

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
Facultad de Ciencias Económicas
Escuela de Contaduría Pública



TRABAJO DE GRADUACIÓN
ANÁLISIS TÉCNICO TRIBUTARIO DE LAS OPERACIONES DE LOS CENTROS
INTERNACIONALES DE LLAMADAS (CALL CENTER) AMPARADOS A LA LEY DE
SERVICIOS INTERNACIONALES DE EL SALVADOR

Presentado por:

Hans Javier Hernández Cruz
Jacqueline Eneyda Flores Saavedra
Víctor Manuel Herrera Rivera

Asesor Especialista:
Lic. Oscar René Euseda Hidalgo

Julio 2013

San Salvador

El Salvador

Centroamérica

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

Rector	:	Ing. Mario Roberto Nieto Lovo
Secretario	:	Dra. Ana Leticia de Amaya
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master Roger Armando Arias Alvarado
Secretario de la Facultad de Ciencias Económicas	:	Master José Ciriaco Gutiérrez Contreras
Director de la Escuela de Contaduría Pública	:	Licda. María Margarita de Jesús Martínez de Hernández
Coordinador de Seminario	:	Lic. Yovany Eliseo Sánchez Palacios
Asesor Especialista	:	Lic. Oscar René Euseda Hidalgo
Jurado Examinador	:	Lic. Daniel Nehemías Reyes Lic. Oscar René Euseda Hidalgo

Julio 2013

San Salvador, El Salvador, Centroamérica

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por haberme bendecido dándome la sabiduría e inteligencia necesaria para lograr culminar una de mis metas. A mis amados padres Eusebio Hernández Pineda y María Elena Cruz de Hernández, los cuales fueron mi apoyo incondicional tanto moral como económicamente, durante todo este tiempo arduo de estudio. A mis hermanas Sonia Elizabeth y Estefany Esmeralda con las que he llorado, reído y pasado los mejores momentos de mi vida, las cuales fueron y serán mi fuente de inspiración y superación, A mi gran amor Cynthia Mendoza la cual llego en el momento exacto para darme ánimos de seguir adelante y no desfallecer en el intento, gracias a mis familiares y amigos más cercanos que confiaron en mi desde un principio y que el día de ahora les demuestro que si siempre ponemos en manos de Dios todas nuestras metas, no hay manera de que salgamos perdiendo y por último pero no menos importante a mis compañeros de grupo Eneyda y Víctor, a los cuales agradezco en especial su amistad incondicional para conmigo, así como su incondicional apoyo durante este largo proceso que el día de hoy culminamos.

Hans Hernández

Agradezco primeramente a DIOS nuestro Señor, por permitir un logro más en mi vida, quien nunca me ha abandonado y como sea me ayuda a salir adelante a pesar de los obstáculos que se me presenten. Agradezco a mi familia que siempre ha estado para mí con su amor incondicional, apoyo desmedido, paciencia, comprensión y tolerancia a pesar de mis ocupaciones y horarios. A mis profesores que tuvieron una gran comprensión y apoyo especial para cursar las materias y desarrollar las evaluaciones A mis compañeros de tesis Víctor y especialmente a Hansito por su inmenso apoyo tanto en lo personal como en lo laboral y a quien debo muchísimo ¡gracias!; y a todas aquellas personas que el Señor puso en mi camino y que de alguna u otra forma colaboraron para finalizar ésta carrera. A todos Gracias!

Eneyda Saavedra

Quiero agradecer en una forma muy especial a Dios todo poderoso porque en todo tipo de situaciones él me conforta, ya que él es quien nos permite tener vida y compartirla con los que más queremos. por darme la gracia necesaria y por haberme concedido culminar mis estudios satisfactoriamente y motivarme cada día para seguir adelante, a mi padre Manuel Portillo Herrera y su esposa Ana Gloria por estar pendiente de mí y llevarme en sus oraciones; a mis dos aliadas que las amo, por compartir conmigo su tiempo y espacio a mi esposa María de los Ángeles por ser la persona que me motivo a seguir, a pesar de las adversidades de la vida siempre estuvo para animarme y por sacrificar parte de su tiempo; a mi hija Mariela Nohemy por tener paciencia y esperar cuando fue necesario, a mi hijo Néstor por estar a la expectativa. Al mismo tiempo quiero agradecer a mis hermanas, amigos, que de una forma han estado apoyándome, a mis compañeros de tesis a Hans y Eneyda por su esmero, dedicación y que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. Para todas aquellas personas que directa e indirectamente hicieron posible la culminación de mi carrera. Gracias.

Víctor Manuel Herrera Rivera

CONTENIDO

	Página
RESUMEN EJECUTIVO	i
INTRODUCCIÓN	iii
CAPÍTULO I : MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes	1
1.1.1 Centros Internacionales de Llamadas a nivel mundial	1
1.1.2 Centros Internacionales de Llamadas en El Salvador	4
1.2 Generalidades de los Centros Internacionales de Llamadas	5
1.2.1 Definiciones	5
1.2.2 La industria de la subcontratación	6
1.2.3 Factores que se consideran para seleccionar una localización	7
1.3 Situación actual de los Centros Internacionales de Llamadas en El Salvador	9
1.4 Marco Económico	13
1.5 Marco conceptual tributario	15
1.5.1 Generalidades de aspectos tributarios en El Salvador	15
1.5.2 Situación actual del sistema tributario en El Salvador	16
1.5.3 Incentivos fiscales y el impacto en la recaudación tributaria	18
1.5.3.1 Política Fiscal	18
1.5.3.2 Efectos de los incentivos tributarios	18
1.6 Normativa técnica aplicable a los Call Centers	19
1.6.1 Base legal fiscal aplicable	19
1.6.2 Cuadro comparativo Ley de Zonas Francas Industriales y Comercialización con respecto a la Ley de Servicios Internacionales	25
CAPÍTULO II : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	38
2.1 Tipo de estudio	38
2.2 Unidades de análisis	38
2.3. Universo y muestra	38
2.4. Instrumentos de investigación	38
2.5. Procesamiento de la información	39
2.6. Análisis de los resultados	39
2.7. Diagnóstico	39

CAPÍTULO III : DESARROLLO DE CASOS PRÁCTICOS Y CRITERIOS TÉCNICOS TRIBUTARIOS	41
CAPÍTULO IV : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	70
4.1 Conclusiones	70
4.2 Recomendaciones	71
BIBLIOGRAFÍA	72
A N E X O S	73

RESUMEN EJECUTIVO

Durante la última década, los Centros Internacionales de Llamadas o “Call Center” que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales, han llegado a tener una importancia relevante en el país, no solo en el ámbito laboral y económico, también por lo especial de las transacciones que se dan en las mismas, a tal grado que surgió la necesidad de crear un documento que propusiera una alternativa de consulta destinado a los responsables de la información financiera de estas entidades, y así contribuir a mejorar el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

El objetivo trazado en esta investigación ha sido diseñar un análisis técnico tributario de aquellas operaciones particulares propias del giro, en las cuales surgen dudas en cuanto a su tratamiento en materia fiscal, y así minimizar incumplimientos no intencionales por parte de estas empresas que repercutan en el pago de multas.

La importancia de este trabajo, radica en ofrecer directrices a las empresas que conforman la actividad de este sector, con lo que se pretende aportar herramientas tributarias necesarias para disminuir el riesgo de incumplimiento en las obligaciones fiscales.

Este material es novedoso porque hasta el momento en los documentos de investigación consultados, no se encontró ninguno que aportara elementos teóricos prácticos, que incorporen un análisis técnico tributario de las operaciones que realizan los “Call Center” amparados a la Ley de Servicios Internacionales, que integre las obligaciones formales y sustantivas que contiene la Legislación Tributaria del país.

Este proyecto es de utilidad social porque se definirán los procedimientos adecuados de los ciclos de operación para el cumplimiento de los derechos y obligaciones, de acuerdo a lo establecido en la normativa tributaria bajo la cual se rigen este tipo de compañías.

Debido a la disponibilidad bibliográfica en cuanto a las leyes, reglamentos y textos doctrinarios, se dice que esta investigación es factible.

Esta investigación conto con métodos y procedimientos adoptados de acuerdo al tipo de estudio y a la clase de información que se analizó, el método de investigación utilizado es el de triangulación, que permitió recopilar información cuantitativa y cualitativa; tomando como unidades de información el cuestionario y la entrevista

De este proceso investigativo que se llevó a cabo se obtuvieron conocimientos sobre las aplicaciones tributarias e incentivos que gozan los Call Center y que permite beneficiar fiscalmente a este sector impulsando la inversión; la legislación tributaria del país a las que están sujetas son: Código Tributario, Ley de Renta, Ley de IVA, Ley de Servicios Internacionales y sus reglamentos.

Como primera parte del proceso de esta investigación se realizó un marco teórico conceptual que abarcara toda la base teórica aplicable para la elaboración de este tema de estudio, como segunda parte la metodología utilizada en la investigación así como la respectiva tabulación e interpretación de los resultados de la encuesta, el tercer capítulo abarca los casos prácticos que se realizó con el planteamiento de problemas particulares de la industria, ofreciendo un criterio fiscal para su debido tratamiento.

Se concluye que es necesario que el personal responsable de la información financiera esté capacitado en materia tributaria para poder dar solución a los problemas que día a día acogen a este tipo de entidades.

INTRODUCCIÓN

El auge de las tecnologías de la comunicación, la tercerización de servicios y la ubicación geográfica estratégica de El Salvador, han sido factores importantes que han contribuido a que empresas internacionales estén interesadas en invertir en el país, como lo son los centros internacionales de llamadas (Call Center) que se han dedicado por mucho tiempo en otros países del mundo a prestar sus servicios, con ello han contribuido a la generación de empleos y a la dinamización de las economías por el flujo de intercambio comercial.

Muchas de estas empresas internacionales y nacionales se han establecido por más de una década, para lo cual ha sido necesaria la creación de una legislación especial como lo es la Ley de Servicios Internacionales. Es a partir de 2008 que una buena parte de estas operan amparadas bajo la misma.

A parte de atraer inversión en el país, también es importante el ordenamiento tributario a fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones fiscales, por tal motivo deben poseerse las directrices o material de consulta que ofrezcan alternativas sobre el tratamiento y análisis de ciertas transacciones u operaciones propias del giro de los centros internacionales de llamadas (Call Center).

Este trabajo de investigación está orientado a brindar lineamientos para el análisis técnico tributario de las transacciones que se dan en los centros internacionales de llamadas que operan bajo el amparo de la Ley de Servicios Internacionales.

A continuación se describe brevemente su contenido:

En el primer capítulo se hace una breve reseña histórica a nivel nacional e internacional del origen y evolución de estas compañías que han logrado adaptarse a la economía salvadoreña, asimismo, se detalla la sustentación técnica y legal aplicable a estas empresas en lo que respecta en materia tributaria. El segundo detalla la metodología utilizada para la investigación de campo, así como el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y su respectivo diagnóstico.

El tercer capítulo, muestra la propuesta basada en el desarrollo del caso práctico para el análisis técnico tributario, acompañado de ejemplos, ilustrando circunstancias que pueden presentarse al contribuyente, ya sea por actuaciones de la administración tributaria, o por las diferentes formas en que puede solventar una deuda tributaria. Los casos que se presentan constituyen una orientación práctica, que puede ser utilizada por el personal de contabilidad de las distintas compañías en estudio o profesionales interesados en la área para efectos de establecer los mecanismos idóneos en cuanto al cumplimiento de las obligaciones fiscales, conocimiento de los términos legales impuestas por la administración tributaria, ya que son compañías que gozan de beneficios de impuestos fiscales y municipales.

Finalmente, el capítulo cuatro, comprende las conclusiones y recomendaciones, resultado de los capítulos anteriores, donde surge la necesidad de evaluar la información recopilada en la investigación, sobre el análisis técnico tributario de las operaciones que realizan los centros internacionales de llamadas.

CAPÍTULO I : MARCO TEÓRICO

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

1.1.1 Centros Internacionales de Llamadas a nivel mundial

Desde su invención, el teléfono ha sido el medio de contacto por excelencia; en épocas pasadas era difícil de comunicarse, y solo existía el telégrafo y la correspondencia escrita, dentro de los programas de educación, se nos enseñó o nos hicieron creer que Alexander Graham Bell fue el inventor del teléfono, según la historia no fue así; ya que, en 1957 un señor llamado Antonio Meucci quien construyó un teléfono para conectar su oficina con su dormitorio, ubicado en el segundo piso, debido al reumatismo de su esposa. Sin embargo carecía del dinero suficiente para patentar su invento, por lo que lo presentó a una empresa (Western Union, quienes promocionaron el invento de Graham Bell) que no le prestó atención, pero que, tampoco le devolvió los materiales.

En 1876 Alexander Graham Bell nacionalizado en EE.UU., construyó y patentó el primer teléfono capaz de transmitir y recibir voz humana con toda su calidad y timbre. El 11 de junio de 2002 el Congreso de los Estados Unidos aprobó la resolución 269, por la que reconoció que el inventor del teléfono había sido Antonio Meucci y no Alexander Graham Bell. En la resolución, aprobada por unanimidad, los representantes estadounidenses estiman que la vida y obra de Antonio Meucci debe ser reconocida legalmente, y que su trabajo en la invención del teléfono debe ser admitido. ¹

Con el pasar de los años, el teléfono ha significado evolución y progreso. En el mundo empresarial, las comunicaciones corporativas se centraron en torno a la telefonía y tecnologías asociadas (fax, télex, entre otros). Su fácil manejo, rapidez y la naturalidad del protocolo empleado en su uso (la conversación humana) han sido algunas de las razones de este éxito. A medida que el tráfico telefónico clientes empresa crecía, se puso de manifiesto la necesidad de gestionar esas llamadas con el fin de atender a

^{1/} <https://es.wikipedia.org/wiki/Tel%C3%A9fono>

los clientes de la mejor manera posible y a un costo razonable. En 1962 la empresa automovilística Ford crea el primer Call Center del mundo, pero no fue sino hasta 1970 que ésta industria se desarrolló para resolver las necesidades de empresas que requerían masificar la atención, y en general el contacto, con los consumidores o clientes potenciales. Así es como nacieron los primeros Automatic Call Distributor (ACD), en castellano, Distribución Automática de Llamadas. Estos dispositivos conectaban una llamada entrante con un operador libre. Los primeros Call Centers se basaban en estructuras muy simples en las que se dotaba a la Private Branch Exchange (PBX), en castellano, Central Telefónica Digital corporativa de una ACD.

Los Call Centers nacieron de la oportunidad de prestar un servicio inmediato al cliente a través del teléfono. Al principio eran únicamente informativos y tenían un carácter de servicio adicional a la oferta principal del producto. Posteriormente, se expandió considerablemente, debido principalmente a dos factores:

Fuerte competencia: que convirtió un servicio de lujo en un canal habitual y necesario de contacto con el cliente.

Fuerte demanda del cliente particular: que cada vez goza de menos tiempo de ocio y por tanto le da más valor a su tiempo libre.

El segundo paso en la evolución vino de la mano de las tecnologías Computer Telephony Integration (CTI), en castellano, Integración Telefónica por Computadora, que son un conjunto de técnicas que hacen posible el diálogo entre dos mundos tradicionalmente separados: la voz y los datos. Aplicadas a los Call Centers, supusieron muchas ventajas. Los agentes eran capaces de acceder a toda la información del cliente llamante en el mismo instante en que les entraba la llamada (screen-popping, en castellano, cuadro de diálogo), los datos del cliente se almacenaban en las bases de datos corporativas de forma centralizada lo que evitaba posibles conflictos y/o pérdidas de información. Posteriormente, a esto se le llamó Customer Relationship Management (CRM), en castellano, Gestión de Relaciones con Clientes.

Paralelamente, se fueron desarrollando Distribuidores Automáticos de Llamadas más complejos, capaces de distribuir llamadas ciñéndose a criterios más flexibles. Un ejemplo son los basados en las aptitudes de los agentes, con lo que la llamada se envía al operador más capacitado para atenderla.

La evolución continúa, y el mercado tan competitivo en el que la humanidad se mueve, ha enseñado a los usuarios a reclamar servicios de valor añadido y a exigir la forma en cómo quieren relacionarse con la empresa. Esto ha obligado a los Call Centers tradicionales a convertirse en Contact Centers, en castellano, Centros de Contacto, donde convergen diversos canales de interacción con la empresa como teléfono, fax, correo electrónico, entre otros, con la misma sencillez y eficacia que proporciona una solución de centro de atención telefónica y ofreciendo a los clientes un único punto de contacto para resolver sus necesidades.

Asimismo, la evolución de la tecnología, y la llegada de Internet, y por tanto del comercio electrónico, también ha originado la aparición de los Call Center virtuales, que permiten a los internautas, entablar una conversación cara a cara con la persona que se encuentra en el centro de atención telefónica. Con este se superan dos obstáculos: el temor de los internautas para comprar a través de Internet y la deshumanización, es decir, la falta de cara, gestos y mirada.

De momento, esta modalidad de Call Center, se van implantando lentamente pero existe otra fórmula que es la voz sobre Protocolo de Internet (IP) que permite al internauta, ponerse en contacto telefónico con el operador que le va a resolver todas sus dudas.

Gracias a todos estos avances tecnológicos, el Call Center ha dejado de ser un mero gestor de llamadas para convertirse en un importante elemento del sistema CRM de las empresas.

Pero si la tecnología es importante, lo son aún más, los empleados. Estas se alejan del perfil de hace un lustro de señorita con voz agradable, papel y bolígrafo que se limitaba a dar información cuando recibía una llamada, para pasar a desempeñar la figura de un operador que maneja simultáneamente y con gran destreza el teléfono, la informática y a la persona que está al otro lado. Es decir, lo que actualmente prima es la cualificación del profesional que atiende al teléfono, la sonrisa se queda en simple anécdota.

Tecnología y personas, los dos pilares sobre los que se debe sustentar el presente y futuro del Call Center para convertirse en una oportunidad estratégica de mostrar ante el mercado un contenido y una eficacia diferencial respecto a la competencia.

1.1.2 Centros Internacionales de llamadas en El Salvador

Hasta mediados del año 1970, solía ser común telefonar de manera desordenada, sin dirección necesariamente adecuada y cierta, a las empresas, a la busca de informaciones, datos y correcciones de rumbo en lo que respecta a compras y ventas de mercancías, servicios diversos y dinero. Eran relativamente pocas las empresas que tenían una central de atención al cliente y el sistema de defensa de los derechos del consumidor apenas comenzaba en América Latina.

Dado el hecho que se desea entregar y administrar al consumidor un producto o servicio adecuado, que no tenga problemas, que no sea estropeado, que no presente amenazas a la salud y a la seguridad humana y que por tanto, sea entregado con suavidad y sin error alguno, las empresas se concientizaron cada vez más de la importancia de acertar y acompañar correctamente lo que sucede con el bien que es vendido y con el consumidor.

A lo largo de las décadas de los 70's, 80's y 90's, y naturalmente en este tercer milenio, el consumidor vivió en el medio de formidables y gigantescas transformaciones en el mundo, con efectos notables especialmente en las áreas de la educación básica – cada vez más democratizada; de las telecomunicaciones – ofrecidas en nivel agregado e individual a precios menores y en variedades cada vez mayores; y de la información, propagada con facilidad por la internet y una red de microcomputadores y laptops que invadieron las residencias, empresas e instituciones en general.

De esta forma, se viabilizó una serie de importantes servicios, que aumentaron el consumo, la efectividad de las ventas y facilitaron la comunicación alternativa, no tradicionalmente física, con localización en lugares específicos, junto al consumidor.

Es en este plan y espacio, que emergió el Call Center, un sistema de comunicación, que mediante llamadas, sea del consumidor, sea del ofertante de productos y servicios, acerca la demanda de la producción, y da una nueva tonalidad y elevada calificación al proceso de atención, de ventas y de acompañamiento de la realidad del consumidor en estos últimos 40 años.

Ciertamente, el Call Center vino para quedar y sofisticarse. Por tratarse de una forma moderna de comunicación y de interacción con el consumidor, solicita de sus administradores conocimiento, agilidad, movilidad y trabajo atento. Cada persona desea obtener la información correcta en detalles, al paso que el conjunto de los solicitantes puede llegar diariamente a pedir decenas de millones de informaciones y datos. Esto requiere una actividad planeada, organizada y capaz, para dar satisfacción a todos.²

1.2 Generalidades de los Centros Internacionales de Llamadas

1.2.1 Definiciones

La subcontratación de funciones de procesos de negocios en proveedores de servicios (*Business Process Outsourcing – BPO*), se refiere a la subcontratación de procesos empresariales en cuanto a la optimización de las actividades que tradicionalmente se llevaban a cabo en un ambiente de altos costos, y que con esto se realizan en un ambiente donde rigen costos de mano de obra más bajos, sin la menor pérdida en la calidad del proceso proporcionado. Esto tuvo lugar originalmente mediante el uso de líneas telefónicas fijas, tanto públicas como alquiladas, pero que posteriormente están siendo utilizadas mediante el protocolo de internet.

La BPO contemporánea es distinta de sus versiones anteriores. En primer lugar es transfronteriza: no se lleva a cabo dentro de las fronteras nacionales; más bien parece desafiarlas con satisfacción. De hecho, tecnología significa que no tiene fronteras. En segundo lugar, la vieja relación entre sueldos bajos y escasez de destrezas ha dejado de existir.

La BPO se refiere a la subcontratación de uno o más procesos de negocios específicos, metodologías o funciones a un proveedor externo, junto con la TI que soporta.³

^{2/} <http://www.uff.br/rpca/Volume%204/Call%20Center.pdf>

^{3/} Halvey, John K., *Business Process Outsourcing – Process, Strategies, and Contracts*, John Wiley & Sons, Inc, Second Edition, New Jersey, USA, 2007, p. 3.

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, telemarketing y venta de productos o servicios; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional.⁴

Literalmente, el término “Call Center” significa “Centro de Llamada”. Corresponde al local central que el consumidor llama, para obtener atención, apoyo, instrucción, información, acuerdo, desacuerdo y otros servicios, en una o más demandas que se presenten.⁵

1.2.2 La industria de la subcontratación

Muchas empresas buscan externalizar los centros de llamadas y es así como se ha generado una industria en torno a esta actividad. El surgimiento de empresas especializadas y la contratación de sus servicios, muchas veces fuera de las fronteras (*offshoring*), son algunos de los efectos de la subcontratación (*outsourcing*).

Los factores críticos para la ubicación de un centro de llamadas son: la disponibilidad, educación y costo del recurso humano, además de la infraestructura de comunicaciones. Es por ello que usualmente los centros de llamadas se instalan en ciudades universitarias o capitales de países donde abundan los jóvenes.

- **Irlanda**, en los años 1990, emergió como el destino europeo de los centros de llamadas, por sus bajos costos y abundante fuerza de trabajo. Irlanda aprovechó su situación y dictó normas que incentivaron la instalación de estos centros operativos en el país.
- **India y Filipinas** son dos de los destinos preferidos para instalar centros de llamadas para los mercados de habla inglesa en Europa, Norteamérica y Oceanía. Su gran cantidad de El uso de

^{4/} *Ley de Servicios Internacionales*, D.O. N° 199, Tomo 377, San Salvador, El Salvador, 25/10/2007, p. 3.

^{5/} <http://www.uff.br/rpca/Volume%204/Call%20Center.pdf>

angloparlantes, su fuerza de trabajo educada y sus bajos costos, lo posicionan en el primer lugar indiscutido de la externalización de llamadas.

- En **Latinoamérica** (particularmente Argentina, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y México), últimamente un gran número de empresas han instalado allí sus centros de llamadas debido a la confiabilidad y creciente infraestructura de la región; a la fuerza de trabajo educada y disponibilidad de contratar personal bilingüe a costos competitivos, y la cercanía hacia el mercado norteamericano.

El uso de centros de llamadas está dominado por grandes empresas que requieren establecer un contacto permanente con sus clientes. En general, compañías en el área de mercado masivo como empresas financieras, bancos, servicios básicos y telecomunicaciones.

La industria de los centros de llamadas está en crecimiento por la necesidad de las empresas de mantenerse competitivas, por la atención al cliente y por las ventajas que ofrece la tecnología.

