

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
NÚCLEO MONAGAS**



**EVALUACION DEL SISTEMA VENEZOLANO DE INFORMACION  
TRIBUTARIA (SIVIT) COMO HERRAMIENTA DE CONTROL PARA EL  
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL AREA DE RECAUDACION DEL  
SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS - MATURIN DEL SERVICIO  
NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y  
TRIBUTARIA (SENIAT)**

**TUTOR:  
Lcda. Keyla Castillo**

**REALIZADO POR:  
Br: Frias Martínez, Wilson Rafael  
C.I: 17.554.378**

**Trabajo de grado, modalidad pasantías, presentado como requisito  
parcial para optar al título de Licenciado en Administración.**

Maturín, Julio de 2011.

# ACTA DE APROBACION



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION**  
**Maturín- Monagas- Venezuela**

ACTA N° 686

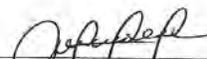
En Maturín, siendo las 03:00 P.M del día 07 de JULIO de 2011 reunidos en la sala de Profesores del Departamento de Administración y Contaduría Pública del Núcleo Monagas de la Universidad de Oriente, los Profesores: YUDITH MENESES, JESUS CABRERA Y KEYLA CASTILLO a fin de cumplir con el requisito exigido por el Reglamento de Trabajo de Grado, Modalidad PASANTIAS DE GRADO, para obtener el título de Licenciado en Administración, se procedió a la presentación del trabajo titulado: "EVALUACIÓN DEL SISTEMA VENEZOLANO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (SIVIT) COMO HERRAMIENTA DE CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL ÁREA DE RECAUDACIÓN DEL SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS- MATURÍN DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)".

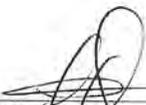
Por el (la) Br: WILSON RAFAEL FRIAS MARTINEZ.

C.I. N° 17.554.378, el jurado luego de la discusión del mismo acordó Aprobar. con la siguiente observación \_\_\_\_\_

Por el Jurado

  
Prof. Yudit Meneses  
Jurado Principal

  
Prof. Jesus Cabrera  
Jurado Principal

  
Prof. Keyla Castillo  
Asesor

Por la Comisión de Trabajo de Grado  
Reglamento de Trabajo de Grado  
Artículo 16 Literal J

  
Prof. Maria Palomo  
Por la Sub Comisión de Trabajo del  
Departamento de Administración

## DEDICATORIA

Primeramente a DIOS TODOPODEROSO Y A SU HIJO JESUCRISTO por guiarme por el camino del bien y haberme dado fuerza y sabiduría cuando más la necesite.

A mis hijos RAFAEL Y WILSON que son la fuerza de mi entrega en la carrera Los amo.

A mis padres RAFAEL Y CARMELITA, ya que sin su apoyo cumplir este sueño me hubiera costado aun más y deseo que el cariño y el amor brindado continúe por muchos años más.

A mis hermanos, JULIA, RANDY, LOREN, GLEIDY Y JUAN DE DIOS, ellos son los que me motivaron siempre y que además contare con ellos en mí día a día. Gracias mis hermanos queridos.

A mi esposa MARIELIS, que lo alcanzado por mí hasta ahora le sirva de ejemplo para su crecimiento personal y profesional.

A mi pana y hermano Efraín Gómez, por el apoyo en mi llegada a esta casa de estudios y de verdad le doy las gracias mi hermanazo.

En fin a todas y cada una de las personas que estuvieron conmigo en toda la carrera, Gracias.

**Wilson Frias**

## AGRADECIMIENTO

A la **UNIVERSIDAD DE ORIENTE**, por haber sido mí casa de estudios, y por todo lo aprendido en mi carrera profesional.

A mi tutora **KEYLA CASTILLO**, por el apoyo incondicional en la realización de mi trabajo de grado

A mis **PROFESORES**, que a lo largo del camino mi brindaron los conocimientos y la ayuda necesaria para salir adelante en mi carrera

A los mis **COMPAÑEROS**, por toda la ayuda brindada.

A todos mis **AMIGOS** de la universidad que forman parte importante de mi desarrollo y superación profesional.

En fin.

**A TODOS GRACIAS.**

**Wilson Frias.**

## INDICE GENERAL

<b>ACTA DE APROBACION .....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>INDICE GENERAL .....</b>	<b>v</b>
<b>INDICE DE GRAFICAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>FASE I.....</b>	<b>3</b>
<b>CONTEXTO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>4</b>
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos .....	4
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>5</b>
Tipo de investigación .....	5
Nivel de investigación .....	6
Técnicas de Recolección de Datos .....	7
<b>ASPECTOS GENERALES DEL SENIAT .....</b>	<b>8</b>
Reseña histórica .....	8
Misión.....	10
Visión .....	10
Naturaleza jurídica .....	11
Objetivos .....	11
<b>VALORES CORPORATIVOS E INSTITUCIONALES .....</b>	<b>12</b>
<b>POLÍTICAS ECONÓMICAS .....</b>	<b>13</b>
<b>ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE         TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR ORIENTAL         SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS – MATURIN. ....</b>	<b>14</b>
<b>ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA.....</b>	<b>15</b>
Funciones del Área de Cobranza.....	15
Funciones del Área de Recaudación .....	16
<b>FASE II .....</b>	<b>19</b>
<b>DESARROLLO DEL ESTUDIO.....</b>	<b>19</b>
<b>IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS UTILIZADOS COMO         HERRAMIENTAS DE CONTROL REFERENTES A LOS         CONTRIBUYENTES UTILIZANDO EL SISTEMA (SIVIT) PARA         DESARROLLAR TAREAS REFERENTES AL ÁREA DE         RECAUDACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE PRESENTA EL SISTEMA         (SIVIT) PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN EL         ÁREA DE RECAUDACIÓN.....</b>	<b>29</b>

LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA (SIVIT) COMO MEDIDA DE CONTROL PARA REALIZAR LOS INFORMES DIARIOS Y MENSUALES.....	31
<b>FASE III .....</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>34</b>
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES .....	35
<b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....</b>	<b>36</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>12</b>
<b>HOJAS METADATOS.....</b>	<b>12</b>



## INDICE DE GRAFICAS

Grafica N° 1 Flujograma del Procedimiento de Cobro: .....	22
Grafica N° 2 DIVISION DE RECAUDACION .....	23
Grafica N° 3 CONTRIBUYENTES ESPECIALES .....	24



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN  
NÚCLEO MONAGAS**



**EVALUACION DEL SISTEMA VENEZOLANO DE INFORMACION TRIBUTARIA  
(SIVIT) COMO HERRAMIENTA DE CONTROL PARA EL  
DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL AREA DE RECAUDACION DEL  
SECTOR DE TRIBUTOS INTERNO MATURIN DEL SERVICIO NACIONAL  
INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT).**

**TUTOR :**

**Lcda. Keyla Castillo**

**REALIZADO POR:**

**Br: Frias Martínez, Wilson Rafael**

**C.I: 17.554.378**

**RESUMEN**

La elaboración de este estudio tuvo como objetivo principal, Evaluar el sistema venezolano de información tributaria (SIVIT) como herramienta de control para el departamento de cobranzas del Area de Recaudación del Sector de Tributos Internos - Maturín del (SENIAT). EL SIVIT (Sistema Venezolano de Información Tributaria); Tiene por objeto el manejo de la información tributaria de los Contribuyentes, para efectos del control de la tributación fiscal, la información es procedente de omisos que cometen los contribuyentes para luego ser debidamente notificados a través de los cobradores que posee el departamento de cobranzas para que posteriormente, los contribuyentes se dispongan a cancelar la deuda morosa por el cual haya sido objeto. Todo este proceso resulta de mucha ayuda a la Administración Tributaria, es decir, esta herramienta permite aumentar los ingresos en materia de tributos al país y contribuir a la efectividad del SENIAT. La metodología utilizada en este estudio se baso en una investigación de campo puesto que se hizo directamente en el área objeto de estudio, la investigación fue netamente descriptiva porque se interpreta y detalla todo lo relacionado al sistema SIVIT y su aplicación en el área de Cobranzas del Sector de Tributos Internos - Maturin, teniendo como conclusión que el sistema SIVIT no está automatizado de una forma adecuada ocasionando problemas para acceder a la información de los contribuyentes de manera eficaz y como recomendación particular se pudiera mejorar el rendimiento del mismo automatizándolo para mayor provecho tanto de los contribuyentes como de la misma administración tributaria.

