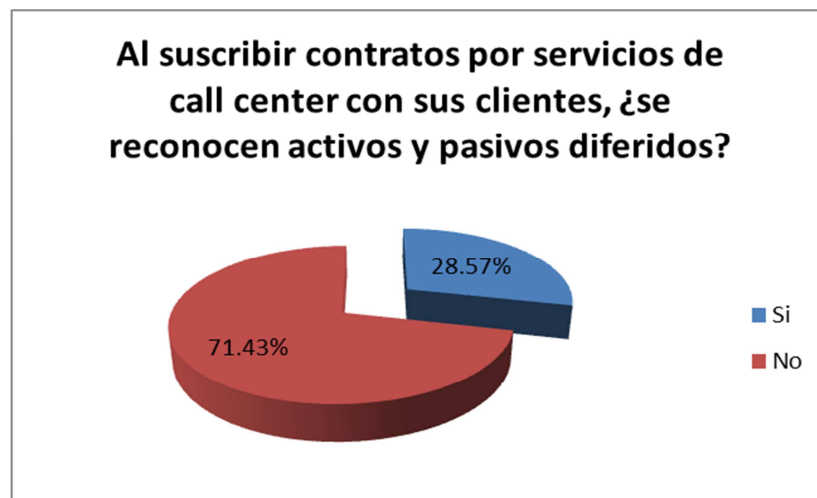
3- Al suscribir contratos por servicios de call center con sus clientes, ¿se reconocen activos y pasivos diferidos?

Si

No

Porqué:

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Si	4	28.57
No	10	71.43
TOTAL	14	114.00



Del total de encuestados solo un 28.57% de las empresas acogidas reconocen algún activo y/o pasivo diferido dentro de las operaciones. Mostrando que este tipo de operaciones no es tan común dentro de este giro sin embargo es posible que en cualquier momento surja este tipo de operación.

4- ¿Cual es la normativa contable adoptada por la compañía para la contabilización de sus operaciones?

- a. NIIF Completas b. NIIF para las Pymes
- c. PCGA's d. Otros principios

Comente: _____

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
NIIF Completas	4	28.57
NIIF para las Pymes	10	71.43
PCGA's	0	0.00
Otros principios	0	0.00
TOTAL	14	100.00

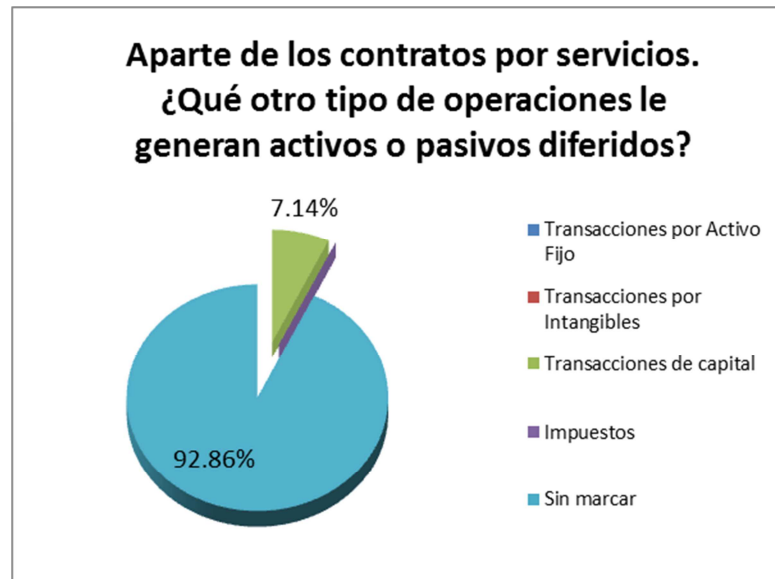


El 71.43% de las empresas aplican las NIIF para las PYMES, sin embargo el 28.57% de estos aplican las NIIF completas debido a que por instrucciones de la casa matriz que se encuentra fuera del territorio nacional aplican similar normativa. Se advierte también que los encuestados manifestaban, que en algunos casos sus sistemas contables están en paralelo con USSGAP por instrucciones de las oficinas corporativas.

5- Aparte de los contratos por servicios. ¿Qué otro tipo de operaciones le generan activos o pasivos diferidos?

- a. Transacciones por Activo Fijo
- b. Transacciones por Intangibles
- c. Transacciones de capital
- d. Impuestos

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Transacciones por Activo Fijo	0	0.00
Transacciones por Intangibles	0	0.00
Transacciones de capital	1	7.14
Impuestos	0	0.00
Sin marcar	13	92.86
TOTAL	14	100.00



Claramente se muestra el resultado, en el cual los contadores al no marcar ninguna de las opciones manifiestan que dentro de las empresas de call center, no se generan operaciones que en un momento dado llegaran a generar algún tipo de impuesto diferido.

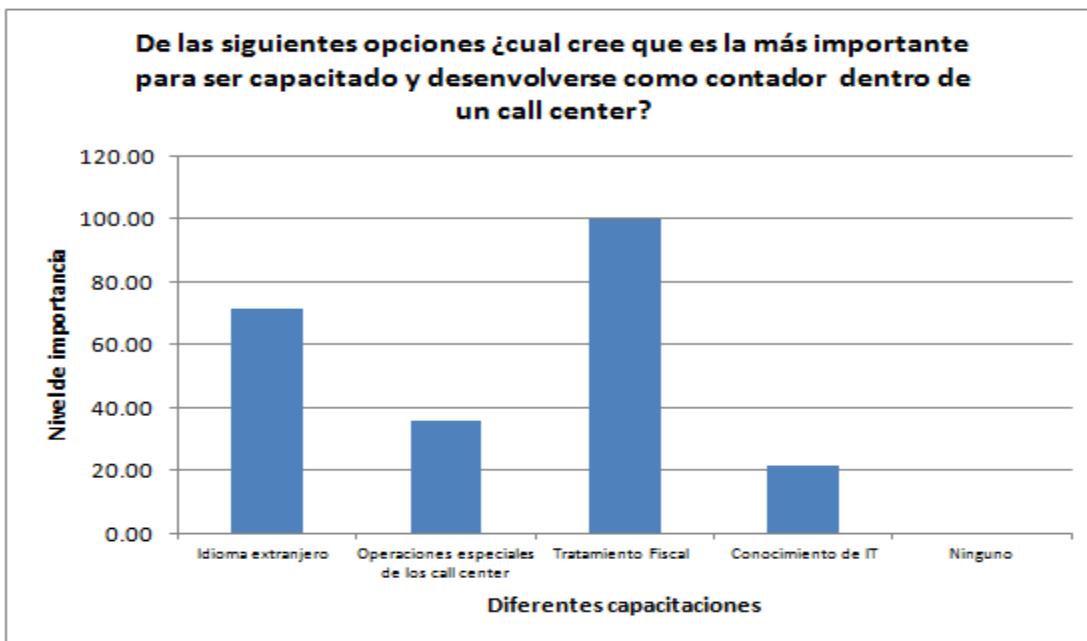
6- De las siguientes opciones ¿cual cree que es la más importante para ser capacitado y desenvolverse como contador dentro de un call center?