1.2.3 Factores que se consideran para seleccionar una localización

Laborales

En las comunidades existe una tasa de desempleo baja, es un factor contraproducente al momento de reclutar agentes. Los factores a considerar son: gente joven, preferentemente con estudios universitarios, que dispongan horarios flexibles entre otros, A fin de asegurar calidad y continuidad en el recurso humano, las regiones a considerar deben disponer de fuerza laboral lo suficientemente grande como para proveer de un flujo constante de trabajadores, capaces de resistir horarios picos de trabajo sin sacrificar la calidad en el servicio, por otra parte, es importante que exista una alta tasa de jóvenes en el área localizada.

Educación

Se considera que la contratación de estudiantes universitarios representa una decisión estratégica, una oferta diversificada y la fuente más importante de reclutamiento de agentes para los Call Centers, ya sea por el bajo costo, historial académico, flexibilidad de horario y rápida adaptación y aprendizaje. Por otra

parte no puede obviarse el hecho que para un estudiante universitario siempre será más importante sus estudios, por lo que debe existir una combinación de todos los factores en los perfiles deseados.

Inmobiliarios

Los call center pueden adaptarse y ubicarse ya sea en edificios especiales, en fábricas viejas o un grupo de oficinas en desuso, de fácil acceso teniendo en consideración factores tales como: ventilación, iluminación, mobiliario ergonómico, estacionamiento suficiente, transporte cercano

Conexiones o conectividad

Debido al tráfico de llamadas entrantes y salientes que se generan en un Call Center, el ancho de banda es uno de los factores más importantes para la realización de sus operaciones, generalmente deben tenerse alianzas estratégicas u contrataciones convenientes con una empresa de telecomunicaciones o carrier que ofrezcan escalabilidad de la infraestructura (manejo de tráfico pesado de llamadas) y la innovación de la tecnología (analógico, ISDN, IP entre otros).

Gubernamentales

Para atraer la instalación de Call Centers a un país, es necesario que los gobiernos otorguen subsidios o incentivos para las actividades que estas compañías desarrollan, tales como:

- Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la importación de la maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina, y demás bienes, que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada.
- 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.
- Exención a la sociedad titular como a los socios individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad favorecida.

- Exención de los impuestos municipales sobre el activo de la empresa, durante el período que realicen sus operaciones en el país.⁶
- Subsidios destinados al reentrenamiento de personas desocupadas.

Mercadotecnia internacional

Ciertos usuarios de Call Center (por ejemplo, hoteles, líneas aéreas, tarjetas de crédito, empresas de alta tecnología) han globalizado sus servicios. Aunque parece poco importante, deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Responder las llamadas en el idioma correcto.
- Cobrar en la moneda correcta.
- Mantener la neutralidad idiomática del discurso.

1.3 Situación actual de los Centros Internacionales de Llamadas en El Salvador

Las personas que contestan las llamadas en un Call Center reciben el nombre de agente teleoperador, ya que se encargan no sólo de contestar las llamadas, también tienen la capacidad de asesorar y atender cualquier inquietud de los usuarios.

El perfil básico de un agente teleoperador debe contar con las siguientes características:

- Mostrar una gran predisposición a conservar el puesto de trabajo en la empresa.
- Tener facilidad de comunicación.
- Capacidad de trabajo en equipo
- Tener una voz agradable.
- Demostrar estabilidad emocional.
- Puntualidad y responsabilidad
- Discreción.

^{6/} Ley de Servicios Internacionales, Capítulo VI, artículo 25.

Actualmente, en El Salvador existen varias empresas que brindan el servicio de un Call Center. Son empresas que cuentan con mucho personal joven pues las jornadas de trabajo son de 4, 6 a 8 horas lo que les permite poder estudiar una carrera universitaria combinándolo con una experiencia en el ámbito laboral.

Detrás de un número de teléfono, puede esconderse toda una estrategia de negocios, una infraestructura tecnología que se perfecciona casi a diario y un grupo de personas que sabe exactamente qué decir según el humor de quien llama.

Los Call Centers conforman un servicio que ofrecen cada vez más compañías. El teléfono sirve para hacer consultas, quejarse, operar con el banco, comprar productos o contratar servicios. Y, muchas veces, de la calidad de atención de ese llamado depende que un cliente continúe siendo fiel o se pierda para siempre.

El poder manejar quejas del cliente es una tarea muy dura y crucial para el funcionamiento de éste negocio, por lo que encontrar gente que pueda atender el teléfono no resulta sencillo, sobretodo el manejar situaciones cuando se está ante un cliente insatisfecho o de carácter difícil.

Es complicado reunir en una persona la combinación de habilidades técnicas y de actitud que demanda la tarea de ser la voz representante ante los clientes, lo que además exige especialización y un entrenamiento adecuado y continuo.

En El Salvador operan 45 empresas de tercerización en la industria de Call Center, de las cuales 12 son multinacionales. Estas han generado, en 2010, 10,500 puestos de trabajo, con una tasa de crecimiento anual desde el inicio de las implantaciones en 1991, de 25 a 35 por ciento anual. En 2007, existían nueve centros de llamadas de capital foráneo, con una inversión de 26 millones de dólares; y seis restantes de capital local, con un monto similar de inversión. El empleo generado era de 6 000 plazas de trabajo.

El establecimiento de los Call Center bilingües en El Salvador es el resultado del trabajo que la Agencia de Promoción de Inversiones de El Salvador (PROESA) ha realizado durante varios años.

La estrategia de promoción de inversiones del sector ha incluido la asistencia a ferias especializadas, el trabajo puntual de puerta en puerta a través de la identificación de empresas, la coordinación de viajes

dirigidos a éstas compañías, una campaña de anuncios en revistas especializadas del sector y viajes de periodistas extranjeros a quienes se les ha mostrado las ventajas del país en este y otros sectores.

PROESA contribuye al fortalecimiento de la industria de Centros de Llamada en El Salvador a través de actividades como las antes mencionadas, además del apoyo en la apertura del Centro Nacional de Inglés (CNI)⁷, inaugurando el 08 de diciembre de 2005 por el ahora ex Presidente Elías Antonio Saca, el cual tiene como objetivo perfeccionar el idioma inglés para obtener el nivel de fluidez que los centros de llamadas exigen para atender a clientes internacionales y así ofrecer un recurso humano más capacitado y con mayor valor agregado al sector.

La Universidad de El Salvador y las distintas universidades privadas del país, los Infocentros, Tecoloco, El Ministerio de Relaciones Exteriores y la Agencia de Promoción de Inversiones de El Salvador, PROESA, dan apoyo al sector a través de ferias de trabajo para que los salvadoreños puedan aplicar a los puestos vacantes que ofrecen los distintos Call Centers en El Salvador.

Además, el Ministerio de Relaciones Exteriores junto a PROESA cuenta con un programa que invita a los hijos de salvadoreños nacidos en Norteamérica a residir y trabajar temporalmente en El Salvador para fortalecer y estrechar su identidad y vinculación con el país.

Su principal apoyo lo reciben de la Secretaría de la Juventud quienes realizan diferentes eventos para promover las empresas de Call Centers, organizan ferias de trabajo en Iglesias y hoteles para que la población joven pueda aplicar a estos empleos.

Estas entidades representan unidades productivas dedicadas y organizadas, las cuales pueden clasificarse dependiendo de: su actividad económica, origen del capital, número de empleados, por su tamaño, entre otros.

⁷/ *Inauguración del centro nacional de inglés.* [en línea]. Discurso presidente de la república. El Salvador. 08 de diciembre de 2005- [citado 08 de abril de 2008].

Por su tamaño, estas pueden subdividirse en micro, pequeñas, medianas y grandes compañías.

A continuación se detalla la clasificación⁸ de las grandes compañías según algunas entidades:

- Según la Fundación Salvadoreña para el Desarrollo Económico y Social, (FUSADES) de 100 a más empleados y un activo mayor a \$228,571.43.
- Según la Asociación Nacional de la Empresa Privada (ANEP), con un número de empleados mayor a 100.
- Según el Banco Central de Reserva (BCR), con un grupo mayor a 199 empleados y un activo total mayor a \$228,571.42.
- Según la Cámara de Comercio, más de 100 empleados y un activo mayor a \$228,571.43.
- Según la Dirección General de Estadísticas y Censos (DIGESTYC), de 51 a más empleados, y un activo total mayor a \$228,571.42.

En el país se cuenta con la mejor infraestructura en materia de comunicaciones en la región para convertirse en una plataforma de exportación de servicios aprovechando la ubicación geográfica del territorio.

Aunque todavía falta agresividad en la demanda de plazas bilingües las cifras muestran que en lo que va del año, confrontado con 2011, el empleo en el sector Call Center logró un crecimiento del 13%, es decir se han creado 1,755 plazas nuevas, según datos de la Agencia de Promoción de Exportaciones e Inversiones de El Salvador (PROESA).

Ese aumento de empleos se debe a la instalación de nuevos Call Center de origen estadounidense en el país, se trata de Express Teleservices que reclutó a 180 personas, y esperan cerrar el año con 500 empleados, y Ubiquity Global Services, inaugurado el mes pasado y que contrató a 300 salvadoreños.

Según información emitida por PROESA, cinco centros de llamadas expandieron sus operaciones y originaron más de 500 nuevas posiciones, y para conseguirlo hicieron una inversión aproximada de \$5 millones.

⁸/ <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.45-G347p/658.45-G347p-Capitulo%20I.pdf>

El sector actualmente ha generado alrededor de 13,500 empleos directos, 9,400 estaciones de trabajo en más de 45 empresas locales y extranjeras, de las cuales, y según datos del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), cinco de ellas se encuentran entre los 25 mayores empleadores privados del país.⁹

Cabe destacar que este sector paga hasta tres veces por encima del salario mínimo que la ley establece, inclusive da prestaciones que van más allá de las exigidas, lo cual las hace empresas atractivas para el sector laboral.

1.4 Marco Económico

Contribuye de gran manera al producto interno bruto en el ramo de servicios, a reducir el desempleo, a generar ingresos para el consumo y a dinamizar la economía en general.

A continuación se presenta un esquema de la participación del sector de servicios en el Producto Interno Bruto en El Salvador, durante el cuarto trimestre del ejercicio 2012:

Cuadro N° 1
“Producto Interno Bruto Trimestral (Precios constantes 1990)”
 Millones de US\$
 (Actualizado Hasta IV – 2012)¹⁰

Principales Divisiones	Flujos		Variación Anual	
	IV 2011(p)	IV 2012(p)	IV 2011	IV 2012
1 Agricultura, Caza, Silvicultura y Pesca	292.4	296.7	0.9	1.5
2 Industria Manufacturera y Minas	539.6	549.1	2.9	1.8
3 Electricidad Gas y Agua	15.2	15.3	1.1	0.8
4 Construcción	74.9	73.9	12.2	(1.4)
5 Comercio, Restaurantes y Hoteles	460	474.4	0.9	3.1

^{9/} http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=47861&idArt=7399253

^{10/} <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?x21=30>. Cuadros Estadísticos, PIB al cuarto trimestre del ejercicio 2012

Principales Divisiones	Flujos		Variación Anual	
	IV 2011(p)	IV 2012(p)	IV 2011	IV 2012
6 Transporte, Almacenaje y Comunicaciones	223.1	223.4	3.8	0.1
7 Establecimientos Financieros y Seguros	84.9	81.9	2	(3.5)
8 Bienes Inmuebles y Servicios Prestados a las Empresas	79.7	82	1.5	2.9
9 Alquileres de Vivienda	189.9	190.9	0.9	0.5
10 Servicios Comunales, Sociales, Personales y Domésticos	117.3	119.6	3.1	1.9
11 Servicios del Gobierno	119.8	123.2	4.3	2.8
12 Menos: Servicios Bancarios Imputados	67.5	66.3	2.7	(1.8)
13 Más: Otros Elementos del PIB	219.4	224.5	3.4	2.3
14 Producto Interno Bruto Trimestral	2,348.8	2,388.5	2.5	1.7

Para el 2011, el número total de personas empleadas dentro del sector llegó aproximadamente a un total de 12,500 personas y 8,750 puestos.¹¹

Los Call Centers, servicios médicos, software y consultorías, han sido los rubros que han permitido que las exportaciones de servicios desde El Salvador a diferentes partes del mundo vayan en un claro ascenso, logrando en 2011 la cantidad de \$1,073 millones, en ingresos, cifra que para la oficina de Promoción de Exportaciones de El Salvador (PROESA) es una suma histórica.

El monto que reportan las exportaciones de servicios desde El Salvador corresponden, de acuerdo a Giovanni Berti, director ejecutivo de PROESA, al 20% de las exportaciones totales que salen desde este país a naciones como Estados Unidos, España o Alemania.

^{11/} <http://inversiones.proesa.gob.sv/wfDocumentos.aspx#>

En El Salvador existen entre 30 y 40 empresas internacionales que han llegado para proveer servicios y se contabilizan cerca de 150 firmas locales que están catalogadas como pequeñas y medianas empresas, que están brindando servicios hasta de animación digital, por lo que las autoridades de PROESA y del Ministerio de Economía, han destacado el potencial que este rubro puede tener para el crecimiento económico del país.

Según la Organización Mundial del Comercio (OMC) durante 2010 el mundo registró exportaciones de servicios por un valor superior a \$3,600 miles de millones, que significó un incremento del 9% en comparación con el año anterior.

Una de las principales apuestas de las autoridades salvadoreñas es incrementar la participación del rubro de servicios en las exportaciones, para ello, ya trabajan en un pliego de reformas a la Ley de Servicios Internacionales y la promoción de nuevas normativas como la Ley de Firma Electrónica, Ley de Insolvencia y Ley de Garantía Inmobiliarias.

1.5 Marco conceptual tributario

1.5.1 Generalidades de aspectos tributarios en El Salvador

Concepto de impuesto

Existen diversas definiciones de impuestos, por ejemplo: “Impuesto es el tributo exigido sin contraprestación, cuyo hecho generador está constituido por negocios, actos o hechos de naturaleza jurídica o económica que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo¹². Thiers lo define como “una prima que pagamos al Estado por la seguridad que nos garantiza”; Adam Smith lo define como “la contribución de todos los miembros de la sociedad o de cierto número de ellos para atender los gastos del gobierno”.

Una definición debe comprender los conceptos que representa el costo de producción de los servicios públicos indivisibles; que es el contravalor de los servicios indistintamente prestados a la totalidad de los

¹²/ Código Tributario, capítulo IV, artículo 13.

asociados, que obedece a una necesidad social y consecuentemente constituye un deber pagarlo por el contribuyente y un derecho de percibirlo por parte del Estado, como representante de la colectividad que consume esos servicios públicos.

Todo impuesto debe regirse por ciertos principios de los cuales se pueden mencionar: capacidad contributiva, generalidad, progresividad e igualdad; por lo tanto el impuesto debe reunir ciertas condiciones para que llene sus fines y alcanzar el mayor provecho social.

En el medio estos principios sobre los cuales se deben fundamentar los tributos en su mayoría en nuestro país no se cumplen, por la estructura tributaria con la cual está diseñada nuestra realidad fiscal.

1.5.2 Situación actual del sistema tributario en El Salvador

Es importante realizar una breve reseña sobre la situación que se vive actualmente en el país, referente a la sostenibilidad fiscal que se afronta en El Salvador; con el objetivo de enfatizar la importancia de aumentar la recaudación fiscal por parte del Ministerio de Hacienda y por ende recalcar la necesidad de este tipo de material, cuyo objetivo es contribuir al cumplimiento de la obligación fiscal del giro que es objeto de estudio en esta propuesta.

Cuadro N° 2

“Ingresos del Gobierno Central”

En millones de dólares y tasa de crecimiento anual¹³

Transacciones	Flujo acumulado al Año o mes de referencia						Crecimiento Acumulado Anual
	2009	2010	2011	2012	Mar –	Mar –	
					2012(p)	2013(p)	Mar – 2013(p)
1 Ingresos Corrientes	2,773.8	3,070.2	3,343.5	3,588.1	901	923.1	2.5
1.1 Tributarios (netos) ¹⁴	2,609.4	2,881.6	3,193.3	3,433.8	848.2	885.6	4.4
1.1.1 Impuesto sobre la	949.2	994.8	1,126.8	1,249.8	280.7	320.6	14.2

^{13/} <http://www.bcr.gov.sbcrsite/?x21=6>

^{14/} Ingresos tributarios ajustados por devolución de impuestos sobre la Renta e IVA (ajuste a partir de 1994)

Transacciones	Flujo acumulado al Año o mes de referencia						Crecimiento Acumulado Anual
	2009	2010	2011	2012	Mar – 2012(p)	Mar – 2013(p)	Mar – 2013(p)
Renta (Neto)							
1.1.2 Patrimonio	--	--	--	--	--	--	--
1.1.3 Transferencia de Propiedades	13.4	16	16.3	19.9	5.2	5	(3.8)
1.1.4 Importaciones	138	151	167.3	179.6	40.1	45.8	14.1
1.1.5 Consumo de Productos	99.7	119.3	140.4	146.1	36.6	34.9	(4.6)
1.1.6 Uso de Servicios	--	--	--	--	--	--	--
1.1.7 Timbres Fiscales	--	--	--	--	--	--	--
1.1.8 Impuesto al Valor Agregado (IVA) (neto)	1,251.2	1,432.8	1,574.1	1,676.9	443.7	437.9	(1.3)
1.1.9 Otros	89.7	98.7	99.3	90.4	23.1	23.1	(0.1)
1.1.10 Contribuciones Especiales (FOVIAL)	68.1	69	68.9	71.2	18.7	18.4	(2)
1.2 No Tributarios	164.4	188.6	150.2	154.3	52.8	37.5	(29)
1.2.1 Renta de Activos	3.3	3.8	3.4	2.3	0.6	0.6	(1.3)
1.2.2 Transferencia de Empresas Públicas	25.3	24.7	3.3	7.7	7.7	--	(100)
1.2.3 Venta de Artículos Estancados	8	29.8	11	7.2	2	2.1	6.6
1.2.4 Tasas y Derechos por Servicios Públicos	28.6	28.7	43	44.9	14.3	8.7	(39)
1.2.5 Multas y Otros	99.1	101.7	89.4	92.1	28.1	26	(7.5)
2 Ingresos de Capital	0.1	0.2	0.2	0.2	--	--	(100)
2.1 Venta de Activos	0.1	0.2	0.2	0.2	--	--	(100)
3 Donaciones	83.5	142.8	213.9	170	41.1	11.5	(72.1)
3.1 Sector Privado	--	--	--	--	--	--	--
3.2 Resto del Mundo	83.5	142.8	213.9	170	41.1	11.5	(72.1)
3.3 Otros	--	--	--	--	--	--	--
4 Ingresos Totales	2,857.3	3,213.3	3,557.5	3,758.3	942.1	934.6	(0.8)
5 Devoluciones	226.6	189	293.4	251.5	42.8	36	(15.8)
5.1 Renta	54.7	55.2	66	67.6	2	3	51.8
5.2 IVA	172	133.8	227.4	183.9	40.8	33	(19.1)

1.5.3 Incentivos fiscales y el impacto en la recaudación tributaria

1.5.3.1 Política Fiscal

En términos sencillos se refiere al manejo eficiente y eficaz de los ingresos y egresos de un Estado durante un periodo determinado. Es una medida económica que usa el gasto público y los impuestos como variables de control para asegurar y mantener la estabilidad económica (y entrar en déficit o superávit según convenga). El déficit fiscal no es necesariamente algo malo que hay que evitar y el superávit según convenga en vez de estar en el punto de equilibrio, el estado puede aumentar el gasto público para incentivar la economía.

No obstante, los incentivos fiscales hacen que la recaudación fiscal se vea afectada, ya que el Estado no percibe fondos que compensen los gastos públicos. Una manera de disminuir el endeudamiento público es evitando una caída significativa en la recaudación tributaria.

1.5.3.2 Efectos de los incentivos tributarios

Las políticas de incentivos tributarios han sido efectivas únicamente cuando se han establecido en países con cierta estabilidad política y económica, con seguridad jurídica, que cuentan con mano de obra calificada, con un buen nivel de infraestructura y con cierta apertura comercial.

Los incentivos tributarios constituyen sólo uno de los factores que pueden afectar el flujo de la inversión extranjera dado que existen otros elementos externos al sistema tributario que han resultado más relevantes para atraer a los inversores extranjeros.

Por supuesto que más allá de la efectividad o no de los incentivos fiscales para aumentar la inversión, deben resaltarse otros efectos que producen, por ejemplo, reducen la carga tributaria de los sectores beneficiarios generando una menor recaudación para el fisco y afectando la equidad; vuelven más complejos a los sistemas tributarios, incrementando los costos de cumplimiento y la evasión; restan transparencia a la política fiscal y asimismo distorsionan la asignación de recursos.

En algunos países las exoneraciones de impuestos constituyen una de las formas más comunes de incentivos fiscales a la inversión, donde se exime a las entidades nuevas del pago del impuesto a la renta durante un período determinado. Lo anterior no ocurre en países como El Salvador pues su Legislación no

contempla dicho beneficio sino más bien se basa en que generalmente las empresas nuevas no producen utilidades en los primeros años, y no obstante que pudieran haber incurrido en pérdidas, no se permite arrastrar las pérdidas incurridas durante los primeros ejercicios impositivos.¹⁵

1.6 Normativa técnica aplicable a los Call Centers

1.6.1 Base legal fiscal aplicable

Las empresas que conforman este giro también están regidas por las leyes mercantiles, laborales y tributarias pertinentes.

a) Código Tributario

A continuación se presenta un resumen de los deberes y obligaciones tributarias establecidas en el articulado del Código Tributario y leyes relacionadas:

Artículos	Deberes y Obligaciones	Artículos relacionados	Sanciones
Art. 86	Obligación de inscribirse en el registro de Contribuyentes e informar	Art. 244 C.T., Art. 5 LISR, Art. 20 LIVA, Art. 228 C.T	Art. 235 C.T.
Art. 88	Acreditación de la Inscripción	Art. 236 C.T.	Art. 236 C.T.
Art. 90	Obligación de señalar lugar, actualizar dirección e informar cambio de dirección para recibir notificaciones.	Art. 165 y 237 C.T., Art. 28 RACT.	Art. 237 C.T.

^{15/} Juan Pablo Jiménez, Andrea Podestá, CEPAL – *Serie macroeconomía del desarrollo N° 77, Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina*, Santiago de Chile, marzo 2009, p 16, 21.

Artículos	Deberes y Obligaciones	Artículos relacionados	Sanciones
Art. 91	Obligación de presentar Declaración	Art. 48 LISR, Art. 93, 94 y 28 LIVA, Art. 238 C.T., Art.136 RACT.	Art. 238 C.T.
Art. 92	Utilización de Formularios u otros medios tecnológico para declarar	Art. 91 ISSCT, Art. 35 RACT.	Art. 238 C.T.
Art. 95	Contenido de las Declaraciones tributarias	Art. 102 y 238 C.T.	Art. 238–A C.T.
Art. 107	Emisión de Comprobantes de Crédito Fiscal y otros Documentos	Art. 36 y 56 RACT, 115 y 199, 239 C.T. y Art. 3 LISR	Art. 239 C.T.
Art. 108	Comprobante de Liquidación, Comprobantes, al Nota de Remisión, Reemplazo de CCF, Nota de	Art. 115–A, 162 y 199 C.T.	Art. 241–A, 239 y
Art. 115	Débito, Nota de Crédito, Facturas y Ticket C.T.	Art. 41 RACT, Art. 41 y 87 RACT.	240 C.T.
Art.120, 120–A, 120–B	Facultad de Obtener Información y Obligación de Informar.	Art.237, 241 C.T. Art.118 RACT, 159 C.T.	Art. 241, 241 A, 242 C.T.
Art. 123, 123–A,	Obligación de remitir Informe de obligaciones, Informe de Retención, Anticipo o Percepción de IVA.	Art. 241 C.T., Art. 118 RACT.	Art. 241, 241 A, 244 C.T.
124,125	Informe sobre Acciones sobre Utilidades, Informe de Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores.		
Art. 126,	Obligación de Representar y Exhibir la	Art. 118, 120 RACT.	Art. 241,
Art. 127	Información y de permitir el control. Obligación de constituir Representante Legal y dar aviso.	Art. 32 C.T.	241 A, 245, 258 C.T.