## INTRODUCCIÓN

El SENIAT es el organismo del estado central venezolano que se encarga de recaudar los tributos, tales como el impuesto sobre la renta, impuesto al valor agregado (IVA), impuesto aduaneros y todos los demás que tienen aplicación a nivel nacional. En base a esto esta entidad ha creado métodos y sistemas que a lo largo del tiempo han venido a brindar herramientas a la hora de ejecutar controles de los mecanismos que se utilizan para llevar a cabo la recaudación de los tributos.

En este sentido y bajo un cuidadoso estudio se creó un Sistema Nacional de Información tributaria que lleva el nombre de **SIVIT**, sistema del cual se estudio y analizo para demostrar la dependencia que tiene el SENIAT con dicho sistema a la hora de supervisar los medios de recaudación y tener control de los datos suministrados en esta área por el SIVIT.

Una división del SENIAT es la región Nor-oriental que tiene receptoría en Barcelona Edo-Anzoátegui, su sucursal es el sector de tributos internos de la ciudad de Maturín y es allí donde se realizó dicho estudio.

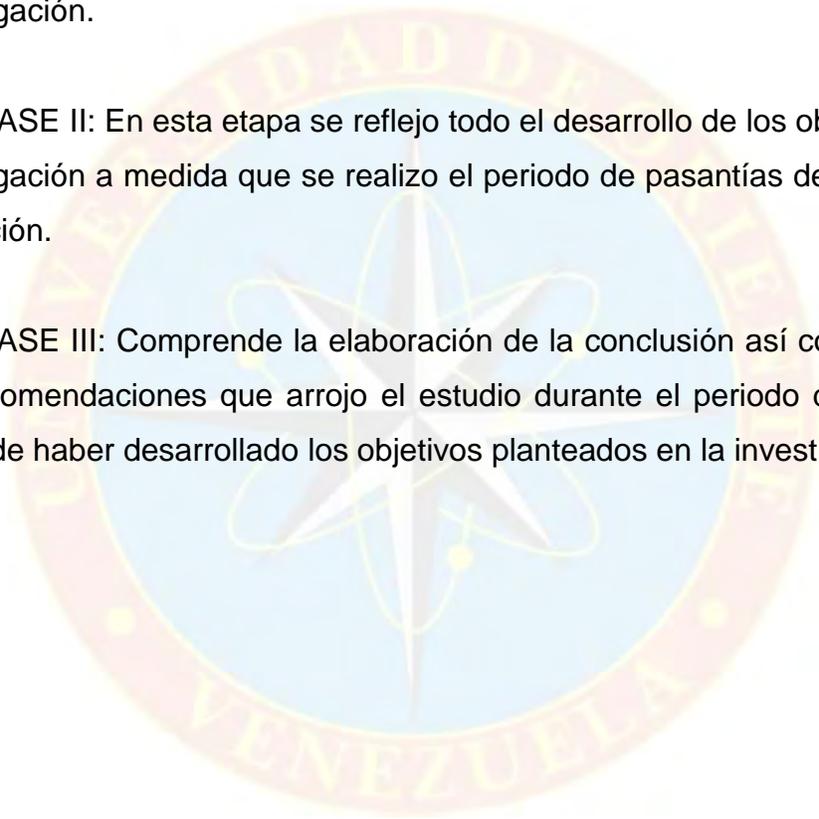
Este trabajo tiene como objetivo mostrar determinados aspectos que en cuanto al SENIAT se refiere son necesarios, debido a que esta área de recaudación es la encargada de reflejar en informes diarios o mensuales lo referente a tributos internos de la ciudad de Maturín.

EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ESTUVO FORMADO POR TRES FASES:

FASE I: Esta describe el entorno institucional, reseña histórica del Seniat, su misión, visión, organización además de los objetivos de esta institución así como también la explicación de los objetivos de la investigación.

FASE II: En esta etapa se reflejo todo el desarrollo de los objetivos de la investigación a medida que se realizo el periodo de pasantías dentro de esta institución.

FASE III: Comprende la elaboración de la conclusión así como también las recomendaciones que arrojó el estudio durante el periodo de pasantías luego de haber desarrollado los objetivos planteados en la investigación.



## **FASE I**

### **CONTEXTO GENERAL**

El Seniat específicamente el Sector de Tributos Internos - Maturín tiene como función dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión del área, e impartir las instrucciones para la ejecución de las funciones correspondientes; velar por la adecuada prestación del servicio y coordinar planes que garanticen el normal funcionamiento del sector. Esto con la finalidad de obtener recursos que luego son utilizados para brindar beneficios a las colectividades.

Para darle cumplimiento a todos estos requerimientos es necesario contar con mecanismos que faciliten la recaudación de los tributos los cuales son deberes formales de los contribuyentes y por lo tanto se debe tener un control de cada uno de los datos que poseen los contribuyentes ya sea persona jurídica o persona natural, que incurran en un hecho imponible, un sistema que facilita el manejo de todos estos tipos de datos es el Sistema Nacional De Información Tributaria ( SIVIT ), el cual tiene como objeto principal brindar una herramienta eficaz para el control de; morosidades, control de pago, situaciones fiscales, tramites de RIF y verificar en un momento dado el domicilio de cada uno de los contribuyentes.

Este tipo de sistema cuenta con una base de datos muy amplia debido a que puede mostrar información completa de cada contribuyente, por la antigüedad del mismo, este sistema suele ser lento debido a que muestra información de forma individual, eliminando la posibilidad de acceder mas de un contribuyente a la vez, es allí cuando nace la inquietud de la presente

investigación de evaluar el Sistema Venezolano de Información Tributaria (SIVIT).

Las atribuciones y funciones que tiene el área de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) están contempladas en el artículo 109 de la Resolución Sobre la Organización, Atribuciones y Funciones del SENIAT N° 32. La investigación tiene como finalidad estudiar y analizar la utilidad que tiene el sistema SIVIT como herramienta de control dentro del área de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, específicamente en el departamento de Cobranzas.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Evaluar el sistema venezolano de información tributaria (SIVIT) como herramienta de control para el Departamento de Cobranzas del Area de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del (SENIAT).

### **Objetivos específicos**

- Identificar los procesos utilizados como herramientas de control referentes a los contribuyentes utilizando el sistema (SIVIT) para desarrollar tareas referentes al área de recaudación.

- Describir las ventajas y desventajas mostradas por el sistema (SIVIT) para el desarrollo de las actividades en el Área de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del SENIAT.
- Analizar la efectividad del sistema (SIVIT) como medida de control para realizar los informes diarios y mensuales en el Departamento de Cobranzas del Sector de Tributos internos Maturín del (SENIAT).