- a. Idioma extranjero b. Operaciones especiales de los call center
- c. Tratamiento Fiscal d. Conocimiento de IT
- e. Ninguno

Comente: _____

RESPUESTAS MULTIPLES

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Idioma extranjero	10 de 14	71.43
Operaciones especiales de los call center	5 de 14	35.71
Tratamiento Fiscal	14 de 14	100.00
Conocimiento de IT	3 de 14	21.43
Ninguno	0 de 14	0.00
TOTAL		228.57



Se observa que del total de los contadores encuestados el 100% reconoce que es importante recibir capacitación del tratamiento fiscal para realizar su trabajo de manera adecuada y profesional, por otra parte un porcentaje de estos afirma que aparte de esto es necesario recibir capacitaciones en otras áreas, para lo cual es importante mencionar que 3 de los 14 consideran importante tener conocimientos en el idioma extranjero, operaciones especiales de los call center, tratamiento fiscal y conocimientos de IT; Además 5 de los 14 consideran que es necesario el idioma extranjero, operaciones especiales de los call center y tratamiento fiscal; para concluir 10 de los 14 consideran que es necesario poseer conocimiento en solo dos áreas en el idioma inglés y tratamiento fiscal. Con estos resultados es de destacar que todos coinciden que la capacitación en el área del tratamiento fiscal es un elemento a tener en cuenta para desempeñarse en el giro de los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales.

7- ¿Que grado de dependencia poseen los call center con relación a la vigencia de la Ley de Servicios Internacionales?

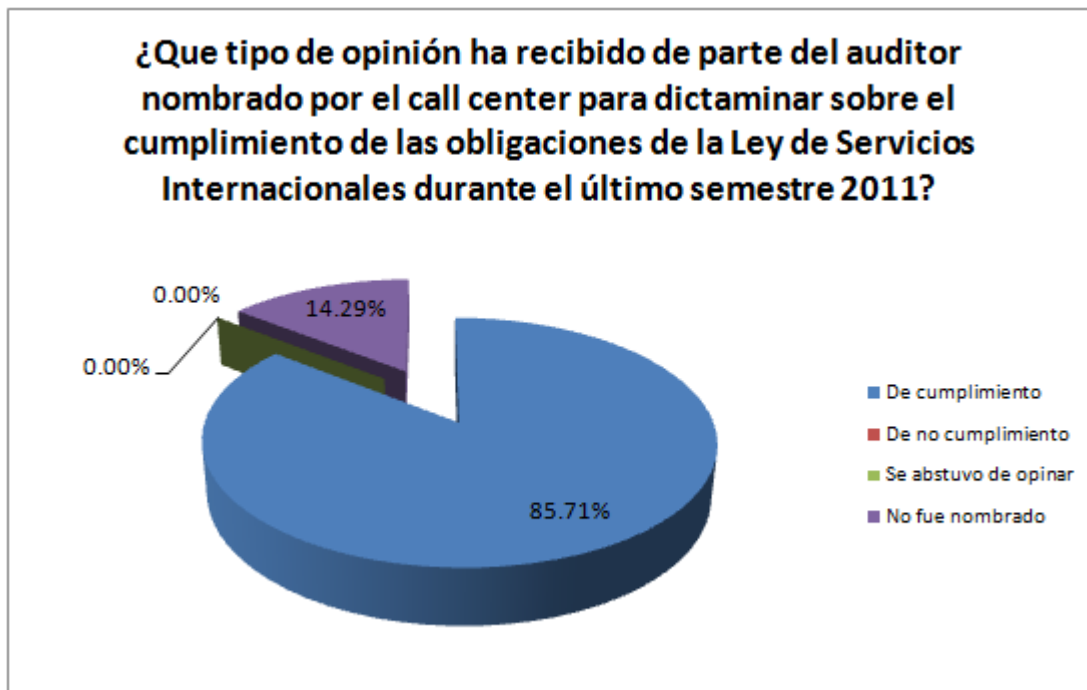
Comente:

Dentro de los comentarios de los entrevistados, hacen referencia a que la ley ha sido la base para atraer las inversiones al país y consigo las operaciones que se generan. Por lo que hay una dependencia lineal directa con la vigencia de la LSI

8- ¿Que tipo de opinión ha recibido de parte del auditor nombrado por el call center para dictaminar sobre el cumplimiento de las obligaciones de la Ley de Servicios Internacionales durante el último semestre 2011?

- a. De cumplimiento b. De no cumplimiento
- c. Se abstuvo de opinar d. No fue nombrado

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
De cumplimiento	12	85.71
De no cumplimiento	0	0.00
Se abstuvo de opinar	0	0.00
No fue nombrado	2	14.29
TOTAL	14	100.00



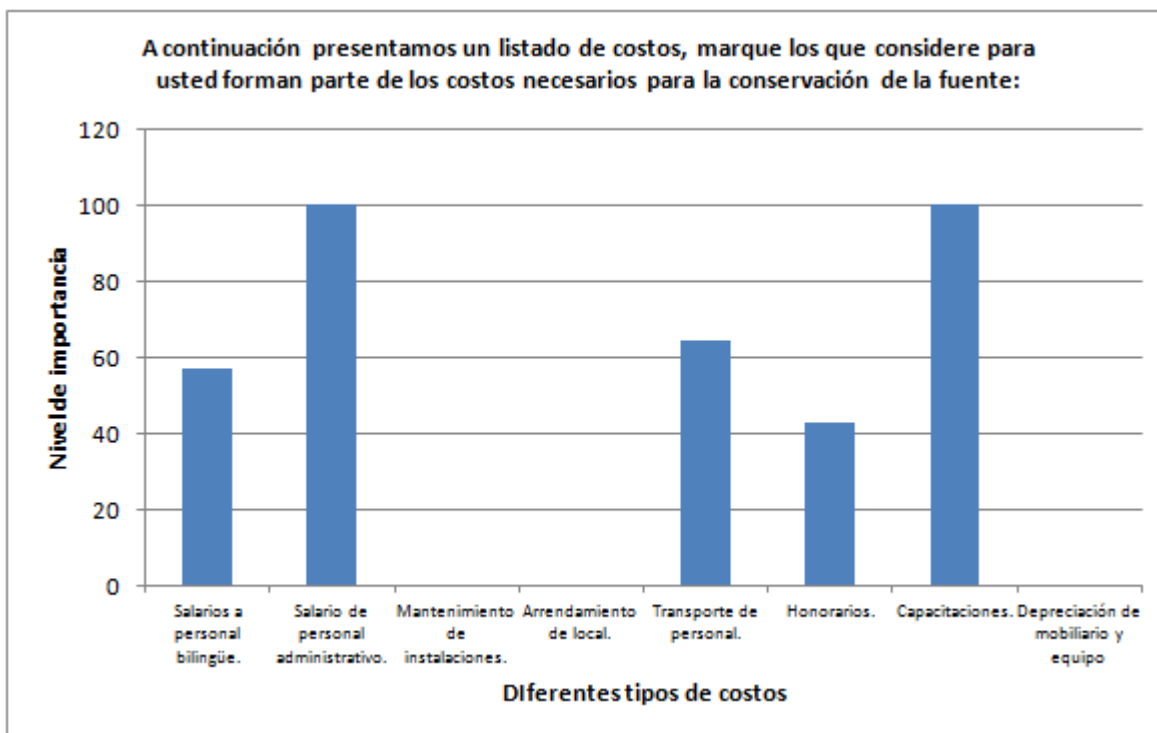
Se observa que en un 85.71% de los call center amparados a la LSI se les dio un dictamen de cumplimiento por las obligaciones y tan solo un 14.29% de las empresas no se emitió debido a que aún no se habían incorporado al régimen de la LSI.