Artículos	Deberes y Obligaciones	Artículos relacionados	Sanciones
Art. 131	Contribuyentes Obligados a Nombrar Auditor para dictaminarse Fiscalmente.	Art. 106, 131, C.T. Art. 64 RACT.	Art. 248, 249 C.T.
Art. 139	Contabilidad Formal	Art. 73, 74, 78, 80 RACT 437, 439 C.C.	Art. 242 C.T.
Art. 142	Inventarios	Art. 73 al 77, 81 RACT, Art. 29 LISR, Art. 141 C.T.	Art. 243 C.T.
Art. 147	Obligación de conservar información y prueba en referencia.	Art. 75, 77, 89, 41 RACT	Art. 240 C.T.
Art. 151	Anticipo a Cuenta del Impuesto	Art. 91 RACT, Art. 73 C.T., 105 LISR,	Art. 247 C.T.
Art. 154, 155,156, 156–A, 156–B, 157, 158–A, 159, 160	Retención del Impuesto sobre la Renta: Agente de Retención, Retención por servicio de carácter permanente, prestaciones de servicio, intangibles o derechos, Rentas asimiladas, juicios ejecutivos, sujetos no domiciliados. Depósito y títulos valores, y Retención sobre Premios.		Art. 241–A C.T.
Art. 162 Art. 162– A, 163	Agentes de Retención, Anticipo a Cuenta de IVA en Operaciones con tarjeta de crédito o de débito.	Art. 94 IVA, Art. 110 y 118 C.T., Art. 34, 43, 107, RACT, Art. 112 C.T.	244 C.T.

b) Ley de Impuesto sobre la Renta

A continuación se presenta un resumen de los deberes y obligaciones tributarias establecidas en el articulado de la Ley del Impuesto sobre la Renta y leyes relacionadas:

Artículos	Deberes y Obligaciones	Artículos relacionados
Art. 5	Sujetos Pasivos de la Obligación Tributaria Sustantiva	Art. 30 C.T. Art. 18 y 19 C.C. 35, 41 y 92 LISR
Art. 12	Determinar la Renta Obtenida	Art. 2 LISR, 9 RLISR
Art. 16	Renta Obtenida en El Salvador	Art. 11 LISR
Art. 24	Personas Jurídicas – Sistema de Acumulación	Art. 17 LISR, 10 RLISR
Art. 28	Renta Neta	Art. 30 LISR, 32 RLISR, 124 RLISR.
Art. 29	Deducciones Generales	Art. 126 LISR, 29–A LISR
Art. 30 y 30 A	Depreciación y Amortización de Programas Informáticos y Software.	Art. 156 y 158–A LISR
Art. 48	Liquidación, Presentación y Modificación de la Declaración	Art. 41 C.T., Art. 92 LISR
Art. –62,	Plazo para enterar lo retenido y	Art. 155 C.T.,
64 y	Concepto de Servicio Permanente, Tablas de	Art. 95 RCT,
65	Retención	Art. 59 RLISR, Art. 37
Art. 72	Retención por pago o acreditación de utilidades	Art. 155 C.T.,
		Art. 95 RCT,
		Art. 59 RLISR,
Art. 105 – A	Sanciones para los sujetos obligados a Pago a Cuenta	Art. 151 y 247 C.T.

c) Ley del Impuesto a la transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios – IVA

Artículos	Deberes y Obligaciones	Artículos relacionados
Art. 11, 24, 58	Hecho Generador, Autoconsumo de Servicios, Autoconsumo que no genera Crédito Fiscal	Art. 41 RLIVA, 58 C.T. Art. 16 y 19 LIVA, Art. 20 RLIVA
Art. 16	Hecho Generador (Servicio)	Art. 6, 32 LISR,
Art. 62 y 63	Ajuste al Débito y Crédito Fiscal	Art. 110 C.T. Art. 9 LIVA
Art. 64, 65,	Deducción del Crédito Fiscal al Débito Fiscal	Art. 141, 142, 142 – A, 162, 112, 161 C.T.
Art. 81	Plazo para el Pago	Art. 94 LIVA, Art. 183, 202 C.T.

d) Ley de Servicios Internacionales

La Ley contempla 3 tipos de personas naturales o jurídicas que podrán beneficiarse de incentivos y beneficios fiscales.

- Las personas naturales o jurídicas que deseen gozar de los beneficios fiscales contemplados en la LSI, deberán estar ubicadas en un Parque de Servicios o los establecimientos en donde realicen sus operaciones deberán ser declarados Recintos de Servicios (Utilizadores). También gozarán de estos beneficios fiscales.
- Los Desarrolladores de Parques de Servicios.
- Los Administradores de los mismos.

Todos han de ser autorizados por el MINEC – Ministerio de Economía de la República de El Salvador.

Todos los servicios con beneficios e incentivos fiscales a los que hace referencia la LSI deberán ser destinados a la exportación, en caso de que los servicios se prestasen a alguien del mercado nacional, estos servicios se verán afectados por el Impuesto sobre la Renta, por el IVA y por los impuestos municipales.

El Objeto de la Ley, es regular el establecimiento y funcionamiento de Parques y Centros de Servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen administren o usen los mismos. Se compone 11 Capítulos y 71 Artículos.

Entre las definiciones que dan origen a la referida ley están:

Parque de Servicios

Se requiere que el área esté delimitada físicamente, “cercada y aislada eficientemente, sin población residente”, que tenga capacidad para establecer y operar varias empresas que se dediquen a la prestación de servicios regulados por la LSI.

Para el funcionamiento operativo del Parque de Servicios se necesita un administrador autorizado por el MINEC.

Centros de Servicios

El área delimitada está dirigida a una empresa, a la que se califica como “Centro de Servicios” por el MINEC, para gozar de los beneficios e incentivos de la Ley.

No es requisito de funcionamiento que haya personal de MINEC.

En cualquier caso ambos son considerados en el proyecto de Ley, como una delimitación física, que para efectos aduaneros o fiscales se consideran que se encuentran fuera del territorio nacional, tanto para la importación de bienes como por los servicios que prestan. Los establecimientos en donde operen deberán ser declarados Recintos de Servicios por el Ministerio de Economía.

Actividades Previstas en la LSI:

- Distribución Internacional
- Operaciones Internacionales de Logística
- Call Centers – Servicios de Centro Internacional de Llamadas
- Tecnologías de la Información
- Investigación y Desarrollo
- Reparación y Mantenimiento Embarcaciones Marítimas

- Reparación y Mantenimiento de Aeronaves. Procesos Empresariales
- Servicios Médicos-Hospitalarios
- Servicios Financieros Internacionales

Estos servicios deben prestarse en un Parque de Servicios y en algunos casos contemplados en la LSI se puede nombrar a la empresa como un Centro de Servicios para beneficiarse de los Incentivos sin estar físicamente en un Parque.

Beneficios Previstos para los Utilizadores

Exención de Derechos Arancelarios por Importación de la maquinaria, equipo, herramientas, repuestos y accesorios, que sean esenciales para la prestación de los servicios contemplados en la LSI; exención del Impuesto sobre la Renta por los ingresos provenientes de servicios incentivados (tanto a la persona jurídica titular como a los socios, solo personas naturales no jurídicas, individualmente considerados, respecto a las utilidades o dividendos provenientes de la actividad calificada en la LSI); exención de los Impuestos Municipales sobre el activo de la empresa, por el periodo que realicen sus operaciones en el país, desde el inicio de sus operaciones.

Beneficios Previstos para los Desarrolladores

Estarán exentos del Impuesto sobre la Renta; de los Impuestos Municipales sobre el activo de la empresa desde el inicio del ejercicio de sus operaciones, por un período de 10 años; del Impuesto sobre Transferencia de Bienes Raíces (por la adquisición de bienes raíces a ser utilizados para el establecimiento de los Parques de Servicios).

Beneficios Previstos para los Administradores

Exención del Impuesto sobre la Renta por un plazo de 15 años desde que inicie sus operaciones y exención de los Impuestos Municipales sobre el activo de la empresa, por un plazo de 10 años.

1.6.2 Cuadro comparativo Ley de Zonas Francas Industriales y Comercialización con respecto a la Ley de Servicios Internacionales

Concepto	Ley de Servicios Internacionales		Comentario
	Ley de Zonas Francas		
Disposiciones Generales	Tiene por objeto regular el funcionamiento de Zonas Francas y DPA, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren o usen las mismas. (Art. 1.)	Tiene por objeto regular el establecimiento y funcionamiento de parques y centros de servicio, así como los beneficios y responsabilidades de los titulares de empresas que desarrollen, administren u operen en los mismos. (Art. 1.)	Ley de Zonas Francas - Zonas Francas - Usuarios de Z.F. - DPA - Desarrollistas y Administradores - L S I - Parques de Servicios - Usuarios Directos - Centros de Servicios - Desarrollistas Administradores
Actividad Beneficiada	Art. 3. Podrán establecerse y funcionar en Zona Franca empresas cuyos titulares sean personas naturales o jurídicas, que se dediquen a: I) Producción, ensamble o maquila, manufactura, procesamiento, transformación o comercialización de bienes industriales. II) Pesca de especies marítimas para ser	Art. 5. Los que se dediquen a la prestación de Servicios Internacionales, específicamente los siguientes: a) Distribución Internacional. b) Operaciones Internacionales de Logística. c) Centro Internacional de Llamadas. d) Tecnologías de	Ley de Zonas Francas Básicamente se refiere a transformación y ensamble de materias primas y a la comercialización de productos terminados. L S I Se refiere a la prestación de servicios sin movimientos de mercancías o si los

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
	<p>sometidas a transformación industrial.</p> <p>III) Cultivo, procesamiento y comercialización de especies de flora producida bajo estructuras protegidas en invernaderos y laboratorios.</p> <p>IV) Crianza y comercialización de especies anfibios y reptiles en cautiverio.</p> <p>V) Deshidratación del alcohol etílico.</p>	<p>Información.</p> <p>e) Investigación y Desarrollo.</p> <p>f) Reparación y Mtto. de Embarcaciones Marítimas.</p> <p>g) Reparación y Mtto. de Aeronaves.</p> <p>h) Procesos Empresariales.</p> <p>i) Servicios Médico – hospitalarios.</p> <p>j) Servicios Financieros Internacionales.</p>	<p>hubiere estas no sufren procesos de transformación</p>
Aplicación y Control	<p>El establecimiento, administración, y funcionamiento de Zonas Francas será Autorizado por El Ministerio de Economía.</p> <p>La vigilancia y el control del régimen fiscal de dichas Zonas corresponderán al Ministerio de Hacienda, por medio de las Direcciones Generales de Aduanas e Impuestos Internos, de conformidad a lo establecido</p>	<p>La aplicación corresponderá al Ministerio de Economía. La vigilancia y control efectivo del régimen aduanero y fiscal de los parques y centros de servicios corresponderá al Ministerio de Hacienda, conforme a esta Ley, su Reglamento y demás normativa fiscal.</p> <p>Art. 7.</p>	<p>En ambos casos la aplicación de la Ley corresponde al Ministerio de Economía y la vigilancia y control al Ministerio de Hacienda, siendo las diferencias nada más de semántica.</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
¿Quiénes podrán gozar de los beneficios?	<p>en esta Ley, su Reglamento y lo aplicable a la normativa Aduanera Tributaria. (Art. 4)</p> <p>Art. 5 y 18 Gozarán de los beneficios e incentivos fiscales las personas naturales o jurídicas, titulares de empresas que :</p> <p>a) Desarrollen Zonas Francas denominados desarrollistas.</p> <p>b) Administren Zonas Francas denominados administradores</p> <p>c) Se establezcan en Zonas Francas denominados usuarios</p> <p>d) Se constituyan en Depósitos para Perfeccionamiento Activo (DPA)</p>	<p>Art. 10. Gozarán de los beneficios e incentivos fiscales las personas naturales o jurídicas, nacionales extranjeras, titulares de empresas que:</p> <p>a) Desarrollen Parques de Servicios.</p> <p>b) Administren Parques de Servicios.</p> <p>c) Se establezcan y operen en Parques de Servicios</p> <p>d) Se establezcan y operen en centros de servicios.</p>	<p>Como puede apreciarse es el mismo tipo de personas que pueden ampararse a los beneficios fiscales que otorgan ambas leyes, siendo la diferencia la actividad a la que se dediquen y el tipo de requisitos.</p>
Beneficios Fiscales	<p>Art. 11 y 14</p> <p>De los que Desarrollen o Administren Zonas Francas:</p> <p>a) Exención total del ISR</p>	<p>Art. 14 y 17</p> <p>Para los que Desarrollen y Administren Parques de Servicios:</p> <p>a) Exención total del ISR</p>	<p>Los beneficios fiscales son diferentes en cuanto a los años de goce de las exenciones sin embargo la más</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
Beneficios Fiscales	Art. 17 y 19 Usuarios de Zonas Francas y DPA:	Art. 21 y 25 Para Usuarios Directos del Parque del Servicio –	Los beneficios fiscales son diferentes en cuanto a los años de
	<p>periodo 10 años. Si se ubica en el AMSS, y de 15 años si se ubica fuera del AMSS Dicha exención se extiende a socios y accionistas. (a partir del décimo tercer ejercicio fiscal, contado desde la publicación en el DO del Acuerdo de calificación emitido por el Ministerio de Economía, las utilidades o dividendos distribuidos, serán gravados con el Impuesto sobre la Renta)</p> <p>b) Exención total de los Impuestos Municipales por el periodo de 10 años si se ubica en el AMSS y de 15 años si se ubica fuera del AMSS.</p> <p>c) Exención total del Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Raíces. (Desarrollistas)</p>	<p>por 15 años. Dicha exención se extiende a socios y accionistas.</p> <p>b) Exención total de los Impuestos Municipales sobre el activo de la empresa. Por 10 años.</p> <p>c) Exención total del Impuesto sobre la Transferencia de Bienes Raíces. (Desarrollistas)</p>	<p>trascendental es la no retención sobre los dividendos pagados durante los primeros 12 años a partir del goce de beneficios, esto para los amparados a la LZF.</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
<p>Libre Internación a las Zonas Francas en operaciones de:</p> <p>a) Maquinaria, equipo, herramientas, repuestos y accesorios, utensilios y demás enseres.)</p> <p>b) Materias primas, partes, piezas, componentes o elementos, productos semielaborados, productos intermedios, envases, etiquetas, empaques, muestras y patrones.</p> <p>c) Libre internación por el periodo que realicen sus operaciones, de lubricantes, catalizadores, reactivos, combustibles y cualquier otra sustancia o material.</p> <p>d) Exención total del Impuesto sobre la Renta sobre la actividad autorizada.</p> <p>Si es en el AMSS 15 años, vencido el plazo será de un 60% aplicable durante los diez años siguientes al vencimiento</p>	<p>Centros de Servicios:</p> <p>a) Libre Internación al Parque de Servicios, de maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina.</p> <p>b) Exención ISR, exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el periodo en que realicen sus operaciones.</p>	<p>goce de las exenciones sin embargo la más trascendental es la no retención sobre los dividendos pagados durante los primeros 12 años a partir del goce de beneficios, esto para los amparados a la LZF.</p> <p>En los literales a, y b, no así para lo señalado en literales c, d y e, los cuales solamente se incluyen en la Ley de Zonas Francas.</p> <p>Cabe señalar que solamente los DPA gozan de la exención del TBR no así los Centros de Servicios, cuando las condiciones son exactamente iguales.</p>	

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
	<p>del plazo original y de un 40% aplicable durante 10 años vencido el plazo del 60%.</p> <p>Si es fuera del AMSS 20 años, vencido el plazo será de un 60% aplicable durante los diez años siguientes al vencimiento del plazo original y de un 40% aplicable durante 10 años vencido el plazo del 60%.</p> <p>A partir del décimo tercer ejercicio fiscal las utilidades o dividendos distribuidos, serán gravados del Impuesto sobre la Renta.</p>		
Resumen de Obligaciones	<p>Usuarios de Zonas Francas y DPA Art. 28 y 29</p> <p>a) Comunicar modificaciones que se realizaren en los planes o proyectos de la empresa. (Usuarios de Z.F. Al Administrador de Z.F.; DPA al MINEC).</p> <p>Dentro del plazo de 10</p>	<p>Usuarios Directos de Parques de Servicios y Centros de Servicios Art. 46 y 47</p> <p>a) Comunicar modificaciones que se realizaren en los planes o proyectos de la empresa (Usuarios Directos – al</p>	<p>Básicamente son las mismas obligaciones en ambas leyes, para los literales a y b, solamente cambian los conceptos: Usuario de Zona Franca y usuario de Parque de Servicio y de DPA y Centro de Servicios.</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
<p>días hábiles a partir de la fecha de modificación.</p> <p>b) Registros en línea o en medios magnéticos a disposición de la DGA, de entradas, salidas y saldos de inventarios. (Dentro del plazo de 20 días hábiles siguientes al vencimiento del ejercicio fiscal a la DGA.)</p> <p>c) Informar al MINEC y Al M de H a través de la Dirección de Aduanas, con 30 días de anticipación, el cambio del domicilio o cierre de operaciones.</p> <p>d) Proporcionar al MINEC Informe Semestral de sus operaciones (valor y origen de importaciones, valor y destino de las exportaciones, generación de empleo, ventas al mercado nacional y monto de inversión realizada).</p> <p>e) Poseer equipos y programas necesarios</p>	<p>Administrador de C.S. y MINEC; Centros de Servicios- al MINEC). Dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de modificación.</p> <p>b) Registrar en medios electrónicos o magnéticos la información relativa al movimiento de sus operaciones, la cual deberá remitirse a los Ministerios de Economía y Hacienda durante los primeros 10 días hábiles al Vencimiento del ejercicio fiscal.</p> <p>c) Informar al MINEC y al M de H, a través de la Dirección de Aduanas, con 30 días de anticipación, el cambio de domicilio o cierre de operaciones.</p> <p>d) Establecer el inventario físico de las mercancías bajo su</p>	<p>Las obligaciones del lit. c), son las mismas en ambas leyes, no así las del literal d, las cuales difieren en función de la propia naturaleza de la ley.</p>	

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
	para transmitir las operaciones que realiza y demás información que se requiera en DPA.	custodia y responsabilidad para el caso de los distribuidores y	<p>Las obligaciones establecidas en los literales enunciados, de cada ley, están orientadas a la naturaleza misma de cada una, en función de sus objetivos y la actividad beneficiada. El en el caso de la LSI, exige un informe semestral sobre el cumplimiento de lo que estipula dicha ley.</p> <p>Los literales señalados en ambas leyes, están relacionados con aspectos legales a favor de los trabajadores, tales como prestaciones sociales e indemnizaciones.</p>
f)	Llevar un registro de las mercaderías detallando las pérdidas, dañadas o destruidas, durante el tiempo que permanezca en el DPA, y comunicar a la DGA, las diferencias encontradas entre la cantidad de bultos recibidos y las cantidades manifestadas en los documentos.	operadores logísticos por medio de un sistema informático especializados. e) Contar con los Servicios de una Firma Independiente de auditoria debidamente autorizada por la DGII, la que deberá emitir informes semestrales.	
g)	Cumplir con las leyes, reglamentos y otras disposiciones de carácter laboral y de seguridad social a favor de los trabajadores.	f) No desarrollar actividades fuera de las instalaciones. g) Cumplir con las leyes, reglamentos y otras disposiciones de carácter laboral y de seguridad social a	
h)	Pagar indemnización, aguinaldo y vacación proporcional en la forma y cuantía establecida en el Código de Trabajo.	favor de los trabajadores.	
i)	En caso extraordinario de cierre total sin justificación alguna de	h) Pagar indemnización, aguinaldo y vacación proporcional en la forma y cuantía establecida en el	

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
	las operaciones de la empresa, los activos servirán preferentemente para cancelar el pasivo y demás obligaciones laborales.	Código de Trabajo. i) En caso extraordinario de cierre total sin justificación alguna de las operaciones de la empresa, los activos servirán preferentemente para cancelar el pasivo y demás obligaciones laborales. j) Integrar el personal de su empresa con un 90 % de salvadoreños por lo menos.	
Clasificación de las Sanciones	Las infracciones por incumplir a lo prescrito por la presente Ley y su Reglamento, son las siguientes (Art. 32 y 36) : a) Leves b) Graves c) Muy Graves.	Las infracciones serán sancionadas administrativamente por el Ministerio de la manera siguiente: (Art. 52) a) Menos Graves b) Graves c) Muy Graves	La Ley Especial para Sancionar las Infracciones Aduaneras, las clasifica en: - Infracciones Administrativas - Infracciones Tributarias - Infracciones Aduaneras Penales (Art. 3).

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
Sanciones Principales	<p>Las infracciones serán sancionadas administrativamente por el Ministerio de Economía, de la manera siguiente: (Art. 36)</p> <p>a) La Infracción Leve, se sancionará con prevención escrita al Infractor en la que deberá establecerse plazo para que cumpla</p>	<p>Las infracciones establecidas en la presente Ley, serán sancionadas administrativamente por el Ministerio de la manera siguiente: (Art. 52)</p> <p>a) La Infracción Menos Grave se sancionará con prevención escrita al Infractor, en la que deberá establecerse</p>	<p>Constituyen Infracciones aduaneras: Las conductas previstas en la ley, que consisten en acciones u omisiones que infringen las normas aduaneras, acuerdos, convenios y tratados y otros instrumentos en materia de comercio y las demás que regulen el ingreso y salida de mercancías del territorio nacional.</p> <p>Son infracciones administrativas: aquellos actos u omisiones previstos en esta Ley, que constituyen trasgresión o violación de la normatividad aduanera o incumplimiento a la normativa establecida en acuerdos, convenios, tratados y otros instrumentos en materia de comercio, sin que puedan ocasionar en</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
	<p>con la obligación de que se trate. La reincidencia en alguna infracción leve será sancionada con multa equivalente a tres salarios mínimos mensuales de mayor cuantía.</p> <p>b) La Infracción Grave, se sancionará con multa equivalente de cinco salarios mínimos mensuales de mayor cuantía.</p> <p>c) La Infracción Muy Grave se sancionará con suspensión temporal por un máximo de 3 meses. La reincidencia en una infracción Muy Grave, dará lugar a la suspensión definitiva de los beneficios.</p>	<p>plazo para que cumpla con la obligación de que se trate. La reincidencia en alguna infracción menos grave será sancionada con multa equivalente a tres salarios mínimos mensuales de mayor cuantía.</p> <p>b) La Infracción Grave se sancionará con multa equivalente a treinta salarios mínimos mensuales de mayor cuantía. En caso de reincidencia, se impondrá multa equivalente a cuarenta salarios mínimos mensuales de mayor cuantía. Al presentarse una tercera infracción grave se decretará la revocatoria de los beneficios.</p> <p>c) La Infracción Muy Grave se sancionará</p>	<p>perjuicio fiscal.</p> <p>Son Infracciones Tributarias: aquellos actos u omisiones previstos en la Ley, que constituyen trasgresión o violación de la normativa aduanera o incumplimiento a la normativa establecida en acuerdos, convenios, tratados y otros instrumentos en materia de comercio que puedan ocasionar un perjuicio fiscal, sin que lleguen a tipificarse como delito.</p> <p>Son Infracciones Penales: Las acciones u omisiones dolosas o culposas tipificadas como delito por la presente ley que transgreden o violan la normativa aduanera o incumplimiento a la normativa establecida en acuerdos o convenios,</p>

Concepto	Ley de Zonas Francas	Ley de Servicios Internacionales	Comentario
		con suspensión temporal de los beneficios, por el término de tres meses. La reincidencia de este tipo de infracciones, dará lugar a la revocatoria de los beneficios.	tratados y otros instrumentos en materia de comercio, que provocan o puedan provocar perjuicio fiscal o que puedan evitar, eludir, alterar, impedir o imposibilitar el efectivo control aduanero o causar daño a los medios utilizados en el ejercicio de dicha función.