## **METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

La presente investigación es de campo con apoyo documental puesto que se hizo directamente en el área objeto de estudio; en el departamento de cobranzas del área de recaudación del sector de tributos internos Maturín del (SENIAT). Además se utilizó datos bibliográficos (libros, leyes, monografías, manual de procedimientos del área de cobranzas, la página oficial del Seniat, etc.) todo esto con miras de apoyar la investigación realizada.

Según el manual de trabajos de grados de especialización, maestría y tesis doctorales de la UPEL (2005) señala que la investigación de campo:

*Es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir sus ocurrencia, haciendo usos de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo". (p.04).*

## Nivel de investigación

El nivel de investigación fue de carácter descriptivo, esto orientado fundamentalmente a darles respuestas a las interrogantes que se iban planteando a medida que se realizaba el estudio.

Según Tamayo y Tamayo (2001), define:

*“la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos” (p.35).*

En base a lo expresado por el autor, la investigación descriptiva, es un tipo de investigación que trabaja sobre realidades concretas y su característica fundamental es la de presentar una interpretación concreta de hechos.

Por otro lado Hernández, Sampieri. (2006) señala:

*La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Es decir miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga. (p.119)*

El proceso de la investigación descriptiva centra su atención no solo en recoger, tabular, analizar datos, supone un elemento interpretativo de la importancia de los fenómenos que se describen.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

Las técnicas de recolección de datos permiten al investigador indagar en la búsqueda de información con una precisión la cual es requerida a la hora de realizar el estudio para recolectar la información necesaria. En la investigación se utilizaron técnicas de recolección de datos, tales como:

- **Observación Participante:** la cual es una técnica que consiste en visualizar de una forma sistemática la forma en que el sistema trabaja y la utilidad que tiene dentro de área de recaudación donde se tuvo la oportunidad de realizar las pasantías.
- **Observación participante:** Fidias G. Arias (2006) *“En este caso el investigador pasa a tomar parte de la comunidad o medio donde se desarrolla el estudio”*. pág. N° 70.
- **La Entrevista No Estructurada:** permitió evaluar el objeto de estudio mediante el dialogo o conversación de manera directa no estructurada, es decir; de manera informal que no se dispuso de un patrón sino que se da la libertad de que el entrevistado exponga de manera libre y así definir el tema de la entrevista, esto basado en lo siguiente:
- Entrevista no estructuradas: Fidias G. Arias (2006) *“En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista”* pág. N° 74

## **ASPECTOS GENERALES DEL SENIAT**

### **Reseña histórica**

#### **El 21 de mayo de 1993**

Creación de Aduanas de Venezuela Servicio Autónomo (AVSA), como organismo sin personalidad jurídica, mediante Decreto Presidencial 2.937 de esa misma fecha, publicado en la Gaceta Oficial N° 35.216 del 21 de mayo 1993. Sustituye en ese momento a la Dirección General Sectorial de Aduanas del Ministerio de Hacienda.

#### **23 de marzo de 1994**

Creación del Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT), como servicio autónomo sin personalidad jurídica, según Gaceta Oficial N° 35.427 del 23 de marzo de 1994. Esta dependencia sustituye a la Dirección General Sectorial de Rentas del Ministerio de Hacienda.

#### **El 10 de agosto de 1994**

Se fusionan Aduanas de Venezuela, Servicio Autónomo (AVSA) y el Servicio Nacional de Administración Tributaria (SENAT) para dar paso a la creación del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria (SENIAT), según Decreto Presidencial N° 310 de fecha 10 de agosto de 1994, publicado en la Gaceta N° 35.525 de fecha 16 de agosto de 1994.

El 1° de julio de 1994, entró en vigencia la Reforma Tributaria instrumentada por el Ejecutivo Nacional con fundamento en la Ley Habilitante

de fecha 14 de abril de 1994, publicada en Gaceta Oficial N° 35.442 del 18 de abril de 1994. El proceso de fusión fue concebido como un proyecto de modernización orientado hacia un gran servicio de información con objetivos de incrementar la recaudación, actualizar la estructura tributaria nacional y fomentar la cultura tributaria, para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones de los contribuyentes.

Para normar el Servicio, es decir establecimiento de la organización, atribuciones y funciones, el Ministerio de Hacienda Pública la Resolución N° 32 con fecha 24 de marzo de 1995, que establece el Reglamento Interno del SENIAT. Esta Resolución es publicada en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 4.881 de fecha 29 de marzo de 1995.

### **12 de Febrero de 2000**

La Resolución N° 32, fue reformada parcialmente en el año 2000, según publicación en Gaceta Oficial N° 36.892, del 12 de febrero del mismo año, en la cual se cambió el nombre de la institución al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, incluyendo la palabra “Aduanera”, y conservando las mismas siglas SENIAT; se crearon las Intendencias Nacionales de Aduanas y Tributos Internos, estableciendo sus atribuciones, entre otros.

### **Año 2001**

Finalmente se decretó la Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, la cual fue publicada en Gaceta Oficial N° 37.320 de fecha 8 de noviembre de 2001 con el objeto de regular y desarrollar la organización y funcionamiento de la institución, estableciéndolo

de igual forma, como un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio de Finanzas.

### **Misión**

EL SENIAT, es un organismo de ejecución de la administración tributaria nacional que goza de autonomía técnica, funcional y financiera, su objetivo principal es recaudar los tributos nacionales y facilitar el Comercio Internacional de la República Bolivariana de Venezuela mediante su sistema tributario integrado, eficiente y moderno con capacidad para enfrentar exitosamente el contrabando y la evasión fiscal. Le corresponde asumir el rol fundamental en el logro del objetivo estratégico de la sostenibilidad fiscal, de manera que los gastos ordinarios del estado sean cubiertos por la recaudación tributaria de origen no petrolero, obtenida del pago voluntario de los contribuyentes.

### **Visión**

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), como institución pública dirigida a servir eficientemente a los ciudadanos, centra su actividad en el cumplimiento de su misión y ejercer su acción en plena correspondencia con la construcción del nuevo modelo productivo, rumbo a la creación del futuro sistema económico de la República Bolivariana de Venezuela. Su aporte fundamental es la consecución de la sostenibilidad fiscal, la contribución al intercambio comercial de la nación, su exitosa lucha contra el contrabando, la piratería y la evasión fiscal, el profesionalismo y la sensibilidad social de sus funcionarios, la alta calidad en la atención y respeto a los contribuyentes, la excelencia de sus sistemas y de su información, el desarrollo de una gestión transparente y abierta a la

contraloría social; proyectan al SENIAT como una institución de alto prestigio y credibilidad nacional e internacional y lo erigen como modelo para el proceso de transformación revolucionaria del Estado Venezolano.

### **Naturaleza jurídica**

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) es un servicio autónomo sin personalidad jurídica, con autonomía funcional, técnica y financiera, adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Economía y Finanzas, de acuerdo con la Ley del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria, publicada en Gaceta Oficial N° 37.320 de fecha 8 de noviembre del 2001. Constituye un órgano de ejecución de la Administración Tributaria Nacional, al cual le corresponde la aplicación de la Legislación aduanera y tributaria nacional, así como, el ejercicio, gestión y desarrollo de las competencias relativas a la consecución integrada de las políticas aduaneras y tributarias fijadas por el Ejecutivo Nacional

### **Objetivos**

- Incrementar la recaudación tributaria de origen no petrolero.
- Desarrollo de la cultura tributaria.
- Modernización del sistema jurídico tributario.
- Mejorar la eficiencia y eficacia institucional.
- Dirigir y administrar el sistema de los tributos internos aduaneros.
- Controlar los servicios aduaneros en los puertos, Aeropuertos, muelles, embarcaderos y zonas fronterizas.

