

Apuntes Contributivos

Por Lcdo. Rafael A. Carazo



El Nuevo Negociado de Servicios al Contribuyente y sus Centros de Servicio

La Sra. Andrea Llena de Felicidad, estuvo casada con Don Jaime Despreocupado, quien falleció en marzo de 2004. Con motivo del fallecimiento de su esposo, la Sra. Llena de Felicidad habló con su vecina, quien había pasado por una situación similar en el año 2002, para que la orientara en cuanto a lo que ella tiene que hacer para "poner todo en orden".

La vecina le informó que si el Sr. Despreocupado no había otorgado un testamento, ella (porque sus tres hijos viven fuera de Puerto Rico) tiene que llevar una acción legal de declaratoria de herederos. Además, ella tiene que rendir con el Departamento de Hacienda (el "Departamento") una Planilla de Contribución sobre Caudales Relictos. La vecina le anticipó que con esa Planilla ella tiene que acompañar, entre otros documentos, una certificación de deuda emitida por el Departamento. Ante esa advertencia la Sra. Llena de Felicidad le comenta a su vecina que su esposo tenía algunas deudas de contribuciones y que él le decía que las había pagado pero que no se las habían eliminado de su expediente. La vecina entonces le dice, "ay bendito, entonces sí que tienes un problema"; yo pasé por eso y para poder solucionar la situación tuve que ir varios días al edificio central del Departamento. Allí fui a diferentes oficinas en distintos pisos, y para ser atendida tuve que hacer turno en cada una de esas oficinas. Aunque "al fin y al cabo" me resolvieron la situación, "tener que pasar por ese suplicio" me causó mucha molestia. La vecina le recomendó que se buscara a alguien que le hiciera esos trámites para que no tuviera que pasar por eso. Siguiendo esa recomendación, la Sra. Llena de Felicidad llamó a su nieto, quien es un Contador Público Autorizado (el "CPA") y le pidió que la ayudara.

En este artículo informamos del nuevo negociado de servicios al contribuyente que creó el Departamento y sus centros de servicios.

El CPA visitó a la Sra. Llena de Felicidad y le dijo que se calmara que él se encargaría de resolverle la situación. Ella, con mucha angustia, le pidió que la perdonara "por todos los problemas que eso te puede causar". El nieto le expresó que él no anticipaba mayores problemas y pensaba que no tendría que ir muchas veces al Departamento. Ella le respondió que "como eso era posible" y le contó lo que le pasó a la vecina.

El Negociado de Servicios al Contribuyente

El nieto le dice "mira abuelita", el Departamento creó un nuevo Negociado de Servicios al Contribuyente. Ese Negociado cuenta con siete Centros de Servicios que son:

1. el Centro de Servicios al Representante,
2. el Centro de Llamadas y Correspondencia,
3. el Centro de Servicios al Contribuyente San Juan,
4. el Centro de Servicios al Contribuyente de Caguas,
5. el Centro de Servicios al Contribuyente de Bayamón
6. el Centro de Servicios al Contribuyente de Mayagüez, y
7. el Centro de Servicios al Contribuyente Ponce.

Se anticipa que el octavo centro del Negociado, el Centro de Servicios al Contribuyente de Arecibo, abra próximamente.

El Centro de Servicios al Contribuyente de San Juan

El Centro de Servicios al Contribuyente, que el Departamento inauguró en marzo de 2004 en su edificio central en San Juan, tiene el objetivo de centralizar en un sólo lugar (en la oficina 107) los servicios que se ofrecen al contribuyente. Ese Centro es uno multi-transaccional y tiene como propósito proveerle al contribuyente un mayor número de servicios y ser el primer punto de contacto con el Departamento.

El Centro de Servicios al Contribuyente de San Juan se divide en tres secciones:

1. la Sección de Solución Inmediata,
2. la Sección de Análisis de Cuenta, y
3. la Sección de Orientación Contributiva.