CAPÍTULO II : METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Tipo de estudio

El trabajo de investigación tuvo por finalidad, el medir la aceptación de un análisis técnico tributario sobre las operaciones de los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador.

Se utilizó la investigación de tipo descriptiva, la cual “es de tipo concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión”. (Malhotra, 1997, p. 90)

La investigación descriptiva fue, por que se requiere información del área que se analizará, con ella se pudo formular las preguntas importantes para la obtención de datos que se desean saber directamente de los responsables de la información financiera del tipo de entidades en estudio.

2.2 Unidades de análisis

Para la recopilación de información, se ha considerado su obtención directamente de los responsables de la información financiera que laboran en los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparadas a la Ley de Servicios Internacionales ubicadas en la zona metropolitana de San Salvador.

2.3. Universo y muestra

Para el desarrollo de esta investigación, el universo estuvo conformado por los Centros Internacionales de Llamadas que se encuentran ubicadas en el área metropolitana de San Salvador y que operen amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales, las cuales ascienden a 12, por lo que no se utilizará la fórmula científica para la determinación de la muestra en estudio. Ver *Anexo I*

2.4. Instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información se utilizaron los siguientes instrumentos:

- *Encuesta*: es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como si lo hace en un experimento). Ver *Anexo II*
- *Entrevista*: es un acto de saber algo de alguien que se establece entre dos o más personas (el entrevistador y el entrevistado) con el fin de obtener una información o una opinión, a través de una lista de preguntas que responde el entrevistado.

Es una de las técnicas más utilizadas en la investigación.

2.5. Procesamiento de la información

Una vez que la información ha sido procesada, se efectuó el análisis adecuado para la investigación.

Los datos recopilados a través de las encuestas, se transformaron y procesaron mediante hojas electrónicas de Microsoft Office, de forma sistemática, para su apropiado manejo y análisis, y sacar las conclusiones para dar respuesta al planteamiento del problema.

2.6. Análisis de los resultados

En esta etapa se seleccionó el tipo análisis que permitió realizar la investigación. El análisis de datos consiste en estudiar la información recopilada, la cual deberá ir estrechamente vinculada con los requerimientos identificados con el objetivo de la investigación.

Los resultados fueron retomados de las preguntas incorporadas en las encuestas dirigidas a los responsables de la información financiera de este tipo de entidades y las respuestas obtenidas de las mismas.

Los resultados obtenidos de cada una de las preguntas del cuestionario de acuerdo al análisis elaborado, permitió responder algunos objetivos de la investigación realizada. Ver *Anexo III*

2.7. Diagnóstico

Una vez que la información obtenida ha sido clasificada, procesada y presentada de forma gráfica, podemos concluir lo siguiente:

En su mayoría, los responsables de la información financiera son estudiantes egresados de la carrera en Licenciatura en Contaduría Pública, directamente empleados por los “Call Centers” (Centros Internacionales de Llamadas), cuyas administraciones se preocupan por su educación continuada, solamente cuando es necesario, es decir, cuando surgen cambios o reformas a la legislación tributaria que le es aplicable a este tipo de entidades que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Por otra parte, es notorio que son conscientes que cualquier multa o sanción derivadas por revisiones del Ministerio de Hacienda son por la falta de desconocimiento de las leyes tributarias.

Asimismo, los responsables de la información financiera, manifestaron tener un conocimiento medio o bajo en cuanto a temas relacionados con la Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios como lo son: la modificación del valor original de la factura de exportación por rebajas y descuentos, aplicación de proporcionalidad y rentas locales gravadas o renta fuera del alcance de la actividad incentivada enmarcada en el acuerdo de exención emitido por el MINEC, de igual forma en lo que respecta a la Ley del Impuesto sobre la Renta presentaron un conocimiento medio/bajo en temas relacionados a: las rentas obtenidas en el exterior, proporcionalidad de gastos y los procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 216 “Tablas de Retención”, sobre rentas pagadas en períodos especiales.

En lo que respecta al Código Tributario también se presentó un medio/bajo conocimiento en lo que se refiere a: el estudio de mercado para las operaciones con partes relacionadas ubicadas en países de baja o nula tributación, retenciones de IVA por operaciones realizadas con sujetos no domiciliados, y las retenciones de Impuesto sobre la Renta correspondiente a rentas pagadas en especie.

Derivado de lo anterior, en su totalidad, los responsables de la información financiera de los Centros Internacionales de Llamadas para los cuales laboran, manifestaron que si es importante un Análisis Técnico Tributario de las operaciones que realizan este tipo de entidades por las siguientes razones: evitar caer en incumplimientos legales ante el Ministerio de Hacienda los cuales deriven en el pago de multas o sanciones y el impacto financiero para las compañías, determinar áreas en las que se puedan estar teniendo bajos conocimientos tributarios, efectuar relaciones con operaciones de compañías del exterior y la incidencia en las operaciones nacionales, ampliar criterios y solidificar los que se poseen actualmente, y para tener más claro el tratamiento tributario de las operaciones que se efectúan entre otros. Por lo tanto es viable llevar a cabo la propuesta.

CAPÍTULO III : DESARROLLO DE CASOS PRÁCTICOS Y CRITERIOS TÉCNICOS TRIBUTARIOS

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

La investigación se desarrolla en el sector de las empresas de servicio de Call Center, particularmente aquellas que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales. La compañía en estudio se denomina Connection Services, Ltda. de C. V. [de carácter ficticia, para propósitos académicos], enfocándose en un “Análisis técnico tributario de las operaciones realizadas por los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales ubicados en la zona metropolitana de San Salvador”

Las prestaciones de servicio que ofrece Connection Services, Ltda. de C. V. son: Servicios Internacionales a Terceras Personas, Administrar, Establecer, Desarrollar, Manejar y Operar Centros de Servicios de Llamadas Internacionales “Call Center”. Al amparo de la Ley de Servicios Internacionales, y por acuerdo N° 1 emitido por el Ministerio de Economía, de fecha 1 de enero de 2009, fue autorizada como un “Centro Internacional de Llamadas”, conocido en el comercio internacional como Call Center, y puede gozar de los beneficios otorgados por la Ley de Servicios Internacionales.

ESTRUCTURACIÓN DEL DESARROLLO DE LOS CASOS PRÁCTICOS

En éste capítulo se desarrollan los casos prácticos de forma clara y puntual, incluyendo bases teóricas y técnicas, utilizando el criterio apropiado en la aplicación del tratamiento tributario en los diferentes ciclos de operación, dando mayor énfasis en aquellas transacciones específicas o propias de este tipo de empresa.

La estructura de los casos prácticos se realizará de la siguiente manera:

1. Se abordaran y desarrollaran de forma completa aquellos casos derivados de operaciones o transacciones específicas o propias del giro.

2. Se plantearan los casos prácticos donde se abordaran claramente las variables generales o datos posibles que puedan intervenir en la operación o transacción con el objetivo de exponerlos de forma completa.
3. Se procederá al desarrollo del caso, con la inclusión del material necesario extra contable (documentos internos), contable y fiscal siguiendo una sistematización o secuencia lógica de la operación, luego se procederá a realizar la ejecución de la solución, desde el punto de vista tributario de una situación en particular. Se realizaran las referencias de las leyes tributarias, con el objetivo de respaldar la aplicación efectuada.
4. Se dará un criterio sobre aquellos puntos particulares con una conclusión del caso que se esté abordando.

PLANTEAMIENTO Y DESARROLLO DE CASOS PRÁCTICOS

REMUNERACIONES PAGADAS POR DÍA O PERÍODOS ESPECIALES

Planteamiento del caso:

Remuneración Extraordinaria por días Período Especial – Caso Vacación

El Sr. José Villalta devenga un salario de \$1,800.00 mensual. El día 16 de mayo inician sus vacaciones anuales de 15 días.

De conformidad a lo que estipula el Código de Trabajo, se le pagó antes de empezar a gozarlas, es decir, el 15 de mayo se le pagaron \$900.00 correspondientes al sueldo de 15 días más el 30% de ellos (\$900 X 30%) que resulta ser \$270.00.

El Sr. José Villalta regresó a trabajar el día 31 de mayo, y ese día se le pagó el resto de su sueldo mensual.

La retención por el sueldo de \$900.00 que se le paga el 15 de mayo corresponde a la mitad de la retención del mes, es decir el valor de \$107.17 ($\$214.34/2$). Determinar la retención por la remuneración extraordinaria en este caso, la suma de \$270.00 por concepto de vacación.

Paso 1: Determinar las Remuneraciones Gravadas

Vacación		\$ 270.00
(-) Menos Remuneraciones no Gravadas		\$ (16.87)
	(-) AFP = Vacación x 6.25%	\$ 16.87
	(-) Detallar otras	\$ -
(=) Remuneración Gravada sujeta a Tabla de Retención		\$ 253.13

Paso 2: Determinar el Salario Equivalente Mensual

El salario equivalente mensual de una remuneración extraordinaria, días o período especial, se determina aplicando la “regla de tres simple”, como se muestra a continuación:

Regla de Tres Simple

Los \$253.13 se asocian con el período de los 15 días de vacación, consecuentemente, debe calcularse el salario equivalente del mes mediante “regla de tres simple”, como se indica en la siguiente formula:

$$\frac{(\text{Monto}) (30)}{\text{Número de días}} = \text{Salario equivalente mensual}$$

En dónde:

- *Monto*: Es la remuneración por el período especial, días, o remuneración extraordinaria.
- *Número de días*: Es la cantidad de días con los que se asocia la remuneración.

Sustituyendo:

$$\frac{(\$253.13) (30)}{15} = \$506.26$$

Paso 3: Ubicar el Salario Equivalente Mensual en la Tabla de Retención

Como se puede observar, los \$506.26, clasifican en el rango de salarios del II Tramo de la tabla de retención:

	Desde	Hasta	% a aplicar	Sobre el Exceso de	Mas Cuota Fija de:
I Tramo	\$ 0.01	\$ 487.60		Sin Retención	
II Tramo	\$ 487.61	\$ 642.85	10%	\$ 487.60	\$ 17.48
III Tramo	\$ 642.86	\$ 915.81	10%	\$ 642.85	\$ 32.70
IV Tramo	\$ 915.82	\$ 2,058.67	20%	\$ 915.81	\$ 60.00
V Tramo	\$ 2,058.68	En adelante	30%	\$ 2,058.67	\$ 288.57

Una vez ubicado el tramo correspondiente —en este caso el II— se procede a calcular la respectiva retención, la cual es del 10% sobre el exceso de \$487.60 más \$17.48.

Paso 4: Cálculo de la retención equivalente

a) Cálculo del exceso		Remuneraciones Gravadas	\$ 506.26
	(-)	Menos	\$ 487.60
	(=)	Exceso	\$ 18.66
b) % del exceso	Exceso	x	%
	\$ 18.66	por	10%
			= \$1.87
c) Mas Cuota fija	% del exceso	+	Cuota Fija
	\$1.87	mas	\$17.48
			= \$19.35

Tal como se expresa arriba, la retención equivalente mensual es de \$19.35; con dicho valor se calculará la retención correspondiente al período de la vacación, aplicando nuevamente la “regla de tres simple”, de la forma en que se detalla en el siguiente paso.

Paso 5: Cálculo de la retención

Para determinar la retención, se aplicará nuevamente la “regla de tres simple” a la retención equivalente mensual determinada en el paso anterior, mediante la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Retención equivalente mensual})(\text{número de días})}{30} = \text{Retención}$$

En dónde:

- *Retención equivalente mensual*: Es el monto determinado en el Paso 4.
- *Número de días*: Es la cantidad de días con los que se asocia la remuneración, en este caso los 15 días de vacación.

Sustituyendo:

$$\frac{(\$19.35)(15)}{30} = \$9.68 \quad \text{La retención correspondiente a la remuneración de las vacaciones es de \$9.68}$$

Nota: Si la remuneración extraordinaria no hubiese llegado al monto sujeto a retención de conformidad a la tabla, se tiene que sumar con el sueldo (mensual, en este caso) y someter ese total al cálculo de la retención mensual. (Art. 1 Lit. g) de D.E. N° 216)

Análisis tributario:

Antes de las reformas tributarias que entraron en vigencia a partir del 1 de enero de 2012, este tipo de operaciones no estaba regulada tal como se encuentra ahora, de no realizar el cálculo del impuesto a retener sobre los casos referentes a rentas por día o períodos especiales se estaría en incumplimiento del Decreto Ejecutivo 216, (Ver *Anexo IV*) y de paso, se estaría aplicando la sanción establecida en el artículo 242 del C.T.

Así mismo cabe mencionar que dentro del Decreto se establece que en el mes de junio y diciembre debe realizarse un recalcu del impuesto sobre la renta, teniendo en cuenta que de no realizarlo se estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 65 de la Ley del Impuesto sobre la Renta, y estaría supeditado al pago de una multa equivalente a dos salarios mínimos mensuales.

PAGO DE RENTAS EN ESPECIE

Planteamiento del caso:

La sociedad en estudio durante el mes de noviembre de 2012, recibió asistencia técnica en cuanto a la utilización de un software, dicho servicio fue prestado en el territorio Salvadoreño por el estadounidense Paul Harris del domicilio de South Beach, el monto pactado por tal servicio fue de \$8,750.00, cabe mencionar que, para que Paul Harris impartiera dicha asistencia técnica, la empresa incurrió en gastos a cuenta del sujeto tal como se detalla a continuación:

- Estadía de hotel: del 11 de noviembre al 19 de noviembre, Factura de fecha 19 de noviembre de 2012, por la cantidad de \$1,225.00, Hoteles y Desarrollo, S. A. de C. V.
- Pago de transporte: del 11 de noviembre al 19 de noviembre, Factura de fecha 19 de noviembre de 2012, por la cantidad de \$230.00, Transportes Rodríguez, S. A. de C. V.
- Pago de Seguridad: del 11 de noviembre al 19 de noviembre, Factura de fecha 19 de noviembre de 2012, por la cantidad de \$325.00, COSASE, S. A. de C. V.
- Alimentación: del 11 de noviembre al 19 de noviembre, Factura de fecha 19 de noviembre de 2012, por la cantidad de \$425.00, Hoteles y Desarrollo, S. A. de C. V.

Cálculo de las Retenciones:

Retención por pago de honorarios \$8,750.00 por 20% (sujeto no domiciliado) = \$1,750.00

Retención por pago en especie \$2,205.00 por 20% = \$441.00

Total de Retenciones \$1,750.00 + \$441.00 = \$2,191.00

Análisis tributario:

El artículo 2 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, establece que se entenderá como renta obtenida todos los productos o utilidades percibidos o devengados por los sujetos pasivos, ya sea en efectivo **o en especie** y provenientes de cualquier clase de fuente, tales como: salarios, sueldos, honorarios, comisiones y toda clase de remuneraciones o compensaciones por servicios personales.

Para el caso en estudio se está en presencia de una prestación de servicios por parte de un no domiciliado, para lo cual es aplicable lo establecido en el artículo 158 del Código Tributario el cual estipula una retención del 20% sobre las sumas canceladas al sujeto no domiciliado.

En la constancia de retención emitida al sujeto no domiciliado [artículo 145 del Código Tributario], debe adjuntarse la documentación respectiva sobre la cual fue sujeta a retención bajo el concepto de rentas en especie, ya que dicho sujeto puede deducirse dicha retención en el exterior.

La base legal relacionada a la retención en especie se sitúa en la Ley de Impuesto sobre la Renta y no en el Código Tributario, el artículo en alusión es el 60 el cual establece que “cuando las rentas sujetas a retención se paguen en especie, el agente de retención, para cumplir con su obligación, las calculará en efectivo sobre la base del valor de mercado en el momento del pago”.

En base a lo anterior, el cálculo de la retención del impuesto sobre la renta se efectúa en base a la documentación de soporte de los gastos pagados a nombre de quien prestó el servicio.

De no realizarse la retención en base a lo dispuesto anteriormente la sanción a la cual estaría sujeta la entidad sería la descrita en el artículo 246 del Código Tributario el cual establece en su inciso primero literal b) lo siguiente: No retener o no percibir el impuesto respectivo existiendo obligación legal de ello, la sanción a aplicar sería una multa correspondiente al setenta y cinco por ciento sobre la suma dejada de retener.

ADQUISICIÓN DE SOFTWARE

Planteamiento del caso:

La sociedad en estudio, durante el mes de julio de 2012 realizó las siguientes operaciones relacionadas con la adquisición de software.

- a) El 12 de julio, adquirió 20 licencias de software de antivirus para PC's por un monto de \$65.00 cada una, dicha compra se realizó a la sociedad “Software Inc. S. A. de C. V.”, empresa constituida bajo las leyes de la república de El Salvador, el pago de dicho software se realizó en fecha 16 de junio mediante cheque número 0001 del Banco Agrícola, S. A.
- b) El 22 de julio, adquirió software para transmisión de voz por IP, el cual fue desarrollado de acuerdo a las exigencias presentadas por la compañía, dicho producto fue elaborado por un sujeto no domiciliado, el cual vino al país para realizar la instalación del mismo, el monto por dicho servicio fue

de \$5,000.00, el pago correspondiente se realizó en fecha 25 de junio mediante cheque número 0002 del Banco Agrícola, S. A.

Para el caso a) Adquisición de software a compañía local

En virtud de lo establecido en el artículo 145 del Código Tributario y artículo 101 de su Reglamento de aplicación, se emite una constancia de retención de Impuesto sobre la Renta, donde se detalla el monto sujeto a retención, porcentaje y concepto de la operación, en este caso se observa una operación con un sujeto domiciliado en la república de El Salvador para la cual se aplica el porcentaje del 5%.

Determinación de costo total:

Costo del Software $\$65.00 \times 20 = \$1,300.00$

Impuesto Retenido = $\$1,300.00 \times 5\% = \65.00

Total a pagar = $\$1,300.00 - \$65.00 = \$1,235.00$

Para el caso b) Adquisición de servicios a sujeto no domiciliado

Al igual que el caso de a), se emite un comprobante de retención de Impuesto sobre la Renta, donde se detalla el monto sujeto a retención, porcentaje y concepto de la operación, en este caso se observa una operación con un sujeto no domiciliado en la República de El Salvador para la cual se aplica el porcentaje del 20%.

Determinación de costo total:

Costo total \$5,000.

Impuesto Retenido = $\$5,000.00 \times 20\% = \$1,000.00$

Total a pagar = $\$5,000.00 - \$1,000.00 = \$4,000.00$

Análisis tributario:

Para la identificación del hecho generador, debe tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

Bienes Intangibles: “son los denominados bienes inmateriales, la expresión de una idea, fruto de la mente humana que se plasma en objetos corpóreos, es decir, que necesitan ser colocados en un soporte material para ser utilizados para su repetición y además susceptibles de uso simultáneo, que están regidos por la propiedad intelectual y el derecho de autor”.¹⁶

Software: es el “conjunto de programas, documentados, procesamientos y rutinas asociadas con la operación de un sistema de computadora, es decir, la parte intangible o lógica de una computadora; todo aquello que se puede almacenar electrónicamente en un sistema computacional”. (Diccionario virtual Lorenzo Servidor)

Considerando los conceptos vertidos anteriormente, se puede afirmar que el software por sí mismo, es un bien intangible, porque no tiene existencia material; en virtud de que únicamente puede concebirse a través de un esfuerzo intelectual, a la inversa del bien corporal.

Para hacer uso de estos programas computacionales, conocidos como software, es necesaria la adquisición de las licencias de uso.

Licencia de uso: “la autorización o permiso concedida por el titular del derecho de autor, en cualquier forma contractual al usuario de un programa informático, para utilizar este en una forma determinada y de conformidad con las condiciones convenidas; es el procedimiento de conceder a otra persona o entidad el derecho de usar un software con fines industriales, comerciales o personales de acuerdo a las cláusulas que en ella aparecen”. (Enciclopedia Libre Wikipedia).

Visto lo anterior, se afirma que tanto el software, como la licencia de uso, pueden ser concebidos como bienes intangibles, es decir, un solo bien, ya que el uno asiste al otro (es necesario por derechos de autor que para la utilización de un software este vaya acompañado de su correspondiente licencia).

¹⁶/ Julio Núñez Ponce “*Software Licencia de Uso, Derecho y Empresa*” Fondo de Desarrollo editorial de la Universidad de Lima, Perú, p. 37.

En tal sentido, en la adquisición de software y sus correspondientes licencias se constituye la configuración del supuesto factico señalado en el artículo 156 A del Código Tributario.

Por tanto, es procedente que la compañía retenga el cinco por ciento (5%) en la adquisición de software, siempre y cuando el proveedor de ese bien intangible (software) sea domiciliado en El Salvador.

Asimismo, también existe la obligación de retener el veinte por ciento (20%) por la adquisición de tales bienes, cuando quien los transfiere es un sujeto no domiciliado ubicado en El Salvador, ello en virtud de lo establecido en los incisos primero y segundo del artículo 158 del precitado Código Tributario.

Es preciso aclarar también, que si la operación contratada con el proveedor domiciliado en el país, consiste en el compromiso de desarrollar un software con especificaciones precisas para su utilización o cualquier otro acto complementario al mismo, se estaría en presencia de una “prestación de servicios” acompañada del “suministro de un bien”, para lo cual dicha operación, estaría sujeta a la retención del Impuesto sobre la Renta, pero no por la adquisición de intangibles, sino por la prestación de servicios, siempre y cuando se trate de un proveedor que sea persona natural, de conformidad al artículo 156 del Código Tributario, o en el caso de que el proveedor sea no domiciliado, también procede la retención del Impuesto sobre la Renta de conformidad al artículo 158 del mismo Código, como antes se mencionara.

INGRESOS POR VENTA DE ACTIVO FIJO Y GANANCIA DE CAPITAL

Planteamiento del caso:

La sociedad en estudio, el 27 de agosto de 2012, lleva a cabo la venta de 100 computadoras las cuales han sido dadas de baja del activo fijo de la compañía, ya que por disposición de estándares que su casa matriz ha establecido, solicita que la compañía adquiera computadoras con mejores capacidades en sus características. De las 100 computadoras, 50 fueron vendidas a una empresa dedicada al servicio de Cyber Café a un valor de venta de \$225.00 y las 50 restantes fueron vendidas al mismo personal de la compañía X, el valor de venta establecido para cada una fue de \$150.00.

A continuación se detalla la información general para realizar la operación:

Según los registros contables, el lote de computadoras arriba descrito, fue adquirido el 2 de marzo de 2010, el costo de adquisición total del lote de computadoras ascendió a la cantidad de \$35,000.00, la depreciación acumulada a la fecha de venta se determinó como sigue:

Vida Útil Estimada: 3 años

Método de depreciación: Línea Recta

Cuota Anual de depreciación: [$\$35,000.00/3$ años] = \$11,666.67

Tiempo de posesión del bien (en años): { [(27/08/2012) – (02/03/2010)] / 365 } = 2.49 años

Determinación de la Depreciación Acumulada = \$11,666.67 x 2.49 años = \$29,050.00

Fórmula para el cálculo de la ganancia o pérdida de capital

El artículo 14, numeral 1) de la Ley del Impuesto sobre la Renta, establece la siguiente fórmula:

Valor de la transacción – (**Costo básico** + mejoras del bien + gastos necesarios p/efectuar la venta)

Costo básico = Valor en libros o contable del bien [artículo 14, numeral 3) LISR]

a) *Para las ventas a la empresa Cyber Café.*

$\$17,500 - \$14,525 = \$2,975.00$

Ganancia o Pérdida de Capital = $\$11,250.00 - (\$2,975.00) = \$8,275.00$

En este caso la sociedad por la venta de computadoras a la empresa Cyber Café obtuvo una ganancia de capital.

b) *Para las ventas a los empleados de la compañía.*

$\$17,500 - \$14,525 = \$2,975.00$

Ganancia o Pérdida de Capital = $\$7,500.00 - (\$2,975.00) = \$4,525.00$

En este caso la sociedad por la venta de computadoras a la empresa Cyber Café obtuvo una ganancia de capital.