- Elaborar y presentar al ejecutivo nacional, las propuestas, informaciones y estudios necesarios para la fijación de las metas de recaudación.
- Sistematizar, divulgar y mantener actualizada la información sobre la legislación jurisprudencia y doctrina relacionada con los tributos de su competencia.
- Prevenir, investigar, perseguir y sancionar los ilícitos aduaneros y tributarios.
- Adelantar las gestiones de cobros, siguiendo el procedimiento previsto en el Código Orgánico Tributario, todo ello con el fin de garantizar los créditos a favor del Fisco Nacional

### **VALORES CORPORATIVOS E INSTITUCIONALES**

- Solidaridad.
- Sensibilidad social.
- Decencia.
- Eficacia.
- Eficiencia.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Solvencia.
- Responsabilidad.
- Excelencia.

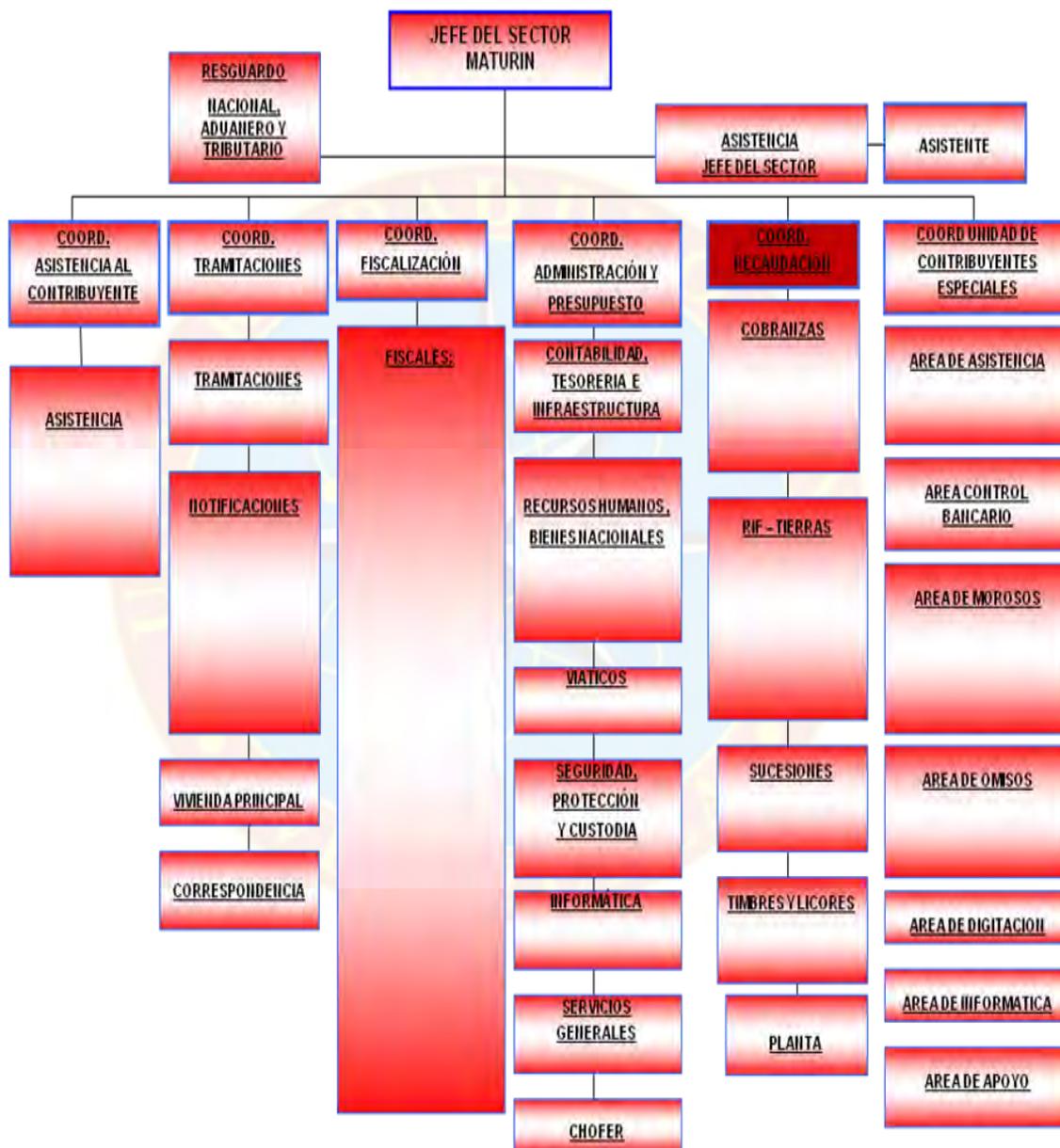
- Respeto al Contribuyente.
- Sentido de Pertenencia.
- Lealtad.
- Vocación de servicio.
- Integridad

### **POLÍTICAS ECONÓMICAS**

- Fomentar la cultura tributaria.
- Reducir los índices de evasión fiscal.
- Elevar los niveles de recaudación.

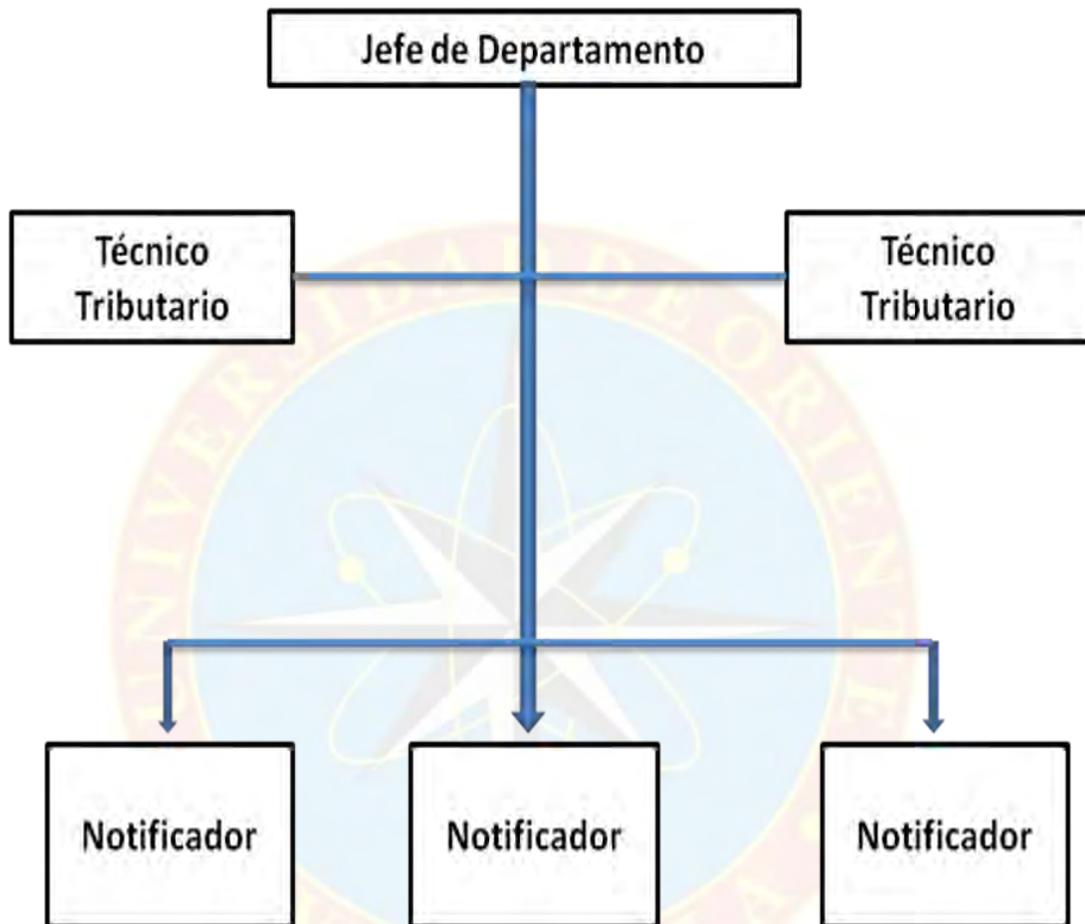


**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA GERENCIA REGIONAL DE TRIBUTOS INTERNOS DE LA REGIÓN NOR ORIENTAL SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS – MATORIN.**



Fuente: Departamento de Administración del sector de Tributos Internos – Maturin, (2010).

## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA



Fuente: El Autor.

### Funciones del Área de Cobranza

1. Gestiones de cobros
2. Verificación de Situación fiscal de los contribuyentes.
3. Recepción, tramitación y aprobación de fraccionamiento de pago

4. Asignación de contribuyentes para realizar gestiones de cobros a los fiscales notificadores con apoyo de resguardo nacional
5. Verificación de pagos por el sistema sivit. (control bancario)
6. Elaboración de planillas para pago de multas.
7. Elaboración de informes, diarios, semanal, mensual y trimestral.
8. Atención a los contribuyentes citados por concepto de deudas vencidas.
9. Elaboración de telegramas.
10. Elaborar operativos de cobros conjuntamente con la gerencia.
11. Alimentar la base de datos con las deudas notificadas.
12. Actualizar la base de datos con respecto a cambio de domicilio, teléfono, etc., de los contribuyentes
13. Actualizar la base de datos con los pagos de deudas vencidas
14. Emitir estados de cuentas de los contribuyentes
15. Elaborar listado de morosos e ilocalizables,
16. Elaborar memos para la División de Recaudación, y otras áreas.
17. Archivar los documentos de cada contribuyente en sus expedientes
18. Participar en operativos de Divulgación y Fiscalización programados por la gerencia.

### **Funciones del Área de Recaudación**

las atribuciones y funciones que tiene la área de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del (SENIAT) están contempladas en el

artículo 109 de La Resolución Sobre La Organización, Atribuciones y Funciones del SENIAT N° 32.son las siguientes:

1. Dirigir, planificar, coordinar, ejecutar, supervisar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la gestión del área.
2. Formular los requerimientos especiales que se hagan para obtener la información relacionada con la situación fiscal de los contribuyentes.
3. Velar por la debida recaudación de los tributos de su competencia.
4. Coordinar, dirigir, ejecutar y evaluar las actividades de cobro mediante el pago voluntario o coactivo de los tributos y accesorios de su competencia.
5. Coordinar, procesar y controlara la información y datos referentes a lo recaudado por todo tributos, bajo el control del sector.
6. Coordinar el manejo de la cuenta corriente por contribuyente y la elaboración de información sobre derechos pendientes de los contribuyentes.
7. Coordinar la inscripción de los contribuyentes de su competencia en el registro de información fiscal.
8. Asistencia a los contribuyentes que administra, referente a la actualización de datos sobre solvencias, reposición de tarjeta RIT-NIT, actualización de datos de dirección, teléfono, etc.; consultas sobre los estados de cuenta e información en general.
9. Centralizar las cuentas de los balances mensuales y conciliar los balances anuales de los movimientos contables correspondientes a los contribuyentes que administra.

10. Presentar oportunamente y en forma periódica, los respectivos informes de recaudación y contabilización de los tributos administrados sobre el sector.
11. Coordinar el desarrollo de los procesos del corte contable.
12. Llevar el control de los créditos a favor del fisco nacional, relativos a los contribuyentes que administra, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.
13. Velar por el cumplimiento de las políticas para la concesión de prorrogas, plazos y fraccionamiento para el pago de deudas al fisco nacional.
14. Coordinar y controlar la aplicación de los mecanismos de pago para las devoluciones.
15. Coordinar, ejecutar y controlar los procesos de devoluciones y compensaciones de conformidad con las normas vigentes.
16. Establecer las necesidades específicas de capacitación de los funcionarios bajo su dirección y coordinar los respectivos programas a través del gerente regional.
17. Firmar los catos y documentos relativos a las funciones de su competencia.
18. Elaborar, ejecutar, supervisar y controlar el plan operativo de su área, de acuerdo a los lineamientos y procedimientos establecidos por la oficina de planificación; y,
19. Las demás que se le atribuyan.

## **FASE II**

### **DESARROLLO DEL ESTUDIO**

#### **IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS UTILIZADOS COMO HERRAMIENTAS DE CONTROL REFERENTES A LOS CONTRIBUYENTES UTILIZANDO EL SISTEMA (SIVIT) PARA DESARROLLAR TAREAS REFERENTES AL ÁREA DE RECAUDACIÓN**

La función de cobranzas de impuestos debe desarrollarse respecto a la deuda tributaria en mora, es decir, aquella que no allá sido pagada dentro del plazo legal establecido para ello. Es responsable de la función señalada:

- a) En el nivel normativo, la Gerencia de Recaudación, dependiente de la Gerencia Regional.
- b) En el nivel operativo son responsables de ejecutar las acciones correspondientes, las divisiones que se indican a continuación:
- c) El Cobro administrativo: División de Recaudación de las Gerencias Regionales de Tributos Internos.
- d) Cobro Coactivo: División Jurídica Tributaria de las Gerencias Regionales de Tributos Internos.

Dentro de la organización gubernamental del departamento de Recaudación en el área de cobranzas del sector de de tributos interno – Maturin del (S.E.N.I.A.T). Se realizan procesos contables y administrativos basados en el Código Orgánico Tributario además de las políticas que allí se manejan así como también las atribuciones y funciones que tiene el área de Recaudación del Sector de Tributos Internos Maturín del Servicio Nacional

Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) que además están contempladas en el artículo 109 de la Resolución Sobre la Organización, Atribuciones y Funciones del SENIAT N° 32.

Tal como lo establece el artículo 1° del código orgánico tributario las disposiciones de este código deben ser aplicadas a los tributos nacionales.

La labor de cobranzas de los derechos pendientes se inicia una vez que se tenga una deuda firme, líquida y exigible. Ello presupone que el contribuyente ha sido objeto de las actuaciones siguientes:

1. Notificado de la morosidad.
2. Haber sido notificado de la “Resolución Culminatoria del Sumario”.
3. Haber sido notificado de una determinación de oficio por omisión de declaración, habiéndose cumplido el plazo legal para pagar.
4. Haber recibido alguna notificación por la aplicación de sanciones originadas en infracciones tributarias.
5. Haber sido notificado del incumplimiento de un convenio de pago.