9- A continuación presentamos un listado de costos, marque los que considere para usted forman parte de los costos necesarios para la conservación de la fuente:

Salarios a personal bilingüe.	<input type="checkbox"/>	Salario de personal administrativo.	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento de instalaciones.	<input type="checkbox"/>	Arrendamiento de local.	<input type="checkbox"/>
Transporte de personal.	<input type="checkbox"/>	Honorarios.	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones.	<input type="checkbox"/>	Depreciación de mobiliario y equipo	<input type="checkbox"/>

RESPUESTAS MULTIPLES

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Salarios a personal bilingüe.	8 DE 14	57.14
Salario de personal administrativo.	14 DE 14	100.00
Mantenimiento de instalaciones.	0 DE 14	0.00
Arrendamiento de local.	0 DE 14	0.00
Transporte de personal.	9 DE 14	64.29
Honorarios.	6 DE 14	42.86
Capacitaciones.	14 DE 14	100.00
Depreciación de mobiliario y equipo	0 DE 14	0.00
TOTAL		364.29



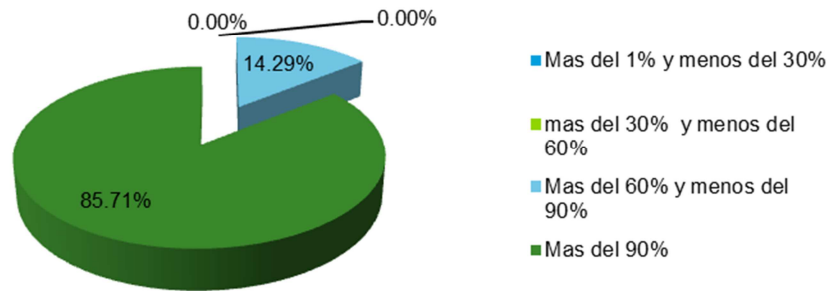
Al tener una serie de alternativas para evaluar se observa que los costos de capacitación y salario del personal administrativo son los que coincidieron en un 100% del total de los encuestados, mientras que 8 consideran que 5 de las opciones a evaluar forman parte de los costos para conservar la fuente, destacándose el del transporte del personal con porcentaje alto del 64.29% mostrando que más de la mitad de los contadores considera como parte necesaria para la conservación de la fuente el transporte al personal sin embargo es de vital importancia mencionar que la Ley no considera este aspecto como un costo necesario para la conservación de la fuente ya que la ley solo lo considera como una prestación adicional que la empresa brinda a sus empleados.

10- Del personal contratado por el call center que porcentaje son de nacionalidad salvadoreña:

- a. Mas del 1% y menos del 30%
- b. mas del 30% y menos del 60%
- c. Mas del 60% y menos del 90%
- d. Mas del 90%

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Mas del 1% y menos del 30%	0	0.00
mas del 30% y menos del 60%	0	0.00
Mas del 60% y menos del 90%	2	14.29
Mas del 90%	12	85.71
TOTAL	14	100.00

Del personal contratado por el call center que porcentaje son de nacionalidad salvadoreña:



El 85.71% de los Contadores encuestados manifiesta que el personal contratado y que presta sus servicios para el call center esta conformado por mas del 90% de personas con nacionalidad salvadoreña, sin embargo el 14.29% de todos estos manifestaron que poseen mas del 60% y menos del 90% del personal de nacionalidad salvadoreña. Identificando así, que dos empresas están bajo el porcentaje establecido por la Ley, lo cual al indagar el motivo del porque se contaba con personal extrajeron mencionaron que para ellos no es ningún inconveniente siempre y cuando el empleado realice de manera eficiente y responsable su trabajo, vislumbrando con este tipo de respuestas la falta de conocimientos y aplicación de la Ley.

11- ¿Conoce algún material bibliográfico que muestre las aplicaciones tributarias comprendidas en la Ley de Servicios Internacionales y su relación con la normativa legal tributaria?

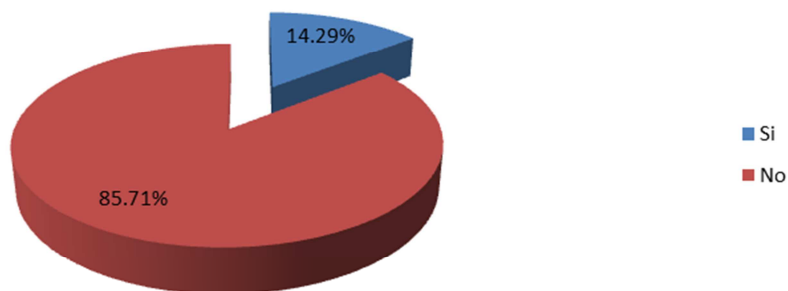
Si

No

Comente:

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Si	2	14.29
No	12	85.71
TOTAL	14	100.00

¿Conoce algún material bibliográfico que muestre las aplicaciones tributarias comprendidas en la Ley de Servicios Internacionales y su relación con la normativa legal tributaria?



El 14.29% de los Contadores Públicos de los call center amparadas a la LSI manifestaron conocer o haber leído algún tipo de material bibliográfico relacionado con operaciones que realicen estas empresas amparados a Ley, sin embargo el 85.71% desconoce si existe algún documento relacionado con este tipo de actividad.