La ganancia de capital total será por un monto de $\$8,275.00 + \$4,525.00 = \$12,800.00$ el cual debe incorporarse en el Formulario de la Declaración de Impuesto sobre la Renta del Ejercicio.

Análisis tributario:

El artículo 71 de la Ley del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, establece que: no constituyen hecho generador las transferencias de dominio de bienes de activo fijo o de capital siempre y cuando dicha transferencia se realice después de cuatro años de haber sido incorporados al activo fijo. En este caso no se cumple esa condición porque la venta se realizó antes de los cuatro años según la fecha de adquisición (2 años y 179 días), y siguiendo lo establecido en el artículo 26 del Reglamento a la Ley del IVA, se deberá emitir ya sea comprante de crédito fiscal o factura de consumidor final según corresponda el caso. Si la venta se hubiera realizado después de los 4 años de posesión se deberá de emitir una factura de consumidor final, y colocar los valores de venta en la columna de ventas no sujetas.

En cuanto al Impuesto sobre la Renta, el artículo 42 establece el pago del 10% de la ganancia obtenida por cumplir la condición de haber realizado la transferencia posterior a los doce meses siguientes de haber adquirido dichos activos y solo este importe deberá sumarse al impuesto calculado sobre la renta imponible ordinaria del ejercicio fiscal.

INGRESOS OBTENIDOS EN EL EXTERIOR

Planteamiento del caso:

La sociedad en estudio tiene una cuenta de inversión de \$1,000,000.00. En una institución financiera ubicada en el extranjero (EEUU). El inversionista recibe un rendimiento del 4% de interés anual, el cual es depositado a su cuenta cada 27 de diciembre.

Inversión Inicial	\$ 1,000,000.00
Tasa Anual de Interés	4%
Ingreso por Interés	40,000.00

Al cierre del ejercicio la compañía poseía en concepto de ingresos obtenidos en el exterior por intereses un monto de \$40,000.

Cálculo del impuesto sobre la renta.

$\$40,000.00 \times 30\% = \$12,000.00$ [este sería el impuesto a pagar por las rentas obtenidas en el exterior en concepto de intereses, siempre y cuando no existan gastos que se encuentren estrictamente relacionados con la obtención de dichas rentas, de ser así estas se pueden deducir de la base imponible]

Las rentas en concepto de intereses por depósitos bancarios no son sujetas a retención en EEUU, por lo tanto, se cancela el impuesto del 30%.

Análisis tributario:

A pesar que en la Ley de Impuesto sobre la Renta no se establece de forma explícita que las rentas obtenidas en el exterior son “no gravadas”, existen artículos que deben ser analizados para determinar que tales ingresos son “no gravados”. Por otra parte, en el artículo 127 de la Ley de Impuesto Sobre la Renta, aparece la deducción proporcional de costos y gastos, cuando el contribuyente haya obtenido rentas dentro del país y **en el exterior**. Luego para considerar si las rentas han sido obtenidas dentro o fuera de país, para efectos tributarios, habría que analizarse a la luz de lo estipulado en el artículo 16 de la ley en materia, y solamente que existan rentas que no se encuentren en las condiciones expresamente señaladas, se podría asegurar que estas han sido obtenidas en el exterior, por lo tanto, son rentas “no gravadas”.

Anteriormente si existía en la legislación tributaria la figura jurídica de la “renta mundial”, pero esta fue derogada en el año de 1992.

El artículo 27 de la Ley de Impuesto sobre la Renta establece a partir del 3^{er} inciso lo siguiente: “los sujetos pasivos salvadoreños distintos a las personas naturales, también deberán declarar las rentas en la república de El Salvador que obtengan por depósitos en instituciones financieras del exterior, aunque hubiesen pagado impuesto sobre la renta u otro impuesto de igual naturaleza en el país, estado o territorio en que las obtuvo y proceder de la manera siguiente:

- a) si la tasa aplicable en el exterior a las rentas por depósitos es menor a la tasa ordinaria regulada en la república de el salvador, deberá incluirse dichas rentas en el cálculo del impuesto sobre la renta, y deducirse el impuesto total o proporcional, correspondiente exclusivamente a las mismas, que hubiese sido cancelado, a efecto de pagar el impuesto por la diferencia de la tasa.
- b) si las rentas por depósitos obtenidas ostentan en el exterior la calidad de no sujetas, exentas o no gravadas, la renta neta resultante de las mismas, deberá sumarse a la renta neta o imponible obtenida en el territorio de la república de el salvador y pagar el impuesto respectivo.
- c) si la tasa regulada en el exterior es igual o superior a la que procede aplicar en la república de el salvador, no deberá incluirse la renta proveniente de depósitos a que se refiere el presente inciso, para el cálculo del impuesto sobre la renta; en tal caso, las rentas únicamente deberán declararse en el plazo legal como rentas no sujetas. El sujeto pasivo salvadoreño para comprobar la cuantía del pago del impuesto en el extranjero, estará obligado a presentar a la administración tributaria el documento que le han emitido en atención a la legislación del país del exterior en el que efectuó el pago.”

DISMINUCIONES AL VALOR DE VENTA ORIGINAL

Planteamiento del caso:

La sociedad en estudio el día 22 de enero de 2012 realizó una venta al crédito por un monto de \$13,500.00, a Eudora Inc., por servicios de llamadas internacionales, sobre la cual se concedió una rebaja de un 5% el día 3 de marzo de 2012.

DETALLE DE EXPORTACIONES ANEXO AL LIBRO DE OPERACIONES DE VENTAS A CONSUMIDORES

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: COMPAÑÍA X

NRC:000000-1

MES : ENERO

AÑO: 2012

N°	FECHA EMISION FACTURA	NUMERO CORRELATIVO FACTURA	NUMERO DECLARACION DE MERCADERIA O FORMULARIO ADUANERO	NOMBRE DEL CLIENTE EXTERIOR	VALOR DE EXPORTACIONES PROPIAS	N° BL
1	22-Jan-12	1	N/A	Eudora Inc.	\$ 13,500.00	N/A
TOTALES					\$ 13,500.00	

DETALLE DE EXPORTACIONES ANEXO AL LIBRO DE OPERACIONES DE VENTAS A CONSUMIDORES

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: COMPAÑÍA X

NRC:000000-1

MES : MARZO

AÑO: 2012

N°	FECHA EMISION FACTURA	NUMERO CORRELATIVO FACTURA	NUMERO DECLARACION DE MERCADERIA O FORMULARIO ADUANERO	NOMBRE DEL CLIENTE EXTERIOR	VALOR DE EXPORTACIONES PROPIAS	N° BL
1	3-Mar-12	NC 1	N/A	Eudora Inc.	\$ (675.00)	N/A
3	4-Mar-12	5	N/A	Empresa Y	\$ 1,000.00	N/A
TOTALES					\$ 325.00	

En algunas compañías, se tiene la práctica de emitir notas de crédito o facturas de exportación en negativo y las registran en el Libro de Ventas a Consumidores y en su respectivo anexo de exportaciones, en razón de lo cual el Libro de Ventas a Consumidores está siendo llevado en forma indebida, considerando que el procedimiento tributario legalmente establecido para tal efecto, consiste en anular la Factura de Exportación que dio origen a la operación, para emitir una nueva factura por el valor real y definitivo, luego proceder a registrar en el mencionado Libro, tanto la anulación con efecto negativo, como la nueva factura con efecto positivo en el mes en que se dé la operación.

Dicho procedimiento sería el siguiente:

DETALLE DE EXPORTACIONES ANEXO AL LIBRO DE OPERACIONES DE VENTAS A CONSUMIDORES

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: COMPAÑÍA X

NRC:000000-1

MES : ENERO

AÑO: 2012

N°	FECHA EMISION FACTURA	NUMERO CORRELATIVO FACTURA	NUMERO DECLARACION DE MERCADERIA O FORMULARIO ADUANERO	NOMBRE DEL CLIENTE EXTERIOR	VALOR DE EXPORTACIONES PROPIAS	N° BL
1	22-Jan-12	1	NA	Eudora Inc.	\$ 13,500.00	N/A
TOTALES					\$ 13,500.00	

DETALLE DE EXPORTACIONES ANEXO AL LIBRO DE OPERACIONES DE VENTAS A CONSUMIDORES

NOMBRE DEL CONTRIBUYENTE: COMPAÑÍA X

NRC:000000-1

MES : MARZO

AÑO: 2012

N°	FECHA EMISION FACTURA	NUMERO CORRELATIVO FACTURA	NUMERO DECLARACION DE MERCADERIA O FORMULARIO ADUANERO	NOMBRE DEL CLIENTE EXTERIOR	VALOR DE EXPORTACIONES PROPIAS	N° BL
1	3-Mar-12	1	NA	Eudora Inc.	\$ (13,500.00)	N/A
2	3-Mar-12	4	NA	Eudora Inc.	\$ 12,825.00	N/A
3	4-Mar-12	5	NA	Empresa Y	\$ 1,000.00	N/A
TOTALES					\$ 325.00	

Análisis tributario:

En el artículo 111 del Código Tributario, se establece que cuando con posterioridad a la emisión de facturas o documentos equivalentes autorizados por la Administración Tributaria, ocurran ajustes que disminuyan, anulen o rescindan operaciones, quienes transfieran bienes y presten servicios, deberán anular dichos documentos y emitir nuevas facturas que modifiquen los documentos expedidos inicialmente, dentro del plazo de tres meses siguientes a partir de la fecha de la entrega de los bienes o de la prestación del servicio.

Por otro lado, el artículo 87 del Reglamento de Aplicación del Código Tributario establece que: cuando ocurran estos ajustes, los contribuyentes deberán anotarlos en el Libro de Ventas a Consumidores en el mes que ello ocurra, restando los valores que correspondan a tales ajustes de las demás operaciones relativas a dicho mes y registrar la factura que modifica la operación inicial.

Base legal sancionatoria:

El artículo 242 Literal a) del Código Tributario, establece que llevar en forma indebida los libros de IVA, está sancionado con una multa de cuatro salarios mínimos mensuales

PROPORCIONALIDAD DE GASTOS RELACIONADOS A RENTAS GRAVADAS Y NO GRAVADAS

Planteamiento del caso:

Durante el año 2012 la compañía en estudio realizó ventas según el siguiente detalle:

Mes	Exportaciones	Ventas	
		Mercado Local	Total Ventas
Enero	\$ 756,000.00	\$ 143,000.00	\$ 899,000.00
Febrero	345,000.00	48,000.00	393,000.00
Marzo	567,000.00	31,000.00	598,000.00
Abril	465,000.00	35,467.00	500,467.00
Mayo	325,000.00	-	325,000.00
Junio	650,000.00	-	650,000.00
Julio	500,000.00	-	500,000.00
Agosto	321,000.00	95,678.00	416,678.00
Septiembre	845,500.00	29,752.00	875,252.00
Octubre	935,432.00	23,490.00	958,922.00
Noviembre	234,567.00	90,132.00	324,699.00
Diciembre	1,234,357.00	234,880.00	1,469,237.00
Total Ventas	\$ 7,178,856.00	\$ 731,399.00	\$ 7,910,255.00

Asimismo, el detalle de costos y gastos para dicha empresa al cierre del ejercicio financiero fiscal 2012 se detalla a continuación:

Descripción de la Cuenta	Saldos acumulados al 31 de Diciembre de 2012
Costo de Operación	
Sueldos y Salarios	\$ 1,200,000.00
Cuotas patronales	165,000.00
Beneficios a empleados (vacaciones, aguinaldo, bonificaciones)	120,000.00
Total Costos de Operación	\$ 1,485,000.00
Gastos de Operación	
Gastos de Administración	
Sueldos y Salarios	450,000.00
Cuotas patronales	61,875.00
Beneficios a empleados (vacaciones, aguinaldo, bonificaciones)	45,000.00

Gastos de viaje	68,000.00
Arrendamiento	60,000.00
Servicios básicos (agua, luz eléctrica, teléfono, internet)	43,000.00
Mantenimiento	12,000.00
Honorarios	180,000.00
Depreciación	125,000.00
Amortización Software	35,000.00
Seguridad	12,000.00
Transporte	6,000.00
Donaciones	3,000.00
Total Gastos de Operación	\$ 1,100,875.00

Total Costos y Gastos de Operación **\$ 2,585,875.00**

Análisis tributario:

Para efecto del cálculo de algunos tipos de gastos que se dificulta establecer directamente en relación con las rentas gravadas, esta se determina vía proporción, tal como se establece en el artículo 28 último inciso de La Ley de Impuesto sobre la Renta, la cual estipula que: los costos y gastos que incidan en la actividad generadora de rentas gravadas, así como aquellos que afectan las rentas no gravadas deberán proporcionarse, con base a un factor que se determinará dividiendo las rentas gravadas entre el total de rentas obtenidas.

Dicho procedimiento se muestra a continuación:

Detalle de la Cuenta	Factor de aplicación para costos y gastos	Exportaciones	Ventas Locales	Total
		90.75%	9.25%	
	Saldos al 31/12/2012	No Gravado	Gravado	
Ingresos operacionales				
Ingresos por Servicios	\$7,910,255.00	\$7,178,856.00	\$ 731,399.00	\$7,910,255.00
Total ingresos operacionales	7,910,255.00	7,178,856.00	731,399.00	7,910,255.00
Costos de Operación				
Sueldos y Salarios	1,200,000.00	1,089,045.45	110,954.55	1,200,000.00
Cuotas patronales	165,000.00	149,743.75	15,256.25	165,000.00

Beneficios a empleados (vacaciones, aguinaldo, bonificaciones)	120,000.00	108,904.54	11,095.46	120,000.00
	\$1,485,000.00	\$1,347,693.74	\$ 137,306.26	\$1,485,000.00
Gastos de Operación				
Gastos de Administración				
Sueldos y salarios	450,000.00	408,392.04	41,607.96	450,000.00
Cuotas patronales	61,875.00	56,153.91	5,721.09	61,875.00
Beneficios a empleados (vacaciones, aguinaldo, bonificaciones)	45,000.00	40,839.20	4,160.80	45,000.00
Gastos de viaje	68,000.00	61,712.58	6,287.42	68,000.00
Arrendamiento	60,000.00	54,452.27	5,547.73	60,000.00
Servicios básicos (agua, energía eléctrica, teléfono, internet)	43,000.00	39,024.13	3,975.87	43,000.00
Mantenimiento	12,000.00	10,890.45	1,109.55	12,000.00
Honorarios	180,000.00	163,356.82	16,643.18	180,000.00
Depreciación	125,000.00	113,442.23	11,557.77	125,000.00
Amortización Software	35,000.00	31,763.83	3,236.17	35,000.00
Seguridad	12,000.00	10,890.45	1,109.55	12,000.00
Transporte	6,000.00	5,445.23	554.77	6,000.00
Donaciones	3,000.00	-	3,000.00	3,000.00
	\$1,100,875.00	\$ 996,363.14	\$ 104,511.86	\$ 1,100,875.00
Utilidad del Ejercicio antes de Reserva e Impuestos	\$5,324,380.00			
Reserva Legal	372,706.60	338,245.36	34,461.24	372,706.60
Impuesto sobre la Renta	136,535.89 (*)			
Utilidad Neta del Ejercicio	\$4,815,137.51			

(*) Calculo de Impuesto sobre la Renta.

Conciliación entre la utilidad contable y fiscal para fines del Impuesto sobre la Renta Art. 67, Lit. c) R.A.C.T.

Concepto

2012

Por el Ejercicio terminado al 31 de Diciembre de 2012

Utilidad Neta del Ejercicio antes de Impuesto sobre la Renta \$ 5,324,380.00

(-) Rentas no Gravadas (Usuario de LSI)		7,178,856.00
(+) Costos y Gastos por Rentas no Gravadas		2,344,056.88
(-) Reserva Legal por Rentas Gravadas		34,461.24
(+) Rentas obtenidas en el exterior por depósitos bancarios		40,000.00
= Total Renta Imponible		495,119.64
<hr/>		
= Impuesto sobre la Renta del Ejercicio 2012 (30%)	\$	148,535.89 (**)
(-) Retención Acreditable		10,970.99 (***)
= Total Impuesto a pagar	\$	137,825.90

(**) Rentas gravadas mayores a \$150,000 (Art. 41 LISR)

(***) Art. 8 de la LSI

CRITERIOS TECNICOS TRIBUTARIOS

PROPORCIONALIDAD DE IVA

Al realizar la proporcionalidad de gastos para efectos de Impuesto sobre la Renta, puede interpretarse que de igual forma, habrá que realizar la proporcionalidad para efectos de IVA, cabe mencionar que dicha proporcionalidad se hará en base al artículo 66 de la Ley de Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y a la Prestación de Servicios, la cual establece que: si las operaciones realizadas en un período tributario son en una proporción gravadas, y otra exentas o no sujetas; el crédito fiscal a deducirse del débito fiscal, se establecerá con base a un factor que se determinará dividiendo las operaciones gravadas realizadas en el período tributario entre la sumatoria de las operaciones gravadas, exentas y las no sujetas realizadas en dicho período, debiendo deducirse únicamente la proporción resultante de aplicar dicho factor al crédito fiscal del período tributario.

Para este caso, tratándose de una empresa que opera amparada a la Ley de Servicios Internacionales y que por lo tanto está supeditado a lo que la Ley anteriormente citada emana, en el artículo 25 literal a)

establece: “Exención total de derechos arancelarios y demás impuestos que graven la importación de la maquinaria, equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliarios y equipo de oficina, y demás bienes que sean necesarios para la ejecución de la actividad incentivada”.

Cabe recordar que la actividad incentivada es la mencionada en el Acuerdo Emitido por el Ministerio de Economía al momento de autorizar a una entidad para gozar los beneficios de la Ley citada.

Expuesto lo anterior, para toda importación o internación de lo dispuesto en el literal a) del artículo 25 de la LSI que sea necesaria para la ejecución de la actividad incentivada deberá documentarse con una póliza de importación o una factura de exportación, puesto que los Centro de Servicios se consideran que operan fuera del territorio aduanero, por ende, un proveedor local deberá emitir una factura de exportación.

El segundo inciso del literal a) del artículo 25, establece que “se exceptúan de este beneficio los bienes y servicios siguientes: alimentación y bebidas, productos que contengan tabaco, bebidas alcohólicas, arrendamiento de vivienda, muebles y enseres del hogar, artículos de limpieza, artículos suntuarios o de lujo, vehículos para transporte de personas de forma individual o colectiva y mercancías, servicios de hotel, en cuyo caso, su ingreso al centro de servicios estará supeditado a la presentación de la declaración de mercancías definitivas a pago si se trata de mercancías extranjeras o a la presentación de Comprobantes de Crédito Fiscal o Factura de Consumidor Final, si se tratare de compras de dichos bienes o servicios en el mercado local, en los cuales conste que se ha pagado el impuesto correspondiente.”

Es decir, para toda aquella compra que no se encuentre directamente vinculada con la actividad incentivada deberá solicitarse Comprobante de Crédito Fiscal o Factura de Consumidor Final.

En conclusión no procede estar realizando el procedimiento citado en el artículo 66 de la Ley de IVA en cuanto a la proporcionalidad, sino que únicamente deducirse el IVA Crédito Fiscal relacionado directamente con la generación de rentas locales las cuales no caben dentro del beneficio otorgado por la Ley.

INDEMNIZACIONES LABORALES PAGADAS ANUALMENTE

Este tipo de compañías tiene como política empresarial, indemnizar a sus trabajadores anualmente, con el propósito de favorecerlos económicamente y eliminar o amortizar su pasivo laboral, pero es el caso que dichos trabajadores continúan laborando ininterrumpidamente para la empresa, es decir, que no se rescinde (algunos sistemas jurídicos la consideran como uno de los modos de extinguir las obligaciones) ni se renueva el contrato de trabajo.

Fundamentación Legal Tributaria

Ley de Impuesto sobre la Renta:

En el artículo 4, numeral 3, estipula lo siguiente: *Rentas no gravables*. “Las indemnizaciones por despido y bonificaciones por retiro voluntario, siempre que no excedan de un salario básico de treinta días por cada año de servicio. Para estos efectos, ningún salario podrá ser superior al salario promedio de lo devengado en los últimos doce meses, siempre y cuando estos salarios hayan sido sujetos de retención”. Por otra parte el artículo 29, en su apartado *Remuneraciones*, numeral 2, establece que son deducibles de la renta obtenida: “las cantidades pagadas por indemnizaciones laborales por despido y las bonificaciones por retiro voluntario, cumpliendo con lo establecido en el artículo 4, numeral, 3) inciso segundo de esta Ley”.

Código Tributario

En el artículo 155 inciso primero del Código Tributario, señala que: “Toda persona natural o jurídica, sucesión y fideicomiso que pague o acredite a una persona natural domiciliada en la República, una cantidad en concepto de remuneración por servicios de carácter permanente, está obligada a retener el importe que como anticipo del Impuesto Sobre la Renta le corresponde, de acuerdo a las respectivas tablas de retención”.

Criterio de la Administración Tributaria:

De conformidad con la Circular N° 02/2012, emitida por la Dirección General de Impuesto Interno, del Ministerio de Hacienda, (Ver *Anexo V*) con fecha 12 de Diciembre de 2012, se reconoce el concepto de amortización del pasivo laboral, como un anticipo de indemnizaciones, que anualmente son canceladas por los patronos a los trabajadores con dependencia laboral, sobre la base principalmente de una opinión jurídica emitida por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social (no cita fecha ni funcionario suscriptor) por

medio de la cual se avala expresamente el hecho de los mencionados anticipos sin necesidad de poner fin a la relación laboral, y además se expone, que no se infringe la naturaleza jurídica de la indemnización siempre y cuando el pago se efectúe y conste en los instrumentos señalados en el artículo 402 del Código de Trabajo. Asimismo, estipula que dichas indemnizaciones constituirán rentas no gravadas, siempre y cuando no excedan de un salario básico de treinta días por cada año de servicio, Exista un acuerdo expreso entre el trabajador y el patrono para considerarlas como amortización del pasivo laboral y se documenten conforme a lo dispuesto en el mencionado artículo 402 del Código de Trabajo. Dicho artículo establece que: “En los juicios de trabajo, los instrumentos privados, sin necesidad de previo reconocimiento, y los públicos o auténticos, hacen plena prueba; salvo que sean rechazados como prueba por el juez en la sentencia definitiva, previos los trámites del incidente de falsedad.

El documento privado no autenticado en que conste la renuncia del trabajador a su empleo, terminación de contrato de trabajo por mutuo consentimiento de las partes, o recibo de pago de prestaciones por despido sin causa legal, sólo tendrá valor probatorio cuando esté redactado en hojas que extenderá la Inspección General de Trabajo o los jueces de primera instancia con jurisdicción en materia laboral, en las que se hará constar la fecha de expedición y siempre que hayan sido utilizadas el mismo día o dentro de los diez días siguientes a esa fecha.”

Criterio del Ministerio de Trabajo:

Según oficio DGT, 106 – 2012 de fecha 5 de diciembre de 2012, consistente en una consulta evacuada por dicho Ministerio, omitiéndose nombres, posiblemente por principio de privacidad, suscrito por la Directora General de Trabajo, no existe en el Código de Trabajo la *figura del adelanto o anticipo del pasivo laboral*, en razón de lo cual el trabajador continua conservando su antigüedad y por lo tanto también su derecho al solicitar su indemnización, al ser despedido sin causa justificada tal y como lo regula el artículo 58 del Código de Trabajo, independientemente que se le hubiere efectuado un “anticipo de indemnización”¹⁷

^{17/} Entrevista realizada el 19 de febrero de 2013, a ex funcionario del Ministerio de Hacienda, Jefe de División de Fiscalización de la Sub Dirección de Grandes Contribuyentes (2003), Leonet Zelaya.

Por otra parte se señala además, que de conformidad con el artículo 25 del Código de Trabajo, los contratos relativos a labores que por su naturaleza sean permanentes en la empresa, se considerarán celebrados por tiempo indefinido. Dicha disposición legal fundamenta el criterio que no tendría lugar el hecho de celebrar anualmente contratos de trabajo, pues a pesar que un trabajador renuncie anualmente a sus labores por medio del documento respectivo y continúe a las órdenes del mismo patrono, no significa que existió una real ruptura de la relación laboral, sino más bien deberá considerarse para tal efecto el *principio de la primacía de la realidad*¹⁸, el cual establece que para verificar si existe o no una relación de trabajo, es necesario guiarse por el hecho y no por la denominación o forma que las partes le haya dado.