Teniendo presente lo antes mencionado el procedimiento de cobranzas se desarrollara en las dos etapas que se indica:

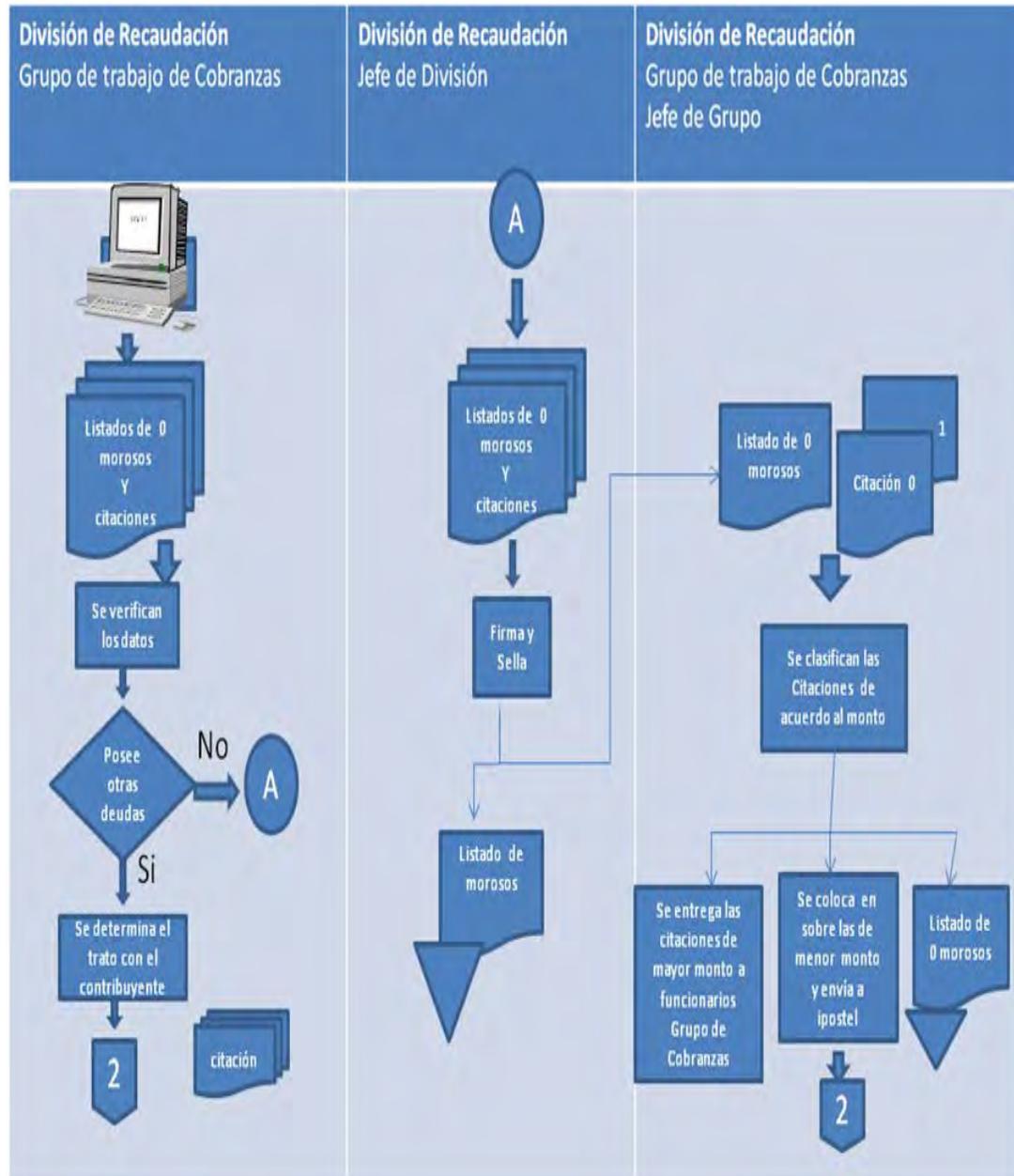
1. Cobro administrativo, que consiste en gestiones amigables, como última opción realizada en forma previa a entablar una demanda del procedimiento del juicio ejecutivo.

2. Juicio Ejecutivo con la correspondiente petición de embargo, cuando corresponda.

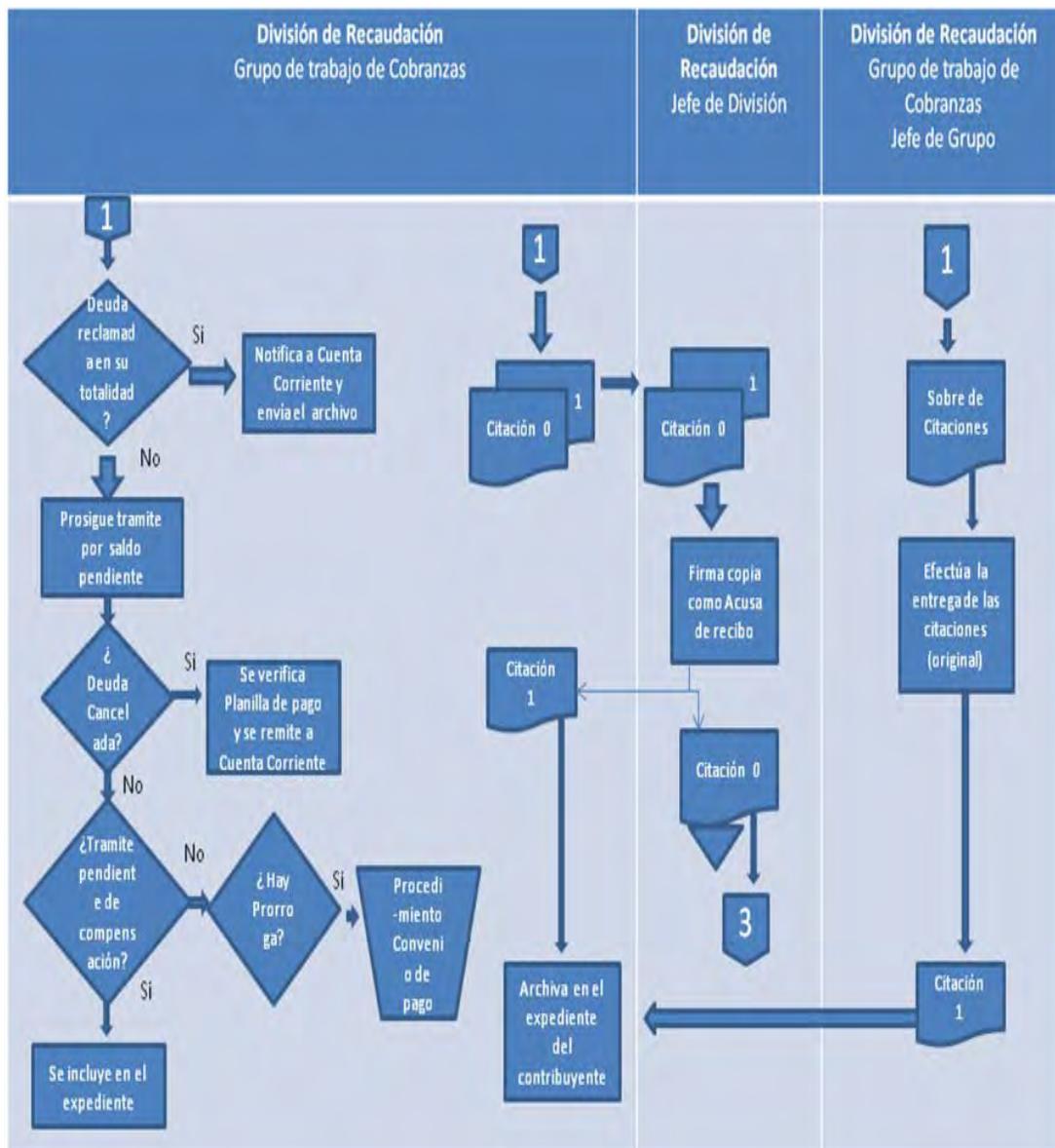
Conviene aclarar que pueden presentarse casos en que decretándose por el Tribunal Medidas Cautelares, no se llegue a iniciar el Juicio Ejecutivo por haberse pagado la deuda tributaria. De igual forma se puede dar la posibilidad de iniciar un Juicio Ejecutivo sin haber tratado previamente medidas cautelares. Cabe advertir que dentro de las opciones que se le ofrecerán al contribuyente para poner el día su situación de moroso, se encuentra el otorgamiento de facilidades de pago, mediante la suscripción de convenios de pago.