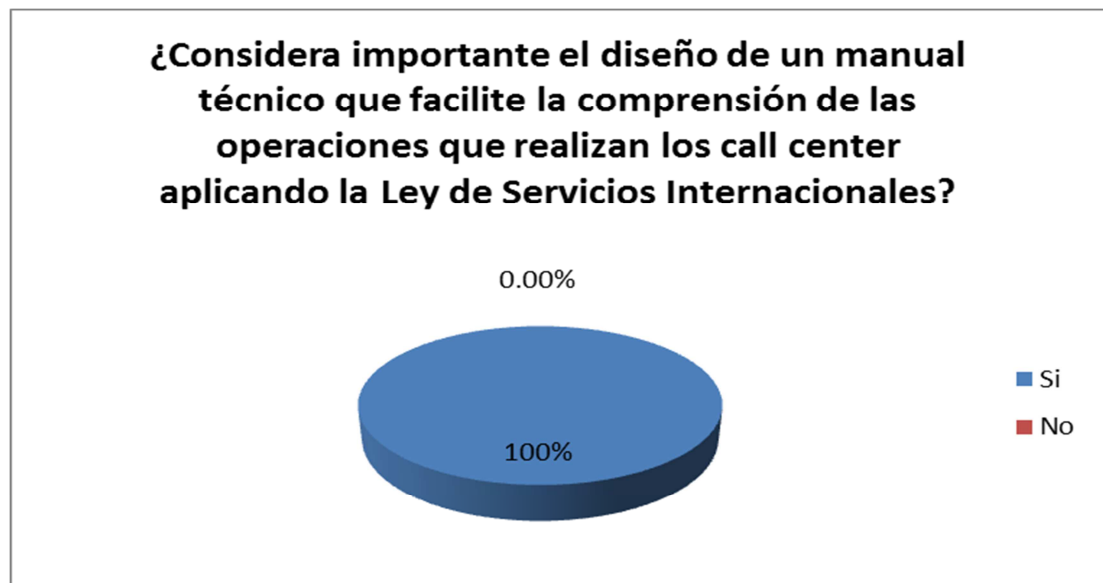
12- ¿Considera importante el diseño de un manual técnico que facilite la comprensión de las operaciones que realizan los call center aplicando la Ley de Servicios Internacionales?

Si

No

Comente:

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA (%)
Si	14	100.00
No	0	0.00
TOTAL	14	100.00



El 100% de contadores de los call center amparados a la Ley de Servicios Internacionales consideran que es de vital importancia contar con herramientas que describan las aplicaciones tributarias y contables de los call center en El Salvador.

DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LOS EJERCICIOS DEL CASO PRÁCTICO

Ejercicio 2.1.1 Documentos elaborados para el pago de servicios sin dependencia laboral (extranjero y nacional)

<h2 style="color: #4F81BD;">Support calls, S.A.</h2> <p>Giro: Servicio de telefonica y telegrama Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador Tel.: 2250-9635 PBX.: 2550-6521</p>		<p style="text-align: center;">COMPROBANTE DE RETENCION RENTA N°000001 N.I.T.: 1010-070483-102-4 N.C.R.: 10091-1</p>																											
		FECHA: ____05/12/2012____																											
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">NOMBRE DEL CLIENTE:</td> <td>Juan carlos del valle</td> </tr> <tr> <td>DIRECCION:</td> <td>Repto. Santa Mata 2 San Jacinto, San Salvador</td> </tr> <tr> <td>NIT: 0614-850709-107-7</td> <td>DPTO: San Salvador DUI: 0390444-6</td> </tr> </table>			NOMBRE DEL CLIENTE:	Juan carlos del valle	DIRECCION:	Repto. Santa Mata 2 San Jacinto, San Salvador	NIT: 0614-850709-107-7	DPTO: San Salvador DUI: 0390444-6																					
NOMBRE DEL CLIENTE:	Juan carlos del valle																												
DIRECCION:	Repto. Santa Mata 2 San Jacinto, San Salvador																												
NIT: 0614-850709-107-7	DPTO: San Salvador DUI: 0390444-6																												
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <th style="width: 15%;">CANTIDAD</th> <th style="width: 65%;">DESCRIPCION</th> <th style="width: 20%;">VENTAS AFECTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 100px;"></td> <td>Servicio de mantenimiento de equipo electronico de grabación</td> <td style="text-align: right; vertical-align: top;">\$1,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2">SON: Cien con 00/100</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">RECIBIDO POR:</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ENTREGADO POR:</td> <td style="text-align: right;">SUB TOTAL \$</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NIT/DUI:</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">NIT/DUI:</td> <td style="text-align: right;">RETENCIONES DE RENTA \$</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FIRMA:</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">FIRMA:</td> <td style="text-align: right;">TOTAL A PAGAR \$</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right; background-color: #ADD8E6;">1,000.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right; background-color: #ADD8E6;">100.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td style="text-align: right; background-color: #ADD8E6;">900.00</td> </tr> </tbody> </table>			CANTIDAD	DESCRIPCION	VENTAS AFECTAS		Servicio de mantenimiento de equipo electronico de grabación	\$1,000.00	SON: Cien con 00/100			RECIBIDO POR:	ENTREGADO POR:	SUB TOTAL \$	NIT/DUI:	NIT/DUI:	RETENCIONES DE RENTA \$	FIRMA:	FIRMA:	TOTAL A PAGAR \$			1,000.00			100.00			900.00
CANTIDAD	DESCRIPCION	VENTAS AFECTAS																											
	Servicio de mantenimiento de equipo electronico de grabación	\$1,000.00																											
SON: Cien con 00/100																													
RECIBIDO POR:	ENTREGADO POR:	SUB TOTAL \$																											
NIT/DUI:	NIT/DUI:	RETENCIONES DE RENTA \$																											
FIRMA:	FIRMA:	TOTAL A PAGAR \$																											
		1,000.00																											
		100.00																											
		900.00																											
IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefon: 2222-2223 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008		Fecha de Impresión: 01/01/2009 Resolución N° Serie																											
ORIGINAL PROVEEDOR																													

\$1,000.00

Recibi de Support Calls, S.A. La cantidad de un mil 00/100 dolares (\$ 1,000.00) en concepto de prestación de servicios de mantenimiento a equipo electrónico de grabación durante el mes de diciembre de 2012

Monto: \$1,000.00

(-) ISR: -

Valor a pagar: \$1,000.00

Support Calls, S.A.
Giro: Servicio de telefonica y tel
Boulevard del hipodromo N° 23
NIT.:
N.R.C.:
Tel.: 2250-9635 PBX.: 2550-6521

Sr. Jack Holdman
No. de pasaporte 1234SC34
Montreal, Canada

Ejercicio 2.1.2 compra de activo fijo para uso de la actividad incentivada y no incentivada

DELL Inc.

Street 53, Florida, United States

Phone.: 78502-59635

INVOICE

N° 45785

DATE: 12/08/2012

CUSTOMER NAME:	Support Calls, S.A.
ADDRESS:	Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
	País: El Salvador

QUANTITY	DESCRIPTION	SALES
3	DATABASE SERVER	\$5,000.00
3	COMMUNICATION ENGRAVER	\$7,000.00
1	HOST CORPORATE	\$10,000.00
10	DELL COMPUTER	\$7,000.00
ARE: TWENTY THOUSAND		
		VALUE TO PAY \$29,000.00

Costos de manejo de mercadería

Seguros y fletes por traslado	\$ 500.00
-------------------------------	-----------

IMPORTACIONES CSA, S.A.