Contingencias fiscales:

De los criterios técnicos vertidos anteriormente por las autoridades del Estado, tanto de la Dirección General de Impuestos Internos, del Ministerio de Hacienda, como de la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Previsión Social, se colige que aparentemente existe una contradicción en la interpretación de las normas legales pertinentes, lo cual de alguna manera podría generar incertidumbre jurídica a los administrados, tanto en el ámbito laboral como tributario, por cuanto no sabrían a qué apegarse en un momento determinado.

No obstante lo anterior, es de reconocer que para el caso en estudio, lo que se está analizando es la incidencia tributaria del anticipo o adelanto de las indemnizaciones laborales, por lo que la Dirección General de Impuestos Internos, viene a ser la autoridad más idónea y por consiguiente, habría que darle cumplimiento a lo establecido en la circular antes mencionada, caso contrario existe la contingencia fiscal de no haber retenido el Impuesto sobre la Renta a dichos anticipos, por considerarse accesorios de sueldo y por consiguiente rentas gravadas.

^{18/} *Principio de la primacía de la realidad*: que dicta que, para la interpretación de las relaciones entre empleadores y trabajadores, se debe tomar en cuenta lo que verdaderamente sucede en la realidad y no solamente lo que las partes han contratado formalmente. Bajo este principio, no importa la autonomía de la voluntad, sino la demostración de la realidad que reina sobre la relación entre trabajador y empleador.

DETERMINACIÓN DE PRECIOS DE MERCADO

A partir del año 2004 el Ministerio de Hacienda empezó a normar las operaciones entre sujetos relacionados en una forma insipiente, por lo que en el año 2009 implementó una serie de reformas tributarias, y en esta ocasión se hace referencia a los artículos 62 – A (Determinación de precios), 124 A (Operaciones con sujetos relacionados) y 199 – C (Sujetos Relacionados).

Estos artículos están íntimamente relacionados, sin embargo, la mayoría de profesionales en contaduría pública no han reparado en su contenido, por diversas razones, siendo necesario aclarar que estos artículos no solo son aplicables para los grandes contribuyentes, sino que bajo ciertas condiciones podría aplicárseles a los medianos e incluso a los pequeños contribuyentes.

Lo fundamental de esta nueva obligación tributaria está establecido en el artículo 62 – A del Código Tributario, el cual se transcribe a continuación:

“Determinación de Precios

Artículo 62 – A. Para efectos tributarios, los contribuyentes que celebren operaciones o transacciones con sujetos relacionados, estarán obligados a determinar los precios y montos de las contraprestaciones, considerando para esas operaciones los precios de mercado utilizados en transferencias de bienes o prestación de servicios de la misma especie, entre sujetos independientes. Igualmente los contribuyentes deberán determinar a precios de mercado las operaciones o transacciones que se celebren con sujetos domiciliados, constituidos o ubicados en países, estados o territorios con regímenes fiscales preferentes, de baja o nula tributación o paraísos fiscales.

Cuando los contribuyentes incumplan las obligaciones reguladas en el inciso anterior, la Administración Tributaria de conformidad con lo dispuesto en los artículos 199 – A, 199 – B, 199 – C y 199 – D de este Código, determinará el valor de dichas operaciones o transacciones, estableciendo el precio o monto de la contraprestación, considerando para esas operaciones los precios de mercado utilizados en transferencias de bienes o prestación de servicios de la misma especie, entre sujetos independientes. (14)

Para efectos de este Código y las leyes tributarias, se considerarán regímenes fiscales preferentes, de baja o nula tributación o paraísos fiscales, los que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

(14)

- I. Aquellos que no están gravados en el extranjero, o lo están con un Impuesto sobre la Renta calculado sobre ingresos o renta neta o imponible, inferior al 80% del Impuesto sobre la Renta que se causaría y pagaría en El Salvador;
- II. Los que clasifique la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI).

La Administración Tributaria deberá publicar en el sitio o página electrónica del Ministerio de Hacienda, el listado de los nombres de los países, estados o territorios que se enmarquen en los romanos anteriores, a más tardar en el mes de septiembre de cada año, el cual será vigente para el ejercicio fiscal siguiente al de su publicación.”

Es de hacer énfasis que la clave para elaborar el estudio de la determinación de precios que establece el Art. 62 – A del Código Tributario, es poder determinar si las compañías con las que se dan las operaciones son sujetos relacionados, es entonces cuando debe elaborarse dicho estudio, independientemente si las transacciones (ingresos o gastos) con sujetos relacionados al año, sean iguales o mayores a \$571,429.00.

Este estudio no es fácil de ejecutar, a pesar que el Ministerio de Hacienda en marzo de 2012 emitió la DG 001/2012 – “Guía de orientación general para facilitar el tratamiento tributario de las operaciones con sujetos relacionados o con sujetos domiciliados, constituidos o ubicados en países, estados o territorios con regímenes fiscales preferentes, de baja o nula tributación o paraísos fiscales”, la cual comprende 65 páginas, de contenido técnico que le resta claridad en una muy buena parte.

Sin duda, el no reparar en el contenido de los artículos mencionados, por cualquiera que sea el motivo, el efecto directo para el contribuyente es una sanción por no tener tal estudio, si clasifica en los hechos generadores del mismo, y para el dictaminador fiscal también hay una sanción, si no se pronuncia sobre dicho estudio en el dictamen fiscal.

Recomendación

Determinar y reconocer como gastos el valor de los precios de mercado, que resulte de la aplicación del método más adecuado en función a la naturaleza de las operaciones, y que se encuentre aceptado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo (OCDE) mediante sus directrices, y por la Administración Tributaria, mediante su Guía de Orientación General para facilitar el tratamiento tributario de las operaciones con sujetos relacionados, N° DG 001/2012, (marzo 2012) los cuales se detallan brevemente a continuación:

a) Métodos de las operaciones:

Método de Precios Comparables no Controlados

Consiste en valorar el precio del bien o servicio en una operación entre personas relacionadas al precio del bien o servicio idéntico o de características similares en una operación entre personas independientes en circunstancias comparables, efectuando, si fuera preciso, las correcciones necesarias para obtener la equivalencia, considerando las particularidades de la operación.

Método del Costos Adicionado

Consiste en incrementar el valor de adquisición o costo de producción de un bien o servicio en el margen habitual que obtenga el contribuyente en operaciones idénticas o similares con personas o entidades independientes o, en su defecto, en el margen que personas o entidades independientes aplican a operaciones comparables efectuando, si fuera preciso, las correcciones necesarias para obtener la equivalencia considerando las particularidades de la operación. Se considera margen habitual el porcentaje que represente la utilidad bruta respecto de los costos de venta.

Método de Precios de Reventa

Consiste en sustraer del precio de venta de un bien o servicio el margen que aplica el propio revendedor en operaciones idénticas o similares con personas o entidades independientes o, en su defecto, el margen que personas o entidades independientes aplican a operaciones comparables, efectuando, si fuera preciso, las correcciones necesarias para obtener la equivalencia considerando las particularidades de la operación. Se considera margen habitual el porcentaje que represente la utilidad bruta respecto de las ventas netas.

b) Métodos del capital:

Método de Participación de Utilidades

Consiste en asignar, a cada parte relacionada que realice de forma conjunta una o varias operaciones, la parte del resultado común derivado de dicha operación u operaciones. Esta asignación se hará en función de un criterio que refleje adecuadamente las condiciones que habrían suscrito personas o entidades independientes en circunstancias similares.

Método Residual de Participación de Utilidades

Este combina los métodos anteriores y prácticamente reasigna la utilidad global en base a la utilidad mínima considerando cualquiera de los métodos anteriores como pueden ser precio comparable no controlado, precio de reventa, costo adicionado, participación de utilidades o el de márgenes transaccionales de utilidad de operación una vez determinada y asignada la utilidad por cada una de las empresas relacionadas, si quedara utilidad residual sin asignar (distribuirá) tomando en cuenta los intangibles significativos, entendiendo por intangibles significativos los cargos entre compañías del grupo por el uso de marcas, patentes o cualquier otro concepto que signifique una aplicación en el estado de resultados sobre bienes o derechos que no se pueden tocar, medir o pesar.

En el método residual de participaciones involucra entonces el juego de los intangibles significativos (patentes, marcas y otros).

Método de Márgenes Transaccionales de Utilidades de Operación.

Método de asignación de los beneficios globales de un grupo multinacional sobre una base consolidada entre las empresas asociadas en diferentes países, tomando como base de referencia una fórmula preestablecida.

Este método revisa el margen neto de utilidad relativo a una base la cual podría ser: costos, ventas, activos.

El método se aplica sobre una sola empresa del grupo sin considerar su contraparte, la conclusión de la aplicación del método unilateralmente puede atribuir a una de las empresas del grupo multinacional un nivel de utilidades que implícitamente dejaría a las demás empresas del grupo con un nivel de utilidades

elevadísimas o sumamente reducidas, al hacer el estudio de manera unilateral el efecto en las otras empresas del grupo no es considerado, siendo que la utilidad total del grupo es una, un análisis como el anterior podría llegar a conclusiones inverosímiles.

CAPÍTULO IV : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

De la investigación efectuada al sector de los Call Center en el país, tanto en el área de campo como bibliográfica se observaron diferentes situaciones, por tal motivo se han determinado las siguientes conclusiones al respecto:

Debido a la globalización y a la expansión de las operaciones de las grandes corporaciones en el mundo, han dado origen a los BPO, siendo los más comunes en el ámbito nacional los Centros Internacionales de Llamadas “Call Centers”, la legislación tributaria ha sido adaptada para el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las mismas, ya que gozan de ciertos beneficios e incentivos para sostener su operatividad y poder atraer más inversión al país.

Las transacciones de estas entidades no son iguales a las que realiza cualquier compañía común y corriente de naturaleza comercial o industrial, en el sentido, que estas no manejan inventarios, sus ingresos son obtenidos por servicios que se proveen al exterior mediante el uso de tecnología, un servicio el cual solo es medido a través tiempo en aire o cumplimiento de metas, compensación de operaciones y servicios con partes relacionadas no domiciliadas, uso de intangibles los cuales generan comisiones y regalías, servicios del exterior asistidos a través de computadoras o redes privadas virtuales (VPN Virtual Private Network), entre otros.

Por otra parte, debido a la naturaleza de las operaciones mencionadas anteriormente y que estas compañías operan bajo el amparo de la Ley de Servicios Internacionales, algunas pudiesen considerarse hasta cierto punto sencillas, pero tienden a generar confusiones y en algunos casos hasta controversia como lo son el pago de las indemnizaciones y estudio de precios de transferencia. Asimismo, queda a criterio del profesional en contaduría pública, la suspicacia para identificar ciertas operaciones cuyo tratamiento tributario es el apropiado.

4.2 Recomendaciones

Como resultado del análisis de las conclusiones expuestas en el numeral que antecede, se expresan las siguientes recomendaciones:

Capacitar al personal responsable de la información financiera que laboran en los Centros Internacionales de Llamadas, en materia de impuestos de una forma constante para evitar, dudas o confusiones en cuanto al tratamiento de las transacciones específicas de dichas empresas, no solamente cuando sea necesario o la administración tributaria emita reformas, a fin de evitar incumplimientos que conlleven al pago de multas o sanciones, los cuales pueden repercutir hasta en la suspensión de los beneficios otorgados.

A los estudiantes y profesionales en contaduría pública y carreras afines, adoptar el hábito de lectura de las leyes, así como de documentos similares al presente trabajo, a fin de conocer el tratamiento tributario para algunas actividades específicas no habituales como lo son las amparadas a la Ley de Servicios Internacionales, para desarrollar un conocimiento amplio de la forma en que deben ser aplicadas y fortalecer su desarrollo tanto en lo profesional como laboral.

Se sugiere que se incorpore a la cátedra de Derecho Tributario I o II que se cursan en la Licenciatura en Contaduría Pública el estudio de la Ley de Servicios Internacionales, y su relación con leyes conexas, reforzando con casos prácticos.

BIBLIOGRAFÍA

- Halvey, John K., *Business Process Outsourcing – Process, Strategies, and Contracts*, John Wiley & Sons, Inc., Second Edition, New Jersey, USA, 2007.
- V.D. de Rada, *Análisis de datos de encuestas*, Barcelona, 2009, p.19 – 29
- *Ley de Servicios Internacionales de El Salvador*, D.O. N° 199, Tomo 377, San Salvador, El Salvador, 25/10/2007.
- *Ley de Impuesto sobre la Renta*, D.O. N° 242, Tomo N° 313, San Salvador El Salvador, 21/12/1991. Última Reforma: D.O. N° 238, Tomo N° 397, San Salvador El Salvador, 19/12/2012.
- *Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta*, D.O. N° 235, Tomo N° 317, San Salvador El Salvador, 21/12/1992. Última Reforma: D.O. N° 234, Tomo N° 353, San Salvador El Salvador, 11/12/2001.
- *Ley del Impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios*. D.O. N° 143, Tomo N° 316, San Salvador, El Salvador, 31/07/1992. Última Reforma: D.O. N° 237, Tomo N° 385, San Salvador, El Salvador, 17/12/2009.
- *Reglamento de la Ley del Impuesto a la transferencia de bienes muebles y a la prestación de servicios*. D.O. N° 174, Tomo N° 316, San Salvador, El Salvador, 22/09/1992. Última Reforma: D.O. N° 234, Tomo N° 353, San Salvador, El Salvador, 11/12/2011.
- *Código Tributario*. D.O. N° 241, Tomo N° 349, San Salvador, El Salvador, 22/12/2000. Última Reforma: D.O. N° 235, Tomo N° 393, San Salvador, El Salvador, 15/12/2011.
- *Reglamento de Aplicación del Código Tributario*. D.O. N° 234, Tomo N° 353, San Salvador, El Salvador, 11/12/2001.
- Sampieri, Roberto Hernández, *Metodología de la Investigación*, Ediciones Castillo, México, 2005.
- Ministerio de Hacienda de El Salvador, *Comunicado de la Dirección General de Impuestos Internos dirigido a los contribuyentes usuarios de Zonas Francas y Depósitos de Perfeccionamiento Activo*, 2010.
- Promoción de Exportaciones de El Salvador [PROESA], *El Salvador a la vanguardia en servicios empresariales a distancia*, 2012, p. 2.
- Juan Pablo Jiménez, Andrea Podestá, CEPAL – *Serie macroeconomía del desarrollo N° 77, Inversión, incentivos fiscales y gastos tributarios en América Latina*, Santiago de Chile, marzo 2009, p 16, 21.

A N E X O S

Anexo I

Listado de Centros Internacionales de Llamadas en El Salvador que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales ubicadas en el Área Metropolitana de San Salvador.

DIARIO OFICIAL	FECHA	CORRELATIVO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	NOMBRE COMERCIAL
Tomo N° 381, 231 *	08/12/2008	5258	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	PROFESSIONAL TELESALLES, S. A. DE C. V.
Tomo N° 393, 235 *	15/12/2011	5260	SAN SALVADOR	SAN MARCOS	CITI INFO CENTROAMERICA, S. A. DE C. V.
Tomo N° 387, 113 *	17/06/2010	5637	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	HELIO CENTRIC, S. A. DE C. V.
Tomo N° 374, 16 *	25/01/2007	6542	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	TELEPERFORMANCE EL SALVADOR
Tomo N° 382, 24 *	05/02/2009	7050	LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	BENSON COMMUNICATION, S. A. DE C.V.
Tomo N° 380, 150 *	14/08/2008	8042	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	SYKES EL SALVADOR, LIMITADA
Tomo N° 381, 211 *	10/11/2008	9129	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	THE OFFICE GURUS, LTDA. DE C.V.
Tomo N° 382, 48 *	11/03/2009	12443	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	STREAM GLOBAL SERVICES EL SALVADOR, S. A. DE C. V.
Tomo N° 390, 41 *	28/02/2011	16770	LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	OUTSOURCING SERVICES INTERNATIONAL, S. A. DE C. V.
Tomo N° 391, 122 *	30/06/2011	20454	LA LIBERTAD	SANTA TECLA	TRANSACTEL EL SALVADOR, S. A. DE C. V.
Tomo N° 392, 124 **	04/07/2011	S/C	LA LIBERTAD	ANTIGUO CUSCATLAN	FOCUS EL SALVADOR, S. A. DE C. V.
Tomo N° 397, 220 **	23/11/2012	S/C	SAN SALVADOR	SAN SALVADOR	UBIQUITY GLOBAL SERVICES, S. A. DE C. V.

Nota: Información actualizada a Diciembre de 2012

* Fuente: <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/45-directorio-de-empresas.html>
Directorio Económico de Empresas 2011, clasificación: CIIURV4 8220001, Actividad: Centro de Llamadas (Call Center)

** Fuente: <http://www.imprentanacional.gob.sv/index.php/servicios/en-linea/ciudadano/busqueda-de-diarios-oficiales>
Diario Oficial de empresas que no han sido consideradas por la Dirección General de Estadísticas y Censos [DIGESTYC] a diciembre de 2012.



Universidad de El Salvador
Hacia la libertad por la cultura

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA

Formulario para recopilación de datos

Anexo II

Esta encuesta tiene como propósito obtener información sobre el tratamiento tributario de las operaciones que realizan los Centros Internacionales de Llamadas amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales en la zona metropolitana de San Salvador, la información proporcionada será confidencial y utilizada única y exclusivamente para fines académicos.

INDICACIONES: Marque con una "X" su respuesta, cabe mencionar que en algunas preguntas puede marcar más de una alternativa.

1. ¿Cuál es su nivel académico en la carrera de contaduría pública?

- a) Bachiller _____
- b) Egresado _____
- c) Profesional (Licenciado en Contaduría Pública) _____
- d) Otro. _____ Especifique _____

2. ¿Es usted empleado de la compañía o labora en representación a un outsourcing?

- a) Empleado de la compañía _____
- b) Empleado outsourcing _____

3. ¿Ha participado en alguna capacitación reciente en materia tributaria sobre temas de IVA, Renta, Código Tributario y sus respectivos Reglamentos, en relación con la Ley de Servicios Internacionales?

- a) Si _____
- b) No _____

4. Si la respuesta a la pregunta anterior es Sí, indicar ¿quién ha financiado dichas capacitaciones?

- a) La compañía _____
- b) Fondos propios _____

5. ¿Con qué frecuencia participa en dichas capacitaciones?

- a) Anualmente _____
- b) Trimestral _____
- c) Cuando es necesario _____
- d) Raras veces _____

6. ¿Ha tenido revisiones por parte del Ministerio de Hacienda recientemente?

- a) Si _____
- b) No _____

7. Si la respuesta a la pregunta anterior es Sí. ¿Han emitido reporte o alguna observación por incumplimientos de carácter formal o sustantivo el cual ha repercutido en pago de multas o sanciones?

- a) Si _____
- b) No _____

8. ¿Cuál considera usted que puede ser una causa por las cuales se puede llegar a caer en incumplimientos tributarios?

- Desconocimiento de Leyes Tributarias
- Falta de capacitación adecuada en Materia Tributaria
- Negligencia
- Asesoría inapropiada
- Otros

9. ¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia de IVA?

- | | Alto | Medio | Bajo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Operaciones no sujetas, exentas y gravadas tasa cero | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Modificación del valor original de la factura de exportación por rebajas y descuentos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Aplicación de la proporcionalidad | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Procedimiento tributario para dar de baja a elementos de propiedad, planta y equipo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Rentas locales gravadas, o renta fuera de alcance de la actividad incentivada enmarcada en el acuerdo de exención emitido por el MINEC | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

10. ¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia del Código Tributario?

- | | Alto | Medio | Bajo |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Estudio de mercado para las operaciones con partes relacionadas ubicadas en países de baja o nula tributación | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Retenciones de IVA por operaciones realizadas con sujetos no domiciliados | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Requisitos que debe contener los documentos que amparan las ventas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Implicaciones de no llevar correctamente los Libros de IVA | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ retenciones de Impuesto sobre la Renta correspondiente a rentas pagadas en especie | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. ¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia de Impuesto sobre la Renta?

- | | Alto | Medio | Bajo |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ▪ Rentas obtenidas en el Exterior | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Proporcionalidad de Gastos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Ganancia de Capital | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ▪ Procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 216 “ <i>Tablas de Retención</i> ”, sobre rentas pagadas en períodos especiales | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. ¿Conoce usted el riesgo fiscal de no presentar en tiempo y forma los siguientes informes al Ministerio de Hacienda estipulados en el Código Tributario?

	Si	No
▪ Informe Anual de Retenciones [F – 910]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Informe sobre la distribución o capitalización de utilidades dividendos o excedentes y/o listado de socios, Accionistas o Cooperados [F – 915]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Informe sobre Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores [F – 987]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Informe sobre resumen inventario físico de bienes muebles del activo realizable o corriente [F – 983]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Informe de operaciones con sujetos no relacionados [F – 982]	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. ¿Considera necesaria la elaboración de un Análisis Técnico Tributario sobre las operaciones que realizan los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparados a la Ley de Servicios Internacionales?

a) Si

b) No

Porqué: _____

Muchas gracias por su colaboración

Constancia de recepción:

Favor colocar su nombre, hora, fecha y estampar sello distintivo de la compañía:

Fecha _____

Hora _____

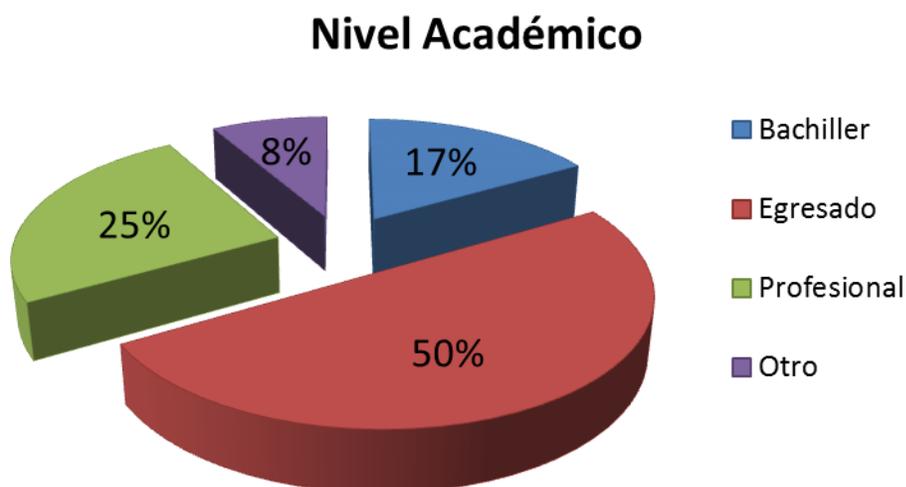
Recibido por _____

Sello _____

Análisis de los resultados

PREGUNTA N° 1

¿Cuál es su nivel académico en la carrera de contaduría pública?



Respuesta	Bachiller	Egresado	Profesional	Otro	Total
Frecuencia Absoluta	2	6	3	1	12
Frecuencia Porcentual	17%	50%	25%	8%	100%

Objetivo:

Determinar el nivel académico del responsable de la información financiera de las "Call Center" que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

En más de un 50% del personal contratado en este tipo de compañías, son egresados de la carrera de contaduría pública, lo cual nos da un indicativo del nivel académico que estos poseen para desempeñar apropiadamente su trabajo y el criterio aplicado en las operaciones que las "Call Center" realizan.

PREGUNTA N° 2

¿Es usted empleado de la compañía o labora en representación a un outsourcing?