A continuación se describen los procedimientos que se deben utilizar en el departamento de cobranzas para el desarrollo de estas tareas teniendo en cuenta el sistema SIVIT como herramienta de control al iniciar dicho procedimiento veamos las siguientes graficas en base a un flujo grama del manual de desarrollo tributario de la institución estudiada:

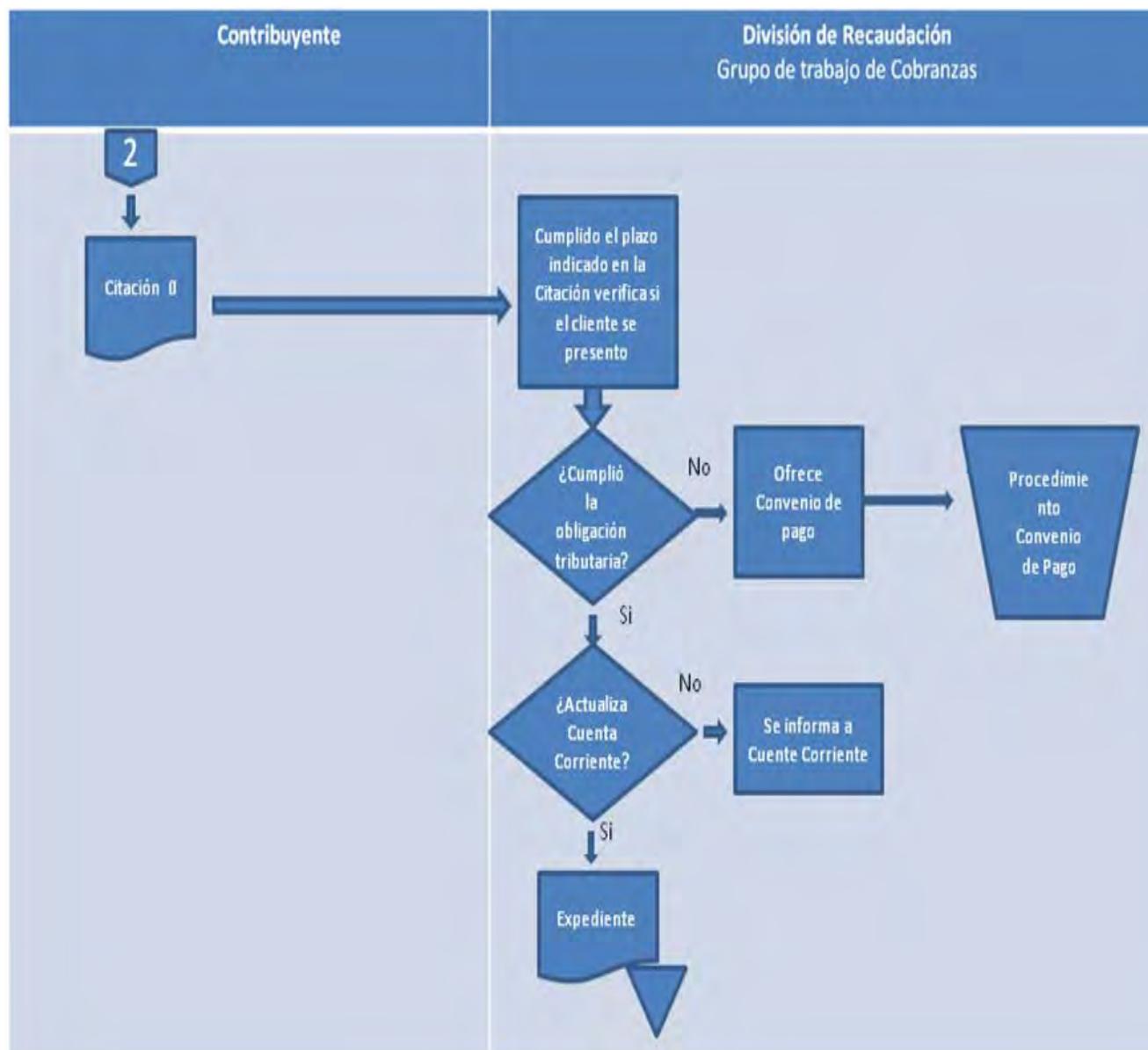
**Grafica N° 1 Flujoograma del Procedimiento de Cobro:**



Fuente: Manual de Desarrollo Tributario.



**Grafica N° 2 DIVISION DE RECAUDACION**  
 Fuente: Manual de Desarrollo Tributario.



**Grafica N° 3 CONTRIBUYENTES ESPECIALES**

Fuente: Manual de Desarrollo Tributario.

Como se muestra en la grafica N° 1, 2 y 3, el procedimiento de cobro administrativo comienza cuando el grupo de trabajo de cobranzas genera a través del sistema SIVIT en el modulo de creación de citaciones a morosos, los siguientes documentos:

- Listado de morosos (Original y duplicado).
- Citaciones (Original y duplicado).

Luego se verifica los datos Contenidos en la Documentación (Según la Norma 13 de Cobro Administrativo) y se procede de la siguiente manera:

- Tiene otras deudas. Se acumula para cobrarlas conjuntamente y se determina el trato al contribuyente.
- La deuda ya fue reclamada judicialmente en su totalidad. Se comunica a cuenta corriente y se envía el expediente al archivo.
- La deuda fue reclamada judicialmente en forma parcial. Se prosigue el trámite por el saldo pendiente.
- Si la deuda ya fue pagada. Se verifica la planilla de pago presentada por el contribuyente y se remite cuenta corriente para su confrontación en el Banco recaudador y posterior ajuste.
- Si hubiera trámite pendiente de compensación o devolución se incluirá en el expediente para resolver.
- Si hay prorrogas o convenimientos de pago pasara a control de cumplimiento de estos.
- No tiene otras deudas. Se envía a la firma del Jefe de la División.

Seguidamente el Jefe de la División de Recaudación Recibe, firma y sella la(s) Citación(es) en señal de Aprobación y archiva el duplicado del

listado, para luego enviar ya firmada la documentación; Listado de morosos (Original y duplicado) y Citaciones (Original y duplicado). Al jefe del grupo de cobranzas, donde es recibida y se agrupa de la manera siguiente:

- Las de mayor monto se las entrega a los funcionarios encargados para su entrega personal a los contribuyentes (Original y copia).
- Las de menor monto, las ensobra y envía a IPOSTEL para su distribución y entrega a los contribuyentes.
- Archiva el original del listado de morosos.

Una vez realizada la acción anterior el GRUPO DE COBRANZAS o NOTIFICADORES les corresponde entregar las citaciones:

- Se entrega la citación a cada contribuyente.
- El contribuyente recibe la citación, firma una copia como acuse de recibido y la devuelve al FUNCIONARIO. En caso que se niegue a firmar el funcionario debe remitirse a lo indicado en el instructivo del notificador.
- Recibe copia de la notificación firmada y la archiva en el expediente del contribuyente.

La entrega a través de IPOSTEL se da de la siguiente manera:

- Entrega a través de IPOSTEL: Este recibe las citaciones, coloca fechas, sella y entrega.

Luego le corresponde al Grupo de cobranzas recibir y verificar que las copias de las citaciones recibidas corresponden en cantidad entregadas. Para así Archivar la copia del documento en el expediente correspondiente a cada contribuyente.