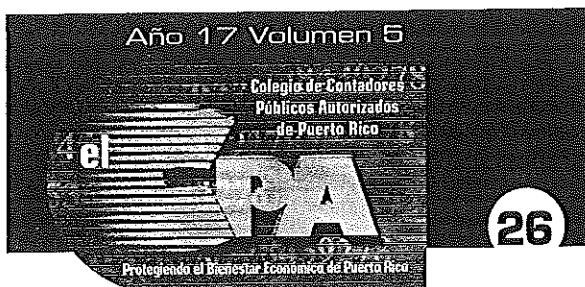
En los centros de servicios se atienden un total de 36 transacciones, que están agrupadas en cuatro conceptos de servicios, que son:

1. **Orientación general** - Esta orientación se ofrece en la primera estación de servicio a la cual el contribuyente llega y donde se provee información general con respecto a los servicios que brinda el Centro. Las transacciones que se incluyen dentro de este concepto son:

- Solicitudes de autorización para preparar el comprobante de retención y declaraciones informativas en impresora láser,
- Copias de la planilla de contribución sobre ingresos de individuos, corporaciones y de contribuciones sobre herencias o donaciones,
- Reclamación de reintegro de contribución sobre ingresos errónea o ilegalmente cobrada,
- Solicitudes de prescripción de cobro de deudas,
- Solicitudes de transferencia electrónica retenida sobre salarios y contribución estimada,
- Certificaciones de deuda, y
- Certificaciones de radicación de planilla de contribución sobre ingresos.

2. **Solución Inmediata** - Dentro de este concepto se incluyen transacciones cuya tramitación es de corta duración; el proceso comienza y se termina en el Centro. Esas transacciones son:

- Cambios en la cuenta del contribuyente, tanto para individuos como para corporaciones y sociedades,
- Certificaciones en cuanto a las razones por las cuales el contribuyente no está obligado a rendir la planilla de contribución sobre ingresos,
- Reclamaciones de cheques - Esta reclamación surge cuando el contribuyente alega que no ha recibido su reintegro. En el Centro se recibe la Solicitud de Reclamación (Modelo SC 811 "Solicitud de Nuevo Cheque en Sustitución al Original") y luego se refiere a la Oficina de Reclamaciones del Área del Tesoro.



Apuntes Contributivos

- Reclamaciones de cheques pagados con endoso fraudulento,
- Certificados del COLA (Cost of living allowance),
- Solicitudes de Número de Identificación de Organizaciones (patrono/individuo),
- Solicitudes de certificación de cancelación del gravamen de la contribución sobre caudales relictos (herencia) y donaciones,
- Emisión de un recibo evidenciando la entrega de documentos o de información requerida mediante un reparo – En este caso, el contribuyente recibe un documento que evidencia que la información o documentos solicitados fueron recibidos en el Centro. El recibo tiene un número de transacción con el que luego se puede rastrear la información que se recibió si se desea saber en que etapa del procedimiento se encuentra.
- Solicitudes de exención de arbitrios,
- Solicitudes de fianza de arbitrios,
- Solicitudes de licencia de Rentas Internas,
- Solicitudes de Número de Identificación de arbitrios, y
- Solicitudes de Renovación en el registro de especialista.

3. Análisis de Cuenta - Este concepto incluye las siguientes transacciones que requieren una discusión con el contribuyente, una evaluación detallada de solicitudes, o la revisión de casos:

- Análisis de cuenta de individuos - derecho a pago diferido – Esta situación surge cuando al contribuyente, por alguna razón, se le ha negado el derecho a diferir el pago de la contribución a pagar según la planilla. El técnico del Centro analiza el caso y si el contribuyente tiene el derecho al pago diferido, trabaja el caso al momento y el contribuyente puede hacer el pago en la colecturía sin intereses y recargos.
- Análisis de cuenta de individuos - emisión de memorando de cancelación y procesamiento del ajuste correspondiente – Cuando se analiza el caso que presenta el contribuyente, si procede el ajuste solicitado el contribuyente recibe, al momento, el memorando de cancelación de deuda y se procesa el ajuste correspondiente, como evidencia de que el asunto fue resuelto.
- Análisis de cuenta de individuos - pagos en suspenso,
- Reclamaciones de corporaciones y sociedades relacionadas con deudas contributivas – Bajo esta categoría, los Técnicos del Centro trabajan con todo tipo de reclamación de deudas de contribución sobre ingresos, patronales y arbitrios. En la mayoría de los casos, si el contribuyente tiene la evidencia a la mano, el asunto se resuelve en el momento.
- Reclamaciones de planillas de individuos – Bajo esta categoría, los técnicos del Centro trabajan con todo tipo de reclamación de deudas de contribución sobre ingresos, patronales y arbitrios. En la mayoría de los casos, si el contribuyente tiene la evidencia a la mano, el asunto se resuelve en el momento.
- Solicitudes de relevo parcial por servicios prestados por corporaciones o sociedades, y
- Solicitudes de relevo total por servicios prestados por corporaciones o sociedades (sectores o categorías).