Respuesta	Compañía	Outsourcing	Total
Frecuencia Absoluta	10	2	12
Frecuencia Porcentual	83%	17%	100%

Objetivo:

Determinar el tipo de contratación en el cual se desempeña el responsable de la información financiera de las "Call Center" que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

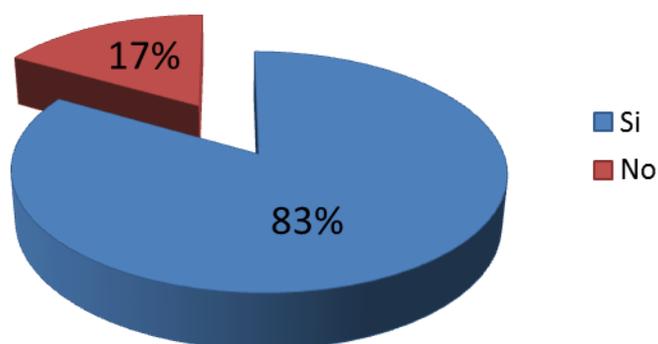
Resultado:

En más de un 80% de los responsables de la información financiera, son empleados contratados directamente por la compañía, lo cual da un indicativo del grado de responsabilidad, compromiso y familiaridad que se tiene con la información que se manipula y registra en la contabilidad de este tipo de entidades.

PREGUNTA N° 3

¿Ha participado en alguna capacitación reciente en materia tributaria sobre temas de IVA, Renta, Código Tributario y sus respectivos Reglamentos, en relación con la Ley de Servicios Internacionales?

Grado de capacitación



Respuesta	Si	No	Total
Frecuencia Absoluta	10	2	12
Frecuencia Porcentual	83%	17%	100%

Objetivo:

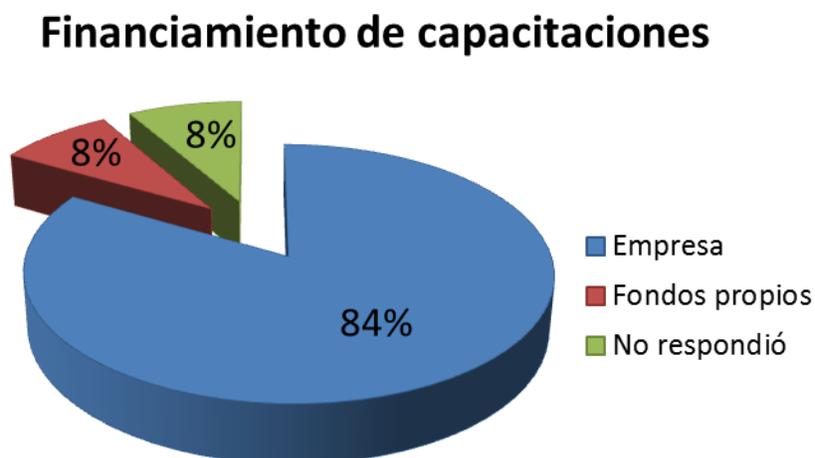
Determinar el nivel de preparación y educación continuada del responsable de la información financiera de las "Call Center" que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

En más de un 80% afirmaron que reciben alguna capacitación relacionada en materia tributaria en cuanto a aquellos aspectos que le son aplicables a las operaciones que realizan los Centros Internacionales de Llamadas.

PREGUNTA N° 4

Si la respuesta a la pregunta anterior es Sí, indicar ¿quién ha financiado dichas capacitaciones?



Respuesta	Empresa	Fondos propios	No respondió	Total
Frecuencia Absoluta	10	1	1	12
Frecuencia Porcentual	83%	8%	8%	100%

Objetivo:

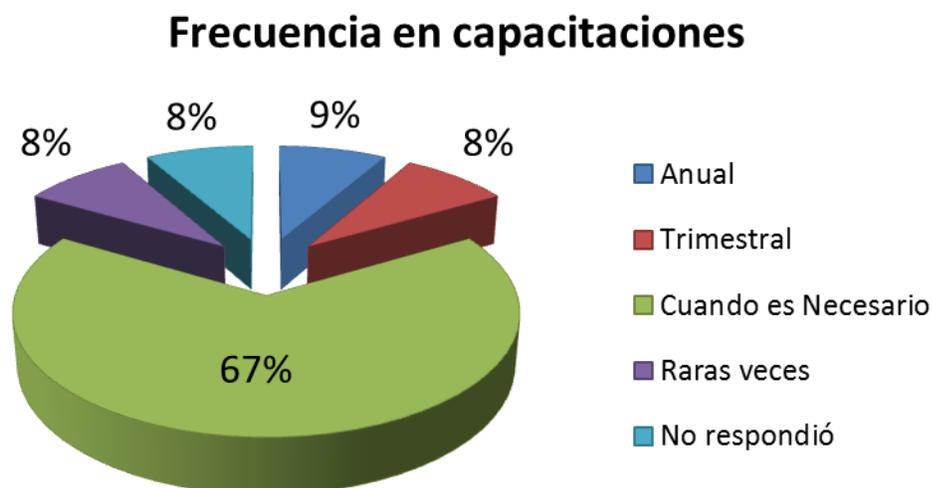
Determinar el nivel de preocupación de la administración en cuanto a la educación continuada y debida actualización de conocimientos del responsable de la información financiera de las “Call Center” que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

En su mayoría, las compañías son las que financian las capacitaciones que reciben los responsables de la información financiera, ya sea a través de firmas de auditoría, seminarios impartidos por funcionarios del Ministerio de Hacienda (invitados especiales ad – honorem) y otras entidades.

PREGUNTA N° 5

¿Con qué frecuencia participa en dichas capacitaciones?



Respuesta	Anual	Trimestral	Cuando es Necesario	Raras veces	No respondió	Total
Frecuencia Absoluta	1	1	8	1	1	12
Frecuencia Porcentual	8%	8%	67%	8%	8%	100%

Objetivo:

Determinar la frecuencia con que la administración envía a educación continuada y debida actualización de conocimientos al responsable de la información financiera de las "Call Center" que operan amparadas bajo la Ley de Servicios Internacionales.

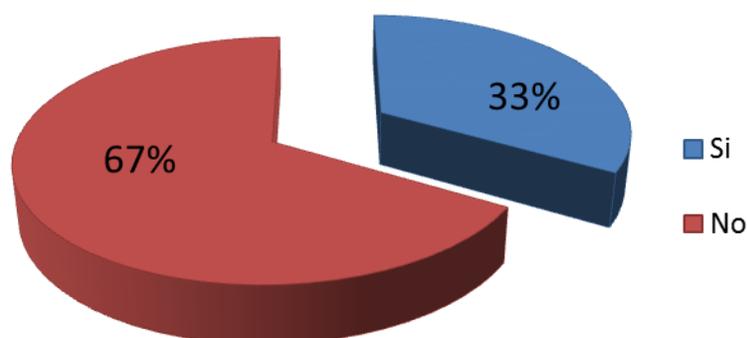
Resultado:

En más del 60% fue notorio que solo cuando es necesario los responsables de la información financiera de estas compañías, son enviados a capacitaciones en materia tributaria, es decir, solamente cuando hay cambios o reformas en la legislación, estos participan en alguna capacitación.

PREGUNTA N° 6

¿Ha tenido revisiones por parte del Ministerio de Hacienda recientemente?

Revisiones del Ministerio de Hacienda



Respuesta	Si	No	Total
Frecuencia Absoluta	4	8	12
Frecuencia Porcentual	33%	67%	100%

Objetivo:

Determinar si las compañías en investigación han tenido revisiones por parte del Ministerio de Hacienda, con el fin de verificar el cumplimiento a las obligaciones tributarias de los "Call Center".

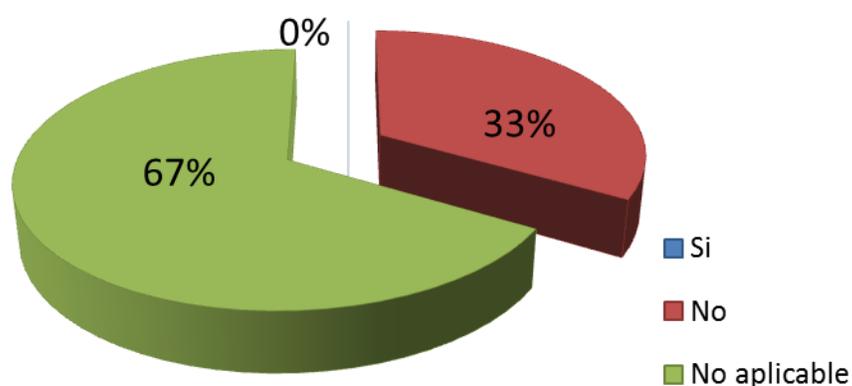
Resultado:

Solamente 4 de los 12 "Call Center" investigados fueron visitados, por lo menos una o dos veces por parte del Ministerio de Hacienda para la verificación de los aspectos formales y sustantivos en cuanto a las disposiciones en materia tributaria y la Ley de Servicios Internacionales.

PREGUNTA N° 7

Si la respuesta a la pregunta anterior es Sí. ¿Han emitido reporte o alguna observación por incumplimientos de carácter formal o sustantivo el cual ha repercutido en pago de multas o sanciones?

Multas o sanciones por incumplimientos tributarios



Respuesta	Si	No	No aplicable	Total
Frecuencia Absoluta	-	10	9	12
Frecuencia Porcentual	0%	25%	75%	100%

Objetivo:

Determinar si las compañías derivado de la investigación o revisiones por parte del Ministerio de Hacienda, se han visto envueltas en el pago de multas o sanciones por incumplimiento a las obligaciones tributarias de los "Call Center".

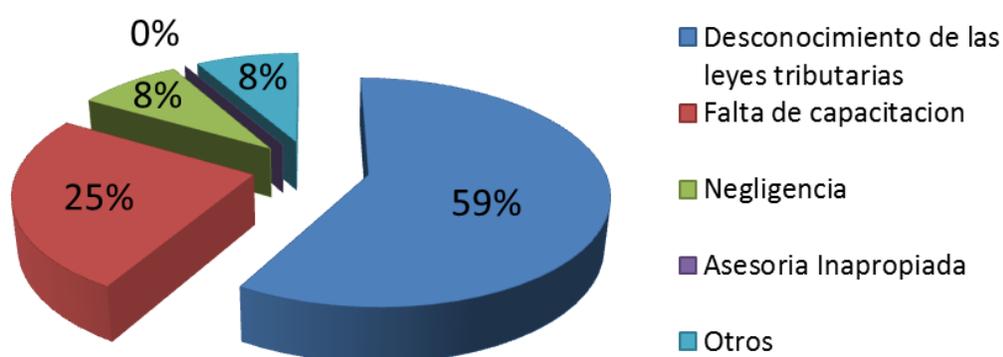
Resultado:

De las compañías investigadas, y que fueron visitadas por funcionarios del Ministerio de Hacienda, ninguna ha tenido que pagar multas por incumplimientos a las obligaciones tributarias según lo manifestado por los responsables de la información financiera.

PREGUNTA N° 8

¿Cuál considera usted que puede ser una causa por las cuales se puede llegar a caer en incumplimientos tributarios?

Causales de incumplimientos a la legislación tributaria



Respuesta	Desconocimiento de las leyes tributarias	Falta de capacitación	Negligencia	Asesoría Inapropiada	Otros	Total
Frecuencia Absoluta	7	3	1	-	1	12
Frecuencia Porcentual	59%	25%	8%	0%	8%	100%

Objetivo:

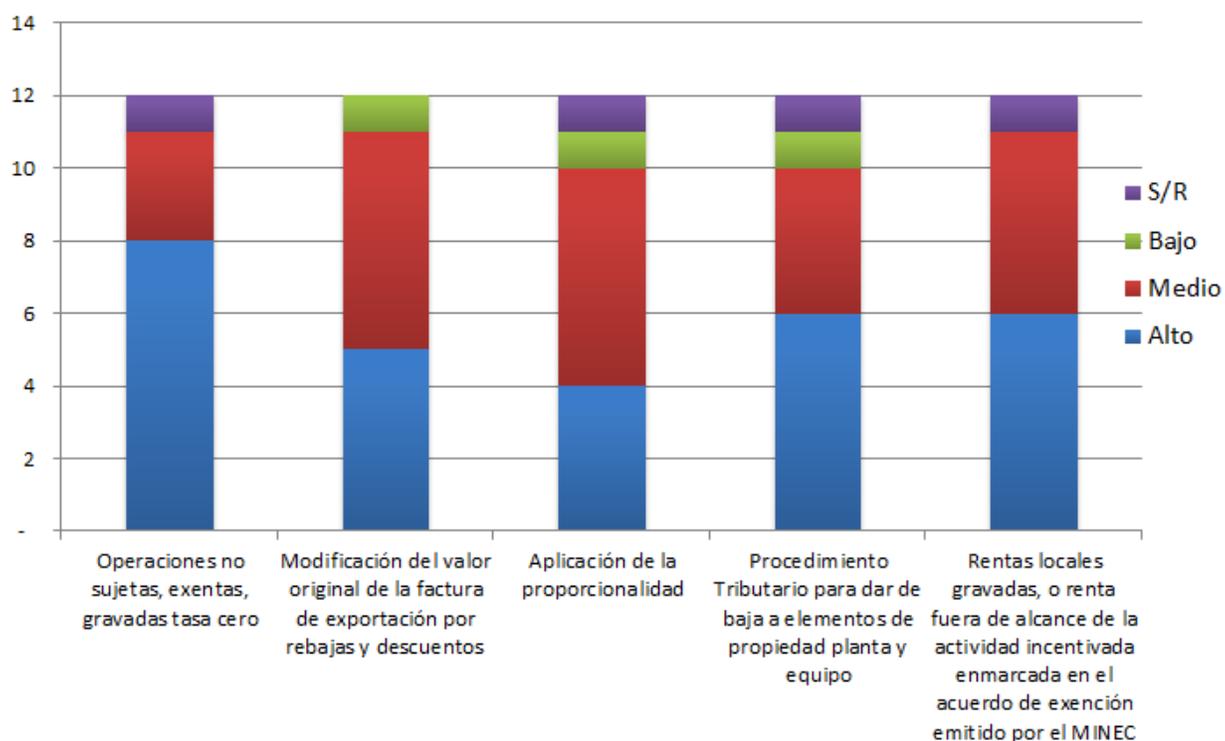
Determinar si las compañías derivado de la investigación o revisiones por parte del Ministerio de Hacienda, analicen la causal por la cual se vieron envueltas en el pago de multas o sanciones por incumplimiento a las obligaciones tributarias de los "Call Center".

Resultado:

De las compañías investigadas, en su mayoría, los responsables de la información financiera aseguraron que fue por desconocimiento de las leyes tributarias aplicables a este tipo de entidades.

PREGUNTA N° 9

¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia de IVA?



Respuesta / Nivel de conocimiento	Alto	Medio	Bajo	S/R	Total
Operaciones no sujetas, exentas, gravadas tasa cero	8	3	-	1	12
Modificación del valor original de la factura de exportación por rebajas y descuentos	5	6	1	-	12
Aplicación de la proporcionalidad	4	6	1	1	12
Procedimiento Tributario para dar de baja a elementos de propiedad planta y equipo	6	4	1	1	12
Rentas locales gravadas, o renta fuera de alcance de la actividad incentivada enmarcada en el acuerdo de exención emitido por el MINEC	6	5	-	1	12

Objetivo:

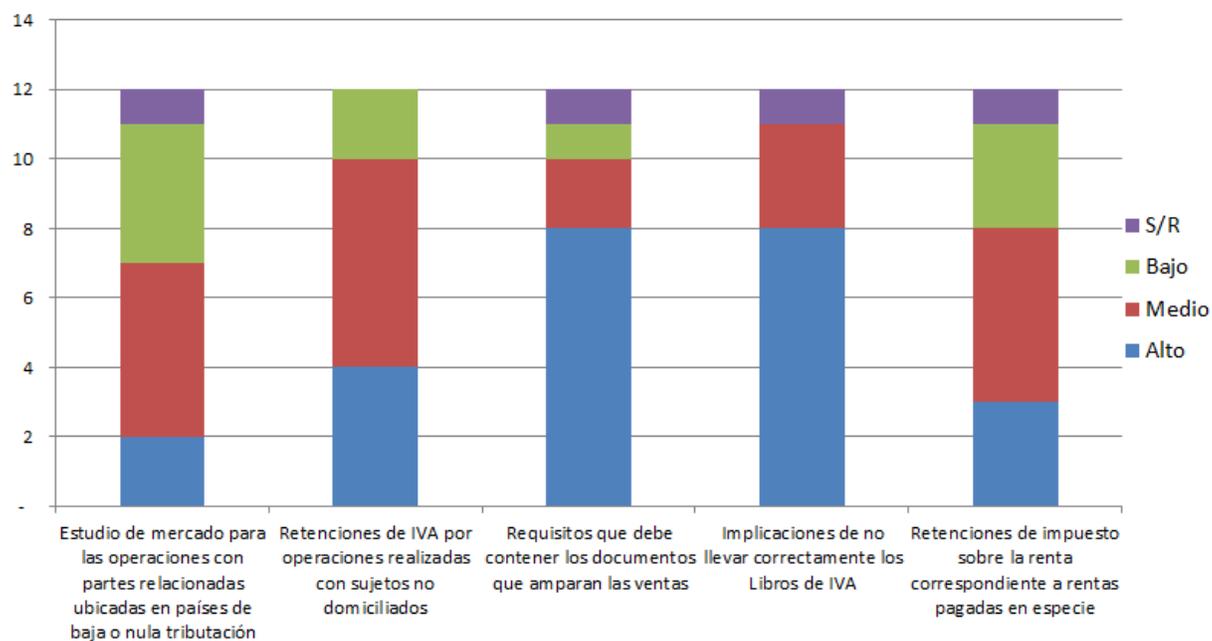
Determinar el nivel de conocimiento en cuanto a aspectos puntuales en materia de IVA, que le son aplicables a los “Call Center” que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

De las compañías investigadas, en su mayoría, los responsables de la información financiera denotaron que los temas en los cuales poseen medio/bajo conocimiento son: la modificación del valor original de la factura de exportación por rebajas y descuentos y la aplicación de la proporcionalidad.

PREGUNTA N° 10

¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia del Código Tributario?



Respuesta / Nivel de conocimiento	Alto	Medio	Bajo	S/R	Total
Estudio de mercado para las operaciones con partes relacionadas ubicadas en países de baja o nula tributación	2	5	4	1	12
Retenciones de IVA por operaciones realizadas con sujetos no domiciliados	4	6	2	-	12
Requisitos que debe contener los documentos que amparan las ventas	8	2	1	1	12
Implicaciones de no llevar correctamente los Libros de IVA	8	3	-	1	12
Retenciones de Impuesto sobre la Renta correspondiente a rentas pagadas en especie	3	5	3	1	12

Objetivo:

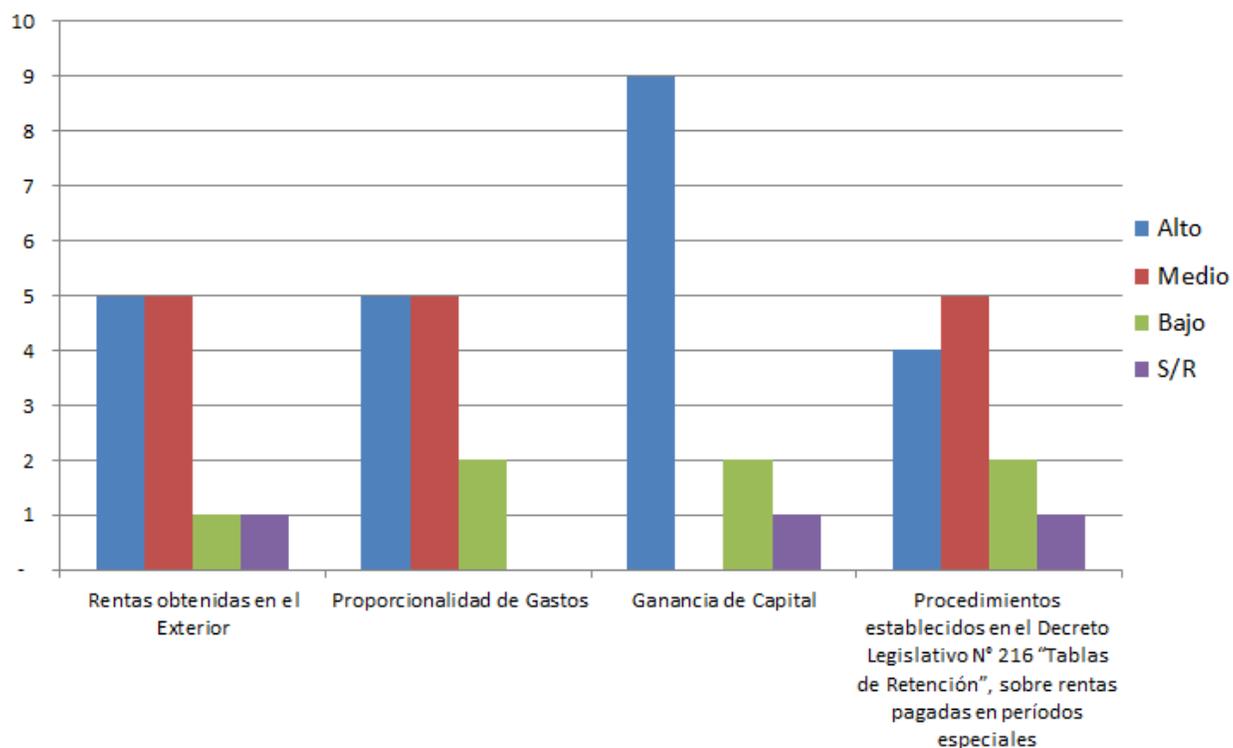
Determinar el nivel de conocimiento en cuanto a aspectos puntuales en materia del Código Tributario, que le son aplicables a los "Call Center" que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

De las compañías investigadas, en su mayoría, los responsables de la información financiera denotaron que los temas en los cuales poseen bajo conocimiento son: estudio de mercado para las operaciones con partes relacionadas ubicadas en países de baja o nula tributación, retenciones de Impuesto sobre la Renta correspondiente a rentas pagadas en especie, y retenciones de IVA por operaciones realizadas con sujetos no domiciliados.

PREGUNTA N° 11

¿Qué nivel de familiarización posee usted con los siguientes temas en materia de Impuesto sobre la Renta?



Respuesta / Nivel de conocimiento	Alto	Medio	Bajo	S/R	Total
Rentas obtenidas en el Exterior	5	5	1	1	12
Proporcionalidad de Gastos	4	6	2	-	12
Ganancia de Capital	9	-	2	1	12
Procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 216 "Tablas de Retención", sobre rentas pagadas en períodos especiales	4	5	2	1	12

Objetivo:

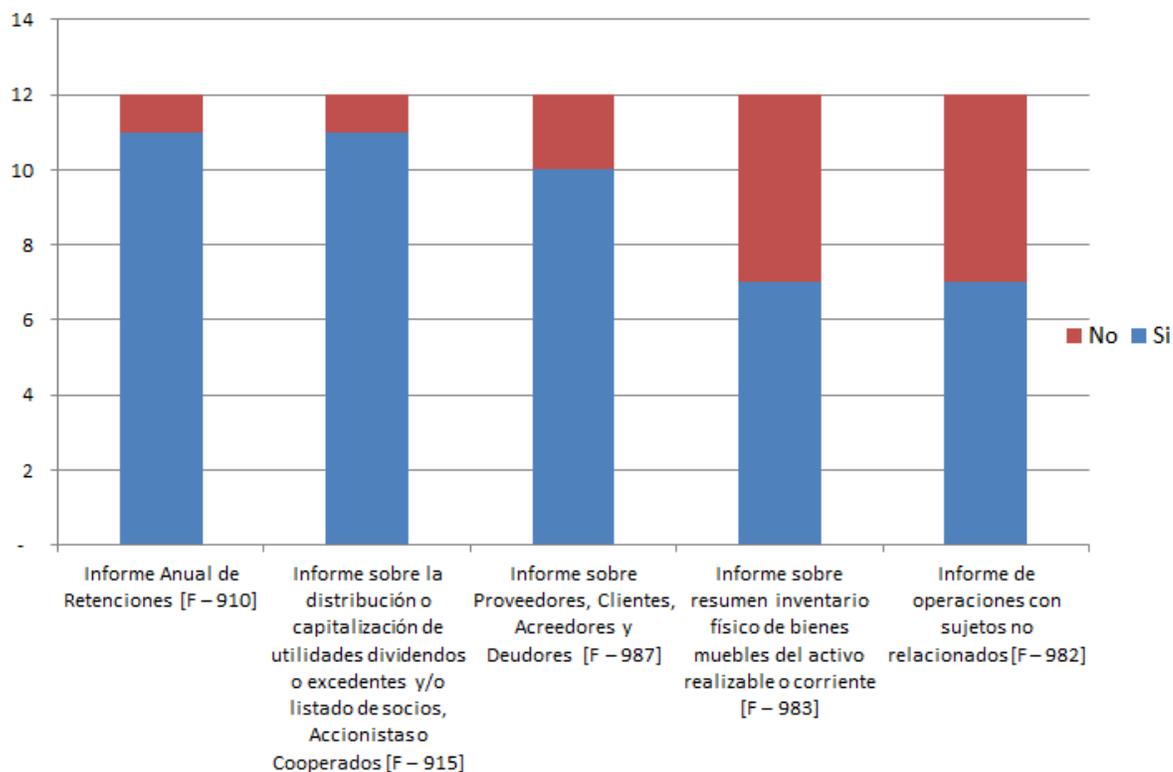
Determinar el nivel de conocimiento en cuanto a aspectos puntuales en materia de Impuesto sobre la Renta, que le son aplicables a los "Call Center" que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

De las compañías investigadas, en su mayoría, los responsables de la información financiera denotaron que los temas en los cuales poseen bajo conocimiento son: proporcionalidad de gastos, rentas obtenidas en el exterior, procedimientos establecidos en el Decreto Legislativo N° 216 "Tablas de Retención", sobre rentas pagadas en períodos especiales.