Giro: Importaciones de mercancía
Boulevard tunichapa N° 45 san salvador, El salvador
Tel.: 2280-5655 PBX.: 2755-6541

FACTURA DE EXPORTACION

N°0000045

N.I.T.: 1416-457814-104-1

N.C.R.: 45045-7

FECHA: ____15/12/12____

NOMBRE DEL CLIENTE:	Support Calls, S.A.
DIRECCION:	Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
EXPORTACIÓN A CUENTA DE:	Support Calls, S.A.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS AFECTAS
	Seguros por fletes y traslado de mercancía		\$500.00
SON: Quinientos con 00/100		VALOR TOTAL	\$500.00

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1
Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
Resolución N°
Serie

Original: Cliente al que se exporta

Copia: Emisor

Compra de activo fijo para la actividad no incentivada.

Auto lote Inc.

Street 24, Arizona, United States
Phone.: 85502-69625


INVOICE
N° 65792

DATE: 12/16/12

COSTOMER NAME:	Support Calls, S.A.
ADDRESS:	Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
	País: El Salvador

QUANTITY	DESCRIPTION	SALES
1	NISSAN Urban 2011	\$15,000.00
ARE: TWENTY FIVE THOUSAND		
		VALUE TO PAY \$15,000.00

DECLARACIÓN DE MERCANCÍA

2 Exportador No. : AUTO LOTE INC. Street 24, Arizona, United States Phone.: 85502-69625				1 DECLARACION EX 2		A ADUANA Código : 03 ADUANA DE COMALAPA Maniz. :					
				3 Página 1 1		4 Lis/Registro Número : 2 331 Fecha : 16/12/2012					
				5 Items 1 2		6 Tot. Bultos 2		7 Número de referencia 2012 / 1103683			
8 Destinatario Support Calls, S.A Boulevard del Hipodromo N° 23 san benito, San Salvador El Salvador				9 Responsable financiero No. :							
14 Declarante / Representante No. 110 Enrique Pineda AVENIDA SIERRA NEVADA, N.850 0 COL. MIRAMONTE SAN SALVADOR.				10 País ultima US		11 País transacción		12 Total costos		13 Tasas	
15 País de Exportación EL SALVADOR				16 País exp. a SV b		17 País destino a US b XX					
18 Registro Transportista, Medio de Transporte LAN COURIER País 19CH SV 0				19 País de origen UNITED STATES		17 País de destino UNITED STATES					
21 No. Arivo				20 Incoterm / Certificación Electrónica FOB 98 <input checked="" type="checkbox"/>							
25 Modo trap 2 frontera		26 Modo trap interior		27 Lugar de descargas COM COMALAPA SV		22 Divisa y total de factura USD 280		23 Tasa Can. 1		24 Naturaleza X X Transac	
29 Aduana de Entrada 03 ADUANA DE COMALAPA				30 Localización mercancías 0303		Banco BANCO CUSCATLAN DE EL SALVADOR Agencia : 76 Fecha de pago : 20/11/2012					
31 Marcas y número - No (s) contenedor(es) - Número y naturaleza Marcas y números : S/N : S/N Cantidad y Embalaje : 1 PK PAQUETE (VARIAS ESPECIES) BULTO No(s) contenedor(es): Los demás instrumentos y aparatos, especialmente concebidos para técnicas RECOMENDADOS PARA MANTENER ESPACIOS				32 Item 1 No		33 Posición arancelaria 90304000 - 000					
				34 País ori. a ES b 1 kg.		35 Peso bruto		36 Acuerdo			
				37 Régimen 6121 0-00 1 kg.		38 Peso neto		39 Quo/Lic.			
44 Licencia No: / V / CD : XXXXXXXXXXXX DOCS. 100.00 + 11.63 Adjun. D.A. : 049 Certificados 201103032020110504 PROVIENE DE EX 2 261 DE 04/05/2011				40 Documento de transporte / anterior		41 Cuantía 1 280		42 Valor FOB/Item Val.		43 Metod. 1	
47 Tipo Base imponible Tasa Importe MP DAI 15,000 13 1,950 1 IVA 1,950 1 OTR 1 Total : 1,950 1				48 Cuenta de crédito		49 Cod. Depósito/Plazo en días /					
50 Observaciones No: 202039333				Firma :		C ADUANA DE SALIDA 					
51 Adu. paso previo y país				52 Garantía no válida para		Cod.		53 Aduana de destino (y país)			

Ejercicio 2.1.3 venta de servicio al mercado local e internacional de la actividad incentivada

Support calls, S.A.

Giro: Servicio de telefonica y telegrama
 Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
 Tel.: 2250-9635 PBX.: 2550-6521

COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL

N°000003

N.I.T.: 1010-070483-102-4

N.C.R.: 10091-1

FECHA: ____20/12/12____

NOMBRE DEL CLIENTE:	Telefónica móviles El Salvador, SA	
N.I.T.:	0154-800105-104-5	N.C.R.: 4578-8
GIRO:	Servicio de telefonía	
DIRECCIÓN:	Salvador del mundo N° 45 Edificio Telemovil, San Salvador, El Salvador	

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTA NO SUJETA	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAVADAS
	Servicio de call center correspondiente al mes de Diciembre 2012	\$10,000.00			\$ 10,000.00
Entregado por:		SUMAS			\$ 10,000.00
Nombre:		IVA 13%			\$ 1,300.00
DUI:		SUB-TOTAL			\$ 11,300.00
Firma:		(+) IVA PERCIBIDO			\$
Recibido por:		(-) IVA RETENIDO			\$ 100.00
Nombre:		VENTA NO SUJETA			\$
DUI:		VENTA EXENTA			\$
Firma:		TOTAL			\$ 11,200.00

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1
 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
 Resolución N°
 Serie

ORIGINAL: Cliente (blanco)
 DUPLICADO: Emisor (rosado)
 TRIPLICADO: Cliente (verde)

ORIGINAL - CLIENTE

Comprobante de Retención de Renta.

TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A.		COMPROBANTE DE RETENCION RENTA N°000054	
Giro: Servicio de telefonica y telegrama ador del mundo N° 45 Edificio Telemovil, San Salvador, El Salv Tel.: 2440-8637 PBX.: 2550-7458		N.I.T.: 1117-850704-105-1 N.C.R.: 09091-5	
		FECHA: 20/12/2012	
NOMBRE DEL CLIENTE: Support Calls, S.A.			
DIRECCION: Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador			
NIT: 1010-070483-102-4		DPTO: San Salvador	NRC: 10091-1
CANTIDAD	DESCRIPCION	VENTAS AFECTAS	
	Servicio de call center correspondiente al mes de Diciembre 2012	\$10,000.00	
SON: Ciento cincuenta con 00/100 dolares			
RECIBIDO POR:	ENTREGADO POR:	SUB TOTAL \$	10,000.00
NIT/DUI:	NIT/DUI:	RETENCIONES DE RENTA \$	150.00
FIRMA:	FIRMA:	TOTAL A PAGAR \$	9,850.00
IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefono: 2222-2223 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008		Fecha de Impresión: 01/01/2009 Resolución N° Serie	
ORIGINAL PROVEEDOR			

Comprobante de Retención de IVA

TELEFÓNICA MÓVILES EL SALVADOR, S.A. Giro: Servicio de telefonica y telegrama Salvador del mundo N° 45 Edificio Telemovil, San Salvador, El Salvador Tel.: 2440-8637 PBX.: 2550-7458		COMPROBANTE DE RETENCIÓN N°000009 N.I.T.: N.C.R.:	
		FECHA: 20/12/2012	
NOMBRE DEL CLIENTE: Support Calls, S.A.			
DIRECCION: Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador			
GIRO: Servicio de telefonica y telegrama			
NIT: 1010-070483-102-4		DPTO: San Salvador	NRC: 10091-1
CANTIDAD	DESCRIPCION	VENTAS AFECTAS	
	Servicio de call center correspondiente al mes de Diciembre 2012	\$	10,000.00
SON: Cien con 00/100 dolares			
RECIBIDO POR:	ENTREGADO POR:	SUMAS \$	\$ 10,000.00
NIT/DUI:	NIT/DUI:	IVA RETENIDO \$	\$ 100.00
FIRMA:	FIRMA:		
IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223 Autorización Imprints N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008		Fecha de Impresión: 01/01/2009 Resolución N° Serie	
ORIGINAL - EMISOR CONTRIBUYENTE			

Factura de exportación por venta a un cliente extranjero

Support calls, S.A.

Giro: Servicio de telefonica y telegrama
 Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
 Tel.: 2250-9635 PBX.: 2550-6521

FACTURA DE EXPORTACION
 N°000035
 N.I.T.: 1010-070483
 N.C.R.: 10091-1

FECHA: 25/12/2012

NOMBRE DEL CLIENTE:	Secure solution International
DIRECCION:	Avenue 17, # 107 California Estado Unidos de Norte America
EXPORTACION A CUENTA DE:	Secure solution International

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS AFECTAS
	Servicios de call center durante el mes de diciembre de 2012		\$ 30,000.00
	Bono por sobrepasar metas		\$ 3,640.22
SON: Treinta y tres mil seicientos con 22/100 dolares		VALOR TOTAL	\$ 33,640.22

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1
 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
 Resolución N°
 Serie

Original: Cliente al que se exporta
 Copia: Emisor

Ejercicio 2.1.4 gastos para la realización de la actividad incentivada y no incentivada


Compras destinadas al mantenimiento del edificio.

Distribuidora Salvadoreña S.A. de C.V.		FACTURA N°000087			
Giro: venta de productos no clasificados previamente Col. Escalon pje magnolias N° 45 San Salvador, El Salvador Tel.: 2712-7853 PBX.: 2854-6578		N.I.T.: 1011-900412-111-0 N.C.R.: 4578-4			
		FECHA:		27/12/2012	
NOMBRE DEL CLIENTE:		Support Calls, S.A.			
DIRECCION:		Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador			
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTA NO SUJETA	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAYADAS
1	Materiales de limpieza				235
10	Galones de pintura				133
24	Bolsas café				102
10	Azuca lbs				30
SON: Quinientos con 00/100 dolares		SUB-TOTAL			\$ 500.00
LLENAR SI LA OPERACIÓN ES IGUAL O SUPERIOR A \$200.00		VENTA NO SUJETA			\$
Nombre: Support Calls, S.A.		VENTA EXENTA			\$
NIT: 1010-070483-102-4 FIRMA _____		TOTAL			\$ 500.00

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008	Fecha de Impresión: 01/01/2009 Resolución N° Serie
---	--

ORIGINAL: Cliente (blanco)
 DUPLICADO: Emisor (rosado)
 TRIPLICADO: Cliente (verde)

Cobro por servicios de energía eléctrica atención de clientes locales.

 <p>Giro: Energía eléctrica</p> <p>Alameda Enrique Aráujo Edificio Century San Salvador, El Salvador Tel.: 2209-6868 PBX.: 2475-1227</p>		<p>COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL</p> <p>N°006478</p> <p>N.I.T.: 1417-050454-107-0</p> <p>N.C.R.: 78-8</p>																											
		FECHA:		27/12/2012																									
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>NOMBRE DEL CLIENTE:</td> <td colspan="5">Support Calls, S.A.</td> </tr> <tr> <td>N.I.T.:</td> <td colspan="5">1010-070483-102-4</td> </tr> <tr> <td>GIRO:</td> <td>Servicio de telefonía y telegramas</td> <td>N.R.C.:</td> <td colspan="3">10091-1</td> </tr> <tr> <td>DIRECCIÓN:</td> <td colspan="5">Boulevard del hipódromo N° 23 San Benito, San Salvador</td> </tr> </table>						NOMBRE DEL CLIENTE:	Support Calls, S.A.					N.I.T.:	1010-070483-102-4					GIRO:	Servicio de telefonía y telegramas	N.R.C.:	10091-1			DIRECCIÓN:	Boulevard del hipódromo N° 23 San Benito, San Salvador				
NOMBRE DEL CLIENTE:	Support Calls, S.A.																												
N.I.T.:	1010-070483-102-4																												
GIRO:	Servicio de telefonía y telegramas	N.R.C.:	10091-1																										
DIRECCIÓN:	Boulevard del hipódromo N° 23 San Benito, San Salvador																												
CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	VENTA NO SUJETA	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAYADAS																								
	Servicio de energía eléctrica durante el periodo de Noviembre de 2012	\$1,201.31			\$1,201																								
Entregado por:		SUMAS			\$ 1,201.31																								
Nombre:		IVA 13%			\$ 156.17																								
DUI:		SUB-TOTAL			\$ 1,357.48																								
Firma:		(+) IVA PERCIBIDO			\$																								
Recibido por:		(-) IVA RETENIDO																											
Nombre:		VENTA NO SUJETA			\$																								
DUI:		VENTA EXENTA			\$																								
Firma:		TOTAL			\$ 1,357.48																								


IMPRESOS SALVADOREÑOS - MIT: 0614-311208-001-1
Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
Resolución N°
Serie

ORIGINAL: Cliente (blanco)
DUPLICADO: Emisor (rosado)
TRIPLICADO: Cliente (verde)

ORIGINAL - CLIENTE

Cobro por servicios de energía eléctrica clientes en el exterior.