4. Orientación Contributiva/Consultas Especializadas - Las transacciones que se incluyen dentro de este concepto requieren una discusión detallada de asuntos contributivos en general, tales como:

- Consultas de herencia o donaciones,
- Consultas generales de asuntos contributivos,
- Orientación para establecer plan de pago y descuento de sueldo,
- Orientación sobre arbitrios o impuestos sobre bebidas – Esta clasificación consiste de la orientación al contribuyente en cuanto a los requisitos para solicitar una licencia de bebidas. En el caso de arbitrios, se le informa al contribuyente de los requisitos que tiene que cumplir con respecto a actividades que requieren una fianza, solicitudes de exenciones y las licencias para operar negocios.
- Solicitudes de reclamación por concepto de reintegros contributivos y no contributivos,
- Estimado del monto de los arbitrios a pagar sobre vehículos de motor, y
- Solicitudes de relevo total de la retención de contribuciones sobre ingresos en casos de servicios prestados por corporaciones o sociedades durante los primeros tres (3) años de operación.

El Centro de Representantes

Luego de explicarle todo eso a su abuela, el CPA le dice que dentro del Negociado de Servicio al Contribuyente, en la oficina 211 del edificio principal del Departamento en San Juan, se estableció el Centro de Representantes. Esta oficina sustituye la antigua oficina 107 en la cual se atendía a los representantes. El propósito principal de ese Centro es prestarle servicios a los representantes de forma ágil y efectiva, en un solo Centro de Servicios. El Centro de Representantes está disponible para aquellos representantes que tengan dos o más casos que discutir ante el Departamento de Hacienda. Los representantes pueden someter las distintas situaciones o casos vía fax ((787)724-4037) o personalmente. Se espera que en el futuro ese concepto se integre a nivel de los otros Centros de Servicios al Contribuyente.

Este Centro atiende un total de 17 transacciones y son agrupadas de la siguiente manera:

- 1. General** - bajo este concepto se atienden las siguientes transacciones relacionadas con individuos, las cuales se deben resolver durante la visita:
- Certificación de deudas,
 - Recibo de evidencia por reparo,
 - Solicitud cambio de dirección, y
 - Cambio en el número de cuenta.

- 2. Arbitrios** – en esta categoría se incluyen las siguientes transacciones:
- Solicitud de número de identificación de arbitrios,
 - Reclamación de deuda de arbitrios,
 - Recibo de evidencias de arbitrios,
 - Análisis de pagos en suspenso de arbitrios, y
 - Memorando de cancelación y ajuste de deudas de arbitrios.

3. Relevos - estas transacciones son de corta duración y comienzan y terminan en el Centro:

- Certificado del COLA (cost of living allowance),
- Certificado de relevo total de retención de contribuciones por servicios prestados por corporaciones, y
- Certificado de relevo parcial de retención de contribuciones por servicios prestados por corporaciones (4%).

Apuntes Contributivos...

4. Patronal - esta clasificación incluyen las siguientes transacciones:

- Solicitud de número de identificación patronal,
- Reclamación de deuda patronal,
- Recibo de evidencia patronal,
- Análisis de pagos patronales en suspenso, y
- Memorando de cancelación y ajuste de deuda patronal.

5. Corporaciones - las transacciones dentro de esta categoría requieren una discusión y evaluación detallada del asunto y consisten de:

- Reclamaciones de deudas de corporaciones o sociedades,
- Análisis de pagos de contribución sobre ingresos en suspenso,

- Memorando de cancelación y ajuste de deuda de contribución sobre ingresos, y
- Solicitudes cambio de dirección.

Luego de toda esa explicación, el CPA le confirma a la Sra. Llena de Felicidad que él no debe tener problema alguno en resolverle su situación con relativa facilidad y prontitud. Ante esa información ella se pone muy contenta y le dice "un millón de gracias y que Dios te bendiga". Despidiéndose el nieto le contesta riéndose: "por nada abuelita, y gracias a Dios que ese millón no tributa".