PREGUNTA N° 12

¿Conoce usted el riesgo fiscal de no presentar en tiempo y forma los siguientes informes al Ministerio de Hacienda estipulados en el Código Tributario?



Respuesta / Nivel de conocimiento	Si	No	Total
Informe Anual de Retenciones [F – 910]	11	1	12
Informe sobre la distribución o capitalización de utilidades dividendos o excedentes y/o listado de socios, Accionistas o Cooperados [F – 915]	11	1	12
Informe sobre Proveedores, Clientes, Acreedores y Deudores [F – 987]	10	2	12
Informe sobre resumen inventario físico de bienes muebles del activo realizable o corriente [F – 983]	7	5	12
Informe de operaciones con sujetos no relacionados [F – 982]	7	5	12

Objetivo:

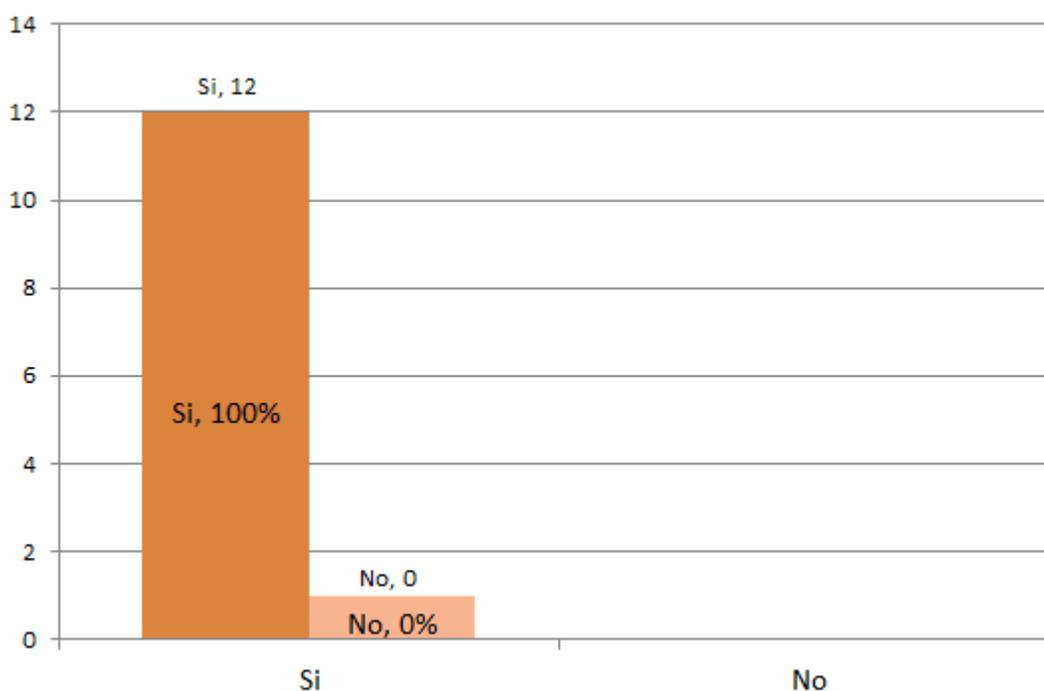
Determinar el nivel de conocimiento riesgo fiscal en cuanto al no presentar informes especiales al Ministerio de Hacienda, que le son aplicables a los "Call Center" que operan amparados bajo la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

De las compañías investigadas, en su mayoría, los responsables de la información financiera, todos denotaron que si saben de las implicaciones de no presentar dichos formularios.

PREGUNTA N° 13

¿Considera necesaria la elaboración de un análisis técnico tributario sobre las operaciones que realizan los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparados a la Ley de Servicios Internacionales?



Respuesta	Si	No	Total
Frecuencia Absoluta	12	0	12
Frecuencia Porcentual	100%	0%	100%

Objetivo:

Determinar la utilidad sobre la elaboración de un Análisis Técnico Tributario sobre las operaciones que realizan los Centros Internacionales de Llamadas que operan amparados a la Ley de Servicios Internacionales.

Resultado:

De las compañías investigadas, todos los responsables de la información financiera manifestaron que si sería de mucha utilidad para aquellas operaciones que no son de su total dominio, para ampliar criterios, para evitar incumplimientos ante el Ministerio de Hacienda entre otros.



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

DECRETO No. 216.-

EL ÓRGANO EJECUTIVO DE LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR,

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante Decreto Legislativo No. 957, de fecha 14 de diciembre de 2011, publicado en el Diario Oficial No. 235, Tomo No. 393, del 15 del mismo mes y año, se introdujeron reformas a la Ley de Impuesto sobre la Renta, entre ellas, la relacionada con la simplificación del mecanismo de retención del Impuesto sobre la Renta de las personas naturales, cuyos ingresos provengan exclusivamente de remuneraciones de carácter permanente, salarios, sueldos y otros, de tal manera que no están obligados a presentar la declaración, salvo las excepciones legales; en consecuencia, su impuesto será igual a la suma de las retenciones efectuadas de acuerdo a la tabla respectiva;
- II. Que mediante la introducción de la simplificación al mecanismo de retención del Impuesto sobre la Renta de las personas naturales referida anteriormente, se disminuirán contratiempos y costos administrativos a los contribuyentes asalariados y a la Administración Tributaria, debido a que no será necesaria la tramitación y verificación de más de cuatrocientas mil devoluciones;
- III. Que el funcionamiento de la simplificación mencionada requiere que las tablas de retención se ajusten a la tabla del Art. 37 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, propiciando así que el cálculo de las retenciones se aproximen al impuesto que resultaría de aplicar la tabla referida, debiendo regularse además los procedimientos que coadyuven al logro de dicho objetivo; y,
- IV. Que en virtud de lo anterior, es procedente emitir nuevas tablas de retención que contengan el monto a retener, guardando consonancia con lo dispuesto en el Art. 37 de la Ley de Impuesto sobre la Renta.

POR TANTO,

en uso de sus facultades legales,



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

DECRETA las siguientes:

TABLAS DE RETENCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA

Sujetos Comprendidos

Art. 1.- Se consideran sujetos pasivos de la retención, las personas naturales domiciliadas en el país, que perciban rentas gravadas que provengan de salarios, sueldos y otras remuneraciones de similar naturaleza en relación de subordinación o dependencia, ya sea en especie o en efectivo, las que serán afectas a una retención, de acuerdo a las siguientes tablas:

a) Remuneraciones gravadas pagaderas mensualmente:

	DESDE	HASTA	% A APLICAR	SOBRE EL EXCESO DE:	MAS CUOTA FIJA DE:
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 487.60	SIN RETENCIÓN		
II TRAMO	\$ 487.61	\$ 642.85	10%	\$ 487.60	\$ 17.48
III TRAMO	\$ 642.86	\$ 915.81	10%	\$ 642.85	\$ 32.70
IV TRAMO	\$ 915.82	\$ 2,058.67	20%	\$ 915.81	\$ 60.00
V TRAMO	\$ 2,058.68	En adelante	30%	\$ 2,058.67	\$ 288.57

b) Remuneraciones gravadas pagaderas quincenalmente:

	DESDE	HASTA	% A APLICAR	SOBRE EL EXCESO DE:	MAS CUOTA FIJA DE:
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 243.80	SIN RETENCIÓN		
II TRAMO	\$ 243.81	\$ 321.42	10%	\$ 243.80	\$ 8.74
III TRAMO	\$ 321.43	\$ 457.90	10%	\$ 321.42	\$ 16.35
IV TRAMO	\$ 457.91	\$ 1,029.33	20%	\$ 457.90	\$ 30.00
V TRAMO	\$ 1,029.34	En adelante	30%	\$ 1,029.33	\$ 144.28



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

c) Remuneraciones gravadas pagaderas semanalmente:

	DESDE	HASTA	% A APLICAR	SOBRE EL EXCESO DE:	MAS CUOTA FIJA DE:
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 121.90	SIN RETENCIÓN		
II TRAMO	\$ 121.91	\$ 160.71	10%	\$ 121.90	\$ 4.37
III TRAMO	\$ 160.72	\$ 228.95	10%	\$ 160.71	\$ 8.17
IV TRAMO	\$ 228.96	\$ 514.66	20%	\$ 228.95	\$ 15.00
V TRAMO	\$ 514.67	En adelante	30%	\$ 514.66	\$ 72.14

d) Remuneración gravada para cálculo de retención:

Para el cálculo de la retención, deberán ser consideradas únicamente las remuneraciones gravadas en el período respectivo. No deberán considerarse para el cálculo de la retención las remuneraciones no gravadas, inclusive las cotizaciones laborales previsionales.

e) Deducciones incorporadas en las tablas de retención:

Los valores consignados en las tablas de retención ya consideran las deducciones de cotizaciones de seguridad social y el monto de un mil seiscientos dólares (US\$ 1,600.00) establecidas en los Arts. 29, numeral 7) inciso primero y 33 de la Ley de Impuesto sobre la Renta a que tienen derecho las personas naturales asalariadas.

f) Recálculo de retención:

Para determinar la retención de los meses de junio y diciembre, el agente de retención deberá realizar un recálculo considerando todas las remuneraciones gravadas acumuladas a dichos meses, hayan sido objeto de retención o no.

No deben considerarse para el recálculo de la retención las remuneraciones que hayan sido objeto de retención definitiva y las remuneraciones que hayan sido objeto de la retención del 10% que se regula en el Art. 1, literal h), número 1 del presente Decreto.

Para el procedimiento de recálculo se utilizarán las siguientes tablas de retención:



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

1) Para el mes de junio (Primer recálculo):

	Remuneraciones gravadas		% A APLICAR	SOBRE EL EXCESO DE:	MAS CUOTA FIJA DE:
	DESDE	HASTA			
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 2,925.60	SIN RETENCIÓN		
II TRAMO	\$ 2,925.61	\$ 3,857.10	10%	\$ 2,925.60	\$ 104.88
III TRAMO	\$ 3,857.11	\$ 5,494.86	10%	\$ 3,857.10	\$ 196.20
IV TRAMO	\$ 5,494.87	\$ 12,352.02	20%	\$ 5,494.86	\$ 360.00
V TRAMO	\$ 12,352.03	En adelante	30%	\$ 12,352.02	\$ 1,731.42

2) Para el mes de diciembre (Segundo recálculo):

	Remuneraciones gravadas		% A APLICAR	SOBRE EL EXCESO DE:	MAS CUOTA FIJA DE:
	DESDE	HASTA			
I TRAMO	\$ 0.01	\$ 5,851.20	SIN RETENCIÓN		
II TRAMO	\$ 5,851.21	\$ 7,714.20	10%	\$ 5,851.20	\$ 209.76
III TRAMO	\$ 7,714.21	\$ 10,989.72	10%	\$ 7,714.20	\$ 392.40
IV TRAMO	\$ 10,989.73	\$ 24,704.04	20%	\$ 10,989.72	\$ 720.00
V TRAMO	\$ 24,704.05	En adelante	30%	\$ 24,704.04	\$ 3,462.84

Para el primer recálculo de retención se acumularán las remuneraciones gravadas obtenidas durante los meses de enero a junio y para el segundo recálculo se acumularán todas las remuneraciones gravadas obtenidas durante el ejercicio o período de imposición.

Al total de retención resultante de la aplicación de la tabla que correspondiera se le restará la sumatoria de las mismas efectuadas en los períodos mensuales anteriores, de enero a mayo para el primer recálculo y de enero a noviembre para el segundo recálculo, la diferencia positiva constituirá el valor a retener en el mes de junio o diciembre, según se trate del primer o segundo recálculo. Si la diferencia es negativa no se retendrá valor alguno.

Quando exista cambio de patrono o empleador en el ejercicio o período de imposición, el responsable de efectuar el recálculo y la retención respectiva será el último patrono o empleador en el período del recálculo. Para estos efectos el trabajador exigirá a su anterior patrono una constancia de retención de acuerdo a lo establecido en el Art. 1, literal h), número 1) del presente Decreto. El trabajador entregará la constancia a su nuevo patrono, quién considerará las remuneraciones gravadas y las retenciones correspondientes para realizar el recálculo en el mes de junio o diciembre, según el caso,



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

g) Remuneraciones pagaderas por día o periodos especiales.

Se aplicará la tabla mensual, para lo cual se calculará el salario equivalente mensual mediante regla de tres simple, lo mismo para la porción del impuesto a retener mensual y por el mismo método el impuesto a retener que corresponda al período.

Es aplicable el procedimiento anterior para remuneraciones extraordinarias, tales como aguinaldos, vacaciones, bonificaciones, premios y gratificaciones. En el caso que no sea posible asociar un período de pago a la remuneración extraordinaria, se considerará que es mensual.

Si al aplicar el procedimiento de forma independiente a las remuneraciones del inciso anterior resulta que no corresponde aplicar retención, se sumará la remuneración extraordinaria y el sueldo o salario, al monto resultante se le aplicará la retención correspondiente de acuerdo a la tabla de retención mensual. Si ambas remuneraciones se pagan en la misma fecha, el valor a retener se descontará del total de dichas sumas. Si se pagan en fechas diferentes el valor a retener se descontará de la última remuneración que se pague en el período mensual.

h) Casos especiales

1. Dos o más patronos:

Los contribuyentes que realicen trabajo dependiente en un período mensual más de un empleador o patrono, serán sujetos de retención por las rentas obtenidas por cada empleo o trabajo, aplicando la tabla de retención a las rentas de mayor monto y al resto se les aplicará la retención del diez por ciento (10%) sobre las sumas pagadas o acreditadas.

Si la suma de las rentas de los diferentes empleos resultare inferior al monto sujeto a retención de acuerdo a las tablas del presente Decreto, no procederá la aplicación de retención alguna por parte de los patronos o empleadores.

Para los efectos de los incisos anteriores, el trabajador deberá informar a cada patrono o empleador la existencia de más de un empleo y los montos de las rentas respectivas de cada uno de ellos. En el caso que las rentas obtenidas de los diferentes empleos sean de igual monto, el trabajador informará a su patrono a cuál de las rentas se le aplicará la retención con base a las tablas de retención y a cuáles la retención del diez



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

por ciento (10%). El trabajador informará lo anterior en el mes de enero de cada año y en caso de haberse efectuado cambios en las remuneraciones dentro de los quince días hábiles siguientes a dichos cambios.

Los contribuyentes que realicen trabajo dependiente y cambien de patrono en el transcurso del ejercicio o período impositivo, deberán exigir a su anterior patrono la emisión y entrega de una constancia de retención de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 145 del Código Tributario, para ser entregada a su nuevo patrono. La constancia se entregará al trabajador, a más tardar dentro de los quince días hábiles siguientes de la fecha de su retiro.

2. Solicitud voluntaria de una suma mayor de retención:

Los sujetos comprendidos en el artículo 1 de este Decreto que deseen se les retenga una suma mayor, a efecto que no les resulte diferencial de impuesto a pagar a favor del Estado, podrán informar a la Dirección General de Impuestos Internos, mediante el formulario correspondiente, su voluntad que les sean tomadas rentas para efectos del cálculo de retención del período mensual de que se trate o en su caso, se les incremente la cuota de retención. El formulario en referencia será proveído por la citada Dirección General y quienes lo hayan presentado deberán entregar copia del mismo a su agente retenedor para que éste proceda a efectuar el cálculo y retención correspondientes.

i) Obligación de presentar la declaración de Impuesto sobre la Renta

Si como resultado de la aplicación del presente Decreto, la sumatoria de las retenciones efectuadas en el ejercicio o período de imposición no guardan correspondencia con el impuesto que se tendría que liquidar de acuerdo al Art. 37 de la Ley de Impuesto sobre la Renta, el contribuyente presentará declaración y liquidará el impuesto conforme a lo establecido en los Arts. 37 y 48 de la Ley mencionada o podrá solicitar la devolución correspondiente.

En todo caso, los sujetos comprendidos en el artículo 1 del presente Decreto que obtengan rentas mayores a US\$ 60,000.00 están obligados a presentar la declaración del Impuesto sobre la Renta.

Art. 2.- Los empleados y funcionarios públicos de los Órganos del Estado, de las dependencias del Gobierno y las Instituciones Autónomas, presentarán sus declaraciones de Impuesto sobre la Renta por medio de Internet, en el sitio web del Ministerio de



PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

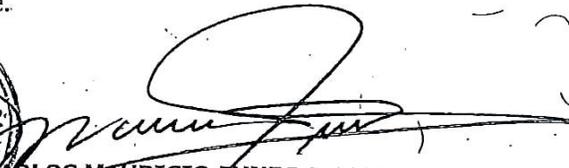
Hacienda utilizando los aplicativos informáticos que para tal efecto disponga la Dirección General de Impuestos Internos.

Art. 3.- Derógase el Decreto Ejecutivo No. 75, de fecha 21 de diciembre de 1991, publicado en el Diario Oficial No. 1, Tomo No. 314, del 6 de enero de 1992.

Art. 4.- El presente Decreto entrará en vigencia el día 1 de enero de 2012, previa su publicación en el Diario Oficial.

DADO EN CASA PRESIDENCIAL: San Salvador, a los veintidós días del mes de diciembre de dos mil once.




CARLOS MAURICIO FUNES CARTAGENA,
Presidente de la República.


JUAN RAMÓN CARLOS ENRIQUE CÁCERES CHÁVEZ,
Ministro de Hacienda.



Ministerio de Gobernación



Constancia No. 7

La Infrascrita Jefe del Diario Oficial:

Hace constar: Que el Decreto Ejecutivo No. **216**, que contiene *Tablas de Retención del Impuesto sobre la Renta*, aparecerá publicado en el Diario Oficial No. 240, Tomo No. 393, correspondiente al veintidós de diciembre de dos mil once; salvo caso fortuito o fuerza mayor.

Y a solicitud de la Ingeniera **Carmen María Hernández de Mancía**, *Jefe División de Registro y Asistencia Tributaria Dirección General de Impuestos Internos, Ministerio de Hacienda*, se extiende la presente Constancia en la DIRECCIÓN DEL DIARIO OFICIAL; San Salvador, cuatro de enero de dos mil doce.




Dina Evelin Vanegas Hernández,
Jefe del Diario Oficial.

Ministerio de Hacienda



Ministerio de Hacienda
Dirección General de Impuestos Internos

Anexo V

Dirección General de Impuestos Internos Circular No. 02/2012

Asunto: Tratamiento tributario aplicable para efectos del Impuesto sobre la Renta, al monto de amortización del pasivo laboral (anticipo de indemnización) que anualmente es cancelado por los patronos a los trabajadores con dependencia laboral.

I.- OBJETO

La presente circular tiene por objeto establecer el tratamiento tributario que para efectos del Impuesto sobre la Renta, deberá aplicarse a las cantidades en concepto de amortización de pasivo laboral (anticipo de indemnización) que anualmente son canceladas por los patronos a los trabajadores con dependencia laboral.

II.- FUNDAMENTO LEGAL

Esta circular tiene como fundamento legal lo dispuesto en los artículos 1, 2, 3 y 6 literal d) de la Ley Orgánica de la Dirección General de Impuestos Internos, 4 numeral 3) inciso segundo y 29 numeral 2) de la Ley del Impuesto sobre la Renta y 402 del Código de Trabajo, y principalmente la opinión jurídica emitida por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social, en la cual se reconoce que todas las cantidades que los patronos cancelan a sus empleados al final de cada año, les permite asegurar anticipadamente el pleno ejercicio de su derecho de indemnización, sin necesidad de ponerle fin a la relación laboral, y además se expone, que no se infringe la naturaleza jurídica de la indemnización, siempre y cuando el pago se efectúe y conste en los instrumentos señalados en el artículo 402 del Código de Trabajo.



III.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

Quedan sometidas a las disposiciones contenidas en la presente circular, las remuneraciones anuales que en concepto de anticipo de indemnización son canceladas por los patronos a sus trabajadores con dependencia laboral.

IV.- CONTENIDO

1. Los anticipos de indemnización que el patrono pague anualmente a sus trabajadores, constituirán renta no gravada con el Impuesto sobre la Renta, siempre que las mismas cumplan lo siguiente:
 - a. No excedan de un salario básico de treinta días por cada año de servicio.
 - b. Exista un acuerdo expreso entre el trabajador y el patrono para considerarlas como amortización del pasivo laboral (anticipo de indemnización).
 - c. Se documenten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 402 del Código de Trabajo.

Para tales efectos, ningún salario podrá ser superior al salario promedio de lo devengado en los últimos doce meses, siempre y cuando estos salarios hayan sido sujetos de retención, excepto si no hubiere obligación de retener.

2. En caso que el valor que se cancele en concepto de anticipo de indemnización, supere el parámetro al que se ha hecho referencia en el numeral anterior, el excedente deberá ser sometido a la retención del diez por ciento (10%) en concepto de Impuesto sobre la Renta, conforme a lo dispuesto por el artículo 156-B del Código Tributario.



Ministerio de Hacienda

Ministerio de Hacienda
Dirección General de Impuestos Internos

3. Los anticipos de indemnización pagados anualmente a los trabajadores, serán deducibles de la renta obtenida para el empleador, según lo dispuesto en el artículo 29 numeral 2) de la referida Ley, indistintamente su monto, siempre y cuando cumpla los requisitos legales de deducibilidad; respecto a los montos que excedan el límite no gravado, a efecto de que sean deducibles, se requiere además, que hubiesen sido sujeto a retención y hayan sido enterados a la Administración Tributaria.

San Salvador, doce de diciembre de dos mil doce.




Carlos Alfredo Cativo Sandoval
Director General

Anexo VI

Sitios web consultados

- http://www.elsalvador.com/mwedh/nota/nota_completa.asp?idCat=6374&idArt=6098814
- http://www.proesa.gob.sv/index.php?option=com_k2&view=item&id=32:foro-para-implementar-el-programa-de-inserci3n-laboral-en-call-centers&Itemid=168
- <http://inversiones.proesa.gob.sv/wfDocumentos.aspx#>
- <http://www.uff.br/rpca/Volume%204/Call%20Center.pdf>
- <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.45-G347p/658.45-G347p-Capitulo%20I.pdf>
- <http://www.bcr.gob.sv/bcrsite/?x21=30>
- ftp://download.mh.gob.sv/zonafranca/Comunicado_DPA-ZF.pdf
- http://www.cnr.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=89&Itemid=142
- <http://www.digestyc.gob.sv/index.php/novedades/publicaciones/category/45-directorio-de-empresas.html>
- <http://www.imprentanacional.gob.sv/index.php/servicios/en-linea/ciudadano/busqueda-de-diarios-oficiales>