 Giro: Energía eléctrica Alameda Enrique Araujo Edificio Century San Salvador, El Salvador Tel.: 2209-6868 PBX.: 2475-1227		FACTURA DE EXPORTACION N° 0000096 N.I.T.: 1417-050454-107-0 N.C.R.: 78-8	
NOMBRE DEL CLIENTE: Support Calls, S.A.		FECHA: 27/12/2012	
DIRECCION: Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador			
EXPORTACIÓN A CUENTA DE: Support Calls, S.A.			
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS AFECTAS
	Servicio de energía eléctrica durante el periodo de Noviembre de 2012		\$4,575.35
SON: Cuatro mil quinientos setenta y cinco con 35/100		VALOR TOTAL	\$4,575.35
IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008		Fecha de Impresión: 01/01/2009 Revolución N° Serie	
		Original: Cliente al que se exporta Copia: Emisor	

Ejercicio 2.1.5 operaciones dentro del régimen aduanero.

Transs Logist, S.A.

Giro: Importaciones de mercancías
 Col. Las terrazas san benito San Salvador, El Salvador
 Tel.: 2005-1247 PBX.: 2478-6571

FACTURA DE EXPORTACION
 N°0000104
 N.I.T.: 1812-980154-105-8
 N.C.R.: 101-3

FECHA: 28/12/2012

NOMBRE DEL CLIENTE:	Support Calls, S.A.
DIRECCION:	Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador
EXPORTACIÓN A CUENTA DE:	Support Calls, S.A.

CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTAS AFECTAS
1	Por compra de un equipo de recepcion de llamadas marca Lexter modelo 45-A		\$15,000.00
SON: Quince mil con 00/100 dolares		VALOR TOTAL	\$15,000.00

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1
 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
 Resolución N°
 Serie

Original: Cliente al que se exporta
 Copia: Emisor

Ejercicio 2.1.7 prestación de servicios que no constituye parte del giro de la compañía.

Support calls, S.A. Giro: Servicio de telefonica y telegrama Boulevard del hipodromo N° 23 San Benito, San Salvador Tel.: 2250-9635 PBX.: 2550-6521		COMPROBANTE DE CREDITO FISCAL N°000004 N.I.T.: 1010-070483-102-4 N.C.R.: 10091-1 FECHA: 29/12/12			
NOMBRE DEL CLIENTE: Atenciones Empresariales, S.A. de C.V.					
N.I.T.: 0614-950105-107-4		N.C.R.: 4571-4			
GIRO: Servicio de telefonía					
DIRECCIÓN: Col. Escalon Av. Revolucion edificio Castro, San Salvador, El Salvador					
CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VENTA NO SUJETA	VENTAS EXENTAS	VENTAS GRAYADAS
	Por servicios de asesoria por el manejo de plantas telefonicas y capacitación de dos empleados	\$25,000.00			\$ 25,000.00
Entregado por:		SUMAS			\$ 25,000.00
Nombre:		IVA 13%			\$ 3,250.00
DUI:		SUB-TOTAL			\$ 28,250.00
Firma:		(+) IVA PERCIBIDO			\$
Recibido por:		(-) IVA RETENIDO			
Nombre:		VENTA NO SUJETA			\$
DUI:		VENTA EXENTA			\$
Firma:		TOTAL			\$ 28,250.00

IMPRESOS SALVADOREÑOS - NIT: 0614-311208-001-1
 Reg. N° 00001-1 - Calle Principal N° 1, San Salvador - Telefax: 2222-2223
 Autorización Imprenta N° 001 - D.G.I.I. de Fecha: 31/12/2008

Fecha de Impresión: 01/01/2009
 Resolución N°
 Serie

ORIGINAL: Cliente (blanco)
 DUPLICADO: Emisor (rosado)
 TRIPLICADO: Cliente (verde)

ORIGINAL - CLIENTE

CONSULTAS RELACIONADAS CON LA LEY DE SERVICIOS INTERNACIONALES



12101-OPJ-159-2011

NIT:

San Salvador 20 de octubre de 2011

Asunto: Respuesta relacionada con la aplicación de los beneficios fiscales contenidos en la Ley de Servicios Internacionales a los servicios de transporte prestados a un call center.

Licenciada

Apoderada Especial Judicial y Administrativa

Presente

CONSULTA PLANTEADA

Hago relación al escrito presentado en esta Dirección General, el día veintiséis de agosto de dos mil once, por medio del cual expone, que su representada es una empresa autorizada para desarrollar la actividad de procesamiento, transformación y atención de llamadas telefónicas, provenientes de Estados Unidos de América y Europa, es decir, un centro internacional de llamadas conocido en el comercio internacional como call center, siendo que el Ministerio de Economía, mediante Acuerdo 618, de fecha diez de julio de dos mil ocho, la autorizó como centro de servicio, confiéndole los beneficios e incentivos fiscales que establece el artículo 25 literales a), b) y c) de dicho cuerpo normativo.

Al respecto, señala que debido a los horarios de atención en relación a los países a los que son prestados los servicios, han sido contratados los servicios de taxis a diferentes empresas para el transporte del personal en horas de salida nocturnas, de modo que pueda asegurarse la continuidad en la prestación de sus servicios a los clientes extranjeros; siendo que como respaldo del pago efectuado, las empresas que le prestan el servicio, le extienden facturas de exportación, razón por la que plantea las siguientes interrogantes:

1. ¿La prestación de servicios de transporte de personal por parte de una empresa local a un centro de servicios se encuentra beneficiada con la exención de impuestos establecida en el artículo 25 literal a) de la Ley de Servicios Internacionales?



CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACION





23

Sykes El Salvador, Limitada para transportar a los empleados, no es más que un beneficio que la misma brinda a sus teleoperadores, entendiéndose que dicho servicio de transporte no se involucra directamente ni es indispensable para el desarrollo de la actividad económica incentivada desarrollada por la consultante, razón por la cual, el mismo no puede ser considerado exportación definitiva en la forma que la Ley de la materia dispone, debiendo sus proveedores, en este caso la empresa de taxis prestadora del servicio de transporte, gravar el mismo con la tasa del trece por ciento (13%) del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, y emitir el documento legal que corresponde, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 107 del Código Tributario.

La presente opinión se emite tomando en consideración únicamente los elementos expuestos en su escrito de mérito y sin perjuicio de las facultades de vigilancia y control efectivo del régimen fiscal aplicable a las actividades que como Centro Internacional de Llamadas desarrolle la Sociedad otorgadas a esta Dirección General en el artículo 7 de la Ley de Servicios Internacionales, así como las facultades de fiscalización, investigación, inspección y control, que han sido reconocidas a esta Oficina en el artículo 173 del Código Tributario.

Así la respuesta de esta Administración Tributaria.



CARLOS ERNESTO GAITÁN CORTEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS JURÍDICOS Y TRASLADOS
POR DELEGACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL
ACUERDO 01/2010

R. Argueta / G. Rojas
201102407811



CERTIFICADA BAJO LAS NORMAS ISO 9001 POR LA ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACION



SECRETARÍA DE TRIBUTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LOS IMPUESTOS

En la Dirección General de Impuestos Internos, División Jurídica, Departamento de Notificaciones, Asesoría y Departamento de San Salvador, a las SEIS horas, CINCO minutos del día VEINTE de OCTUBRE de dos mil ONCE, Notifiqué CONSULTA (a) en el número SIEC MIL SEISCIENTOS CUATRO, al (a) Contribuyente SOCIAL



por medio de WILLIAM SALVADOR quien es PERSONA COMISIONADA PARA RECIBIR NOTIFICACIONES a quien identifique por medio de su documento UNICO DE IDENTIDAD número OCHO UNO CINCO CERO CUATRO TRES SUICIN UNO, a quien entregué dicho (a) CONSULTA quien enterado (a) de su contenido y para constancia de recibido, consigna su nombre y firma previo al (a la) suscribo (a).

[Signature]
DUI: 123456789

[Signature]
Licda. Claudia Ivette G.
Notificadora

20/07/2011
15:05 PM

Consulta planteada a la DGII bajo el No. 12101-OPJ-080-2012 "Opinión sobre retención y pago del Impuesto sobre la Renta , artículo 8 de la Ley de Servicios Internacionales"

Ministerio de Hacienda



San Salvador, 07 MAY 2012

San Salvador, 07 MAY 2012

07 MAY 2012

30



Ministerio de Hacienda

Dirección General de Impuestos Internos



12101-OPJ-080-2012

NIT:

San Salvador, 07 de mayo de 2012.

Asunto: Opinión sobre retención y pago del Impuesto sobre la Renta, artículo 8 de la Ley de Servicios Internacionales.

Señor

Representante Legal

Presente

CONSULTA PLANTEADA

Hago relación al escrito a través del cual expresa, que su representada se encuentra sujeta al Sistema de Pago o Anticipo a Cuenta, establecido en el artículo 151 del Código Tributario, por lo que se encuentra en la obligación de enterar el uno punto setenta y cinco por ciento (1.75%) sobre sus ingresos brutos mensuales; manifestando además, que está autorizada como usuario directo de la Ley de Servicios Internacionales, la cual en su artículo 8 inciso sexto, regula que en el caso de las prestaciones de servicios destinadas al mercado nacional, el prestatario de dichos servicios deberá retener el uno punto cinco por ciento (1.5%) en concepto de anticipo del Impuesto sobre la Renta, por lo que dichas rentas no estarán sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario; al respecto y con el fin de no contrariar el espíritu de lo dispuesto en el citado artículo 8, solicita se determine cuál es el porcentaje correspondiente al pago a cuenta que debe aplicar por las ventas de servicios destinados al mercado nacional, el uno punto cinco por ciento (1.5%) o el uno punto setenta y cinco por ciento (1.75%).

RESPUESTA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Luego del análisis realizado a la consulta planteada, esta Oficina, con base a lo dispuesto en el artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador, en relación con los artículos 4 literal a) y 26 del Código Tributario, procede a emitir su respuesta en los términos siguientes:

El artículo 8 de la Ley de Servicios Internacionales dispone en sus incisos tercero, cuarto y quinto, que parte de las prestaciones de servicios internacionales reguladas en los literales a), b), c), d), e), h) y j) del inciso primero del artículo 5 de la citada ley, podrán ser destinadas al mercado nacional, específicamente a contribuyentes debidamente inscritos en el Registro de

Contribuyentes del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, adquiriendo en este caso el prestador del servicio la calidad de sujeto pasivo respecto de todos los tributos que se generen por dicha transacción, de ahí que, para el caso del Impuesto sobre la Renta, el prestatario de los servicios, deberá retener el uno punto cinco por ciento (1.5%) en concepto de anticipo del referido impuesto, no encontrándose dichas rentas sujetas al sistema de pago o anticipo a cuenta previsto en el Código Tributario, lo anterior de conformidad con lo establecido en el inciso sexto de la disposición legal en comento.

Así las cosas, puede señalarse que los ingresos que la contribuyente social

S.A. DE C.V., obtenga como producto de las prestaciones de servicios internacionales destinadas al mercado nacional, se encontrarán sujetos a la retención del uno punto cinco por ciento (1.5%), por parte de los prestatarios de dichos servicios, por lo que deberán ser excluidos del computo del pago o anticipo a cuenta, de conformidad con lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de Aplicación del Código Tributario; ahora bien, los ingresos que la referida sociedad obtenga como producto del desarrollo de otro tipo de actividad económica, se encontrarán sujetos al pago o anticipo a cuenta del Impuesto sobre la Renta, por lo que dicha sociedad deberá enterar el uno punto setenta y cinco por ciento (1.75%) de sus ingresos brutos obtenidos, tal y como lo establece el artículo 151 del Código Tributario.

La presente opinión jurídica se brinda atendiendo a los hechos informados en su escrito de consulta, sin perjuicio de las facultades de fiscalización, inspección, investigación y control que esta Dirección General posee de conformidad a lo establecido en el artículo 173 del Código Tributario.

Así la respuesta de esta Administración Tributaria.




CARLOS ERNESTO GATÁN CORTEZ
JEFE DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS JURÍDICOS Y TRASLADOS
POR DELEGACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL
SEGUN ACUERDO NO. 1/2010

C. Rivera / X. Galán
201205400672



LO QUE NOTIFICO A USTED PARA SU CONOCIMIENTO
Y DE MAS EFECTOS LEGALES CONSIGUIENTES

DIOS UNIÓN LIBERTAD



LICDA. KARLA CECILIA HERNÁNDEZ DE VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE NOTIFICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Impuestos Internos

XX
11/05/12

OFICIO:
NIT:

La Infrascrita Jefe del Departamento de Notificaciones, de la Dirección General de Impuestos Internos, HACE CONSTAR: Que el presente folio corresponde a las diligencias del Impuesto sobre la Renta, que esta Oficina lleva a nombre de la Contribuyente Social SISTEMAS AEREOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V.

San Salvador, Siete de Mayo de dos mil doce.



LICDA. KARLA CECILIA HERNANDEZ DE VALENCIA
JEFE DEPARTAMENTO DE NOTIFICACIONES
DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

en Avenida Bernal, calles sonales, número quinientos
noventa y dos, colonia Yumury
de San Salvador Municipio de San Salvador
a las diez treinta
mil doce de mayo
de carne número
el auto, mil setecientos cuarenta y nueve
veintidós mil trescientos social

Capital variable, no encontrando Representante Legal de
persona como se nota para recibir notificaciones,
se procedió, evaluando a per nombre de Ana Meriam
Suarez, quien manifiesta estar al servicio
de la referida contribuyente

Se otorga el Documento Único de Identidad
Tres uno dos uno guion ocho cero tres uno nueve
a su auto

en el lugar señalado para recibir notificaciones, quien enterado (a)
conceder (a) lo recibido otorga su nombre y firma previo al (a) suscrita (a)

Carolina / 11/10:30 am
SISTEMAS
LOGISTICA/TEC...
03193121-8. 11/05/12

[Signature]
Número 2 de
NOTIFICACIONES