Cumplido el plazo indicado en la citación el grupo de cobranzas debe realizar lo siguiente:

- Verificar el cumplimiento de la obligación tributaria por parte del contribuyente.
- Si el contribuyente se presento y pago, verificar la actualización de Cuenta Corriente, cierra el expediente.
- Si el contribuyente se presento y no pago, ofrece convenio de pago, al contribuyente y lo envía al funcionario encargado.
- Si en el lapso de una semana, el contribuyente no inicia los trámites para suscribir convenio de pago, se iniciara la Investigación Patrimonial.
- Concluida la investigación Patrimonial, el expediente se enviara a la División Jurídico Tributaria para efectuar las gestiones del Juicio Ejecutivo.

Los funcionarios encargados del área a la fecha son: Elinor Gómez (profesional tributario), Magalis Rebolledo (asistente administrativo), además de los Notificadores que laboran junto a ellos. Que realizan las siguientes actividades;

Los funcionarios que laboran como notificadores deben realizar lo siguiente:

- Verificar la situación fiscal de los contribuyentes asignados para la gestión de cobro.
- Notificar las cobranzas asignadas.
- Notificar oficios, resoluciones, e intimaciones al pago.
- Actualizar datos de los contribuyentes en cuanto a cambio de domicilio o cierre de establecimiento.
- Contactar por vía telefónica a contribuyentes para que acudan al área de cobro para aclarar su situación fiscal.
- Requerir las copias de las planillas canceladas.
- Viajar fuera del perímetro de la ciudad cuando las notificaciones así lo requieran.
- Elaborar informes de gestión de cobros.
- Elaborar informes de ilocalizables.
- Participar en operativos de cobros.
- Participar en otros operativos requeridos por la gerencia.

El proceso de control en la organización comprende una metodología que se interrelaciona con el sistema SIVIT para facilitar el cobro y supervisión de los tributos internos del estado Monagas.

Luego dichos resultados enviarlos a la Dirección Regional, para que luego esa información llegue a Caracas a la máxima instancia del sistema tributario y sea utilizada para llevar a cabo el informe respectivo de rendición de cuentas a los organismos públicos correspondientes.

### **VENTAJAS Y DESVENTAJAS QUE PRESENTA EL SISTEMA (SIVIT) PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EN EL ÁREA DE RECAUDACIÓN**

El cobro y el desarrollo cabal de las actividades relativas a la función de cobranzas es materia de este sistema, y por lo tanto presenta ventajas que ayudan al desenvolvimiento del departamento de recaudación no obstante este sistema no es un cien por ciento efectivo, es decir presenta ciertas desventajas.

La investigación realizada muestra a través del siguiente cuadro lo siguiente:

• Ventajas	• Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sirve de control para que los funcionarios involucrados en el proceso de cobranzas actúen con mayor diligencia en resguardo de los intereses de la república.</li> <li>• Organiza y programa la contabilidad diaria del Seniat a través de datos de interés para los funcionarios competentes de la materia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenta cierta lentitud, esto porque es un sistema que trabaja mediante una red interconectada por regiones al fallar se vuelve muy lento y dificulta su aplicación en el proceso de cobro.</li> <li>• La contabilidad diaria sufre retrasos considerables debido a que el sistema se cae con mucha facilidad.</li> </ul>

- Ayuda a planificar que la cantidad de casos a cobrar se puedan comparar y equilibrar con las metas establecidas de cobranzas por la Gerencia de Recaudación.
- Prevé la asistencia y apoyo al Resguardo Nacional Tributario que es el interés que persigue el Seniat.
- Agrupa a los contribuyentes para que el proceso de cobro tenga un rendimiento eficiente.
- En elaboración de informes contribuye a resumir las actividades de cobro realizadas durante el mes para después remitirla a las Gerencias Regionales de Tributos.
- El sistema no está actualizado y presenta montos que en muchos casos que hay que convertir a bolívares fuertes manualmente por estar en bolívares.
- A la hora de preparar los informes que deben realizar los funcionarios presenta un grado de dificultad porque el sistema contiene la información segmentada en situación fiscal, morosidad, información básica, etc.

Una vez realizado el cuadro anterior, la investigación pudo mostrar de mejor forma las características que son virtudes del sistema estudiado y las otras que presentan debilidades que deben ser atacadas para mejorar la utilidad del sistema **SIVIT**, haciéndolo cien por ciento efectivo en su uso y aplicación para los funcionarios, contribuyentes y de mas organismos que deseen conocer su contenido.

Esto debe considerarse porque a medida que se mejoran las herramientas utilizadas para el cobro de tributos, se mejorara de igual forma el pago a tiempo de los mismos.

Debemos estar claros que esa información es confidencial y pero quienes van a hacer uso de ella deben hacerlo de forma responsable y con la ética que amerita el cargo que ocupan.

### **LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA (SIVIT) COMO MEDIDA DE CONTROL PARA REALIZAR LOS INFORMES DIARIOS Y MENSUALES**

Durante los primeros días de cada mes se debe suministrar a las gerencias regionales de tributos internos los resultados de las actividades realizadas en cuanto a cobranzas se refiere, es decir, se debe realizar el análisis y resumen de las actividades mediante un informe con toda la información recibida y arrojada por el sistema SIVIT.

Esto para que se mantenga un orden en la cobranzas de los tributos además de suministrar la información de cómo estuvo el proceso de recaudación mensual y mantener informado a las autoridades superiores en cuanto a los tributos que son de Interés Nacional.

La base de un sistema de control de las obligaciones, tiene su apoyo en procesos computacionales que deben estar en condiciones de entregar toda la información necesaria para el mejor desempeño de esta función. Además, la administración requiere contar con sistema que le faciliten las acciones que deben ejercer en diversas situaciones.

La rapidez con la que la administración realice alguna acción va estar generada por la información que suministran estos informes , esto permitirá al gobierno contar con los recursos en el momento que se requieran, evitando el efecto negativo del proceso inflacionario que se produce cuando los impuestos se pagan fuera del plazo legal y al mismo tiempo, es una

señal de enterar a todos los contribuyentes que el sistema de información es eficiente en cuanto a detectar de inmediato a las personas que tienen retrasos en el pago de sus obligaciones fiscales.

Cabe destacar que bajo determinadas circunstancias algunos contribuyentes sufren algunos retrasos justificados en el pago de sus impuestos. Esta realidad también debe ser tomada en cuenta. Es por ello que la elaboración de los informes debe estar bien estructurada, que los informes deben tomar criterios que en resguardo del interés fiscal y concedan facilidades a quienes atraviesan dificultades para pagar sus tributos.

En otros casos el retraso es injustificado y es producto de la falta de actualización del sistema SIVIT, por lo que se pone en evidencia ciertas fallas lo que amerita que el sistema debe pasar por un proceso de actualización, que incrementaría el control de los tributos y sería más eficiente para los funcionarios del Seniat.

No obstante los contribuyentes deben darle su debido cumplimiento a sus deberes formales, como lo son:

- a. Llevar en forma debida y oportuna los libros.
- b. Inscribirse en los registros pertinentes.
- c. Presentar sus declaraciones en los plazos establecidos para ello.
- d. Facilitar a los funcionarios fiscales autorizados las inspecciones o verificaciones en cualquier lugar.

- e. Comunicar cualquier cambio en la situación, en especial cuando se trate de inicio o término de las actividades del contribuyente.
- f. Comparecer a las oficinas fiscales cuando su presencia sea requerida.

Esto evitara inconvenientes con respecto a las sanciones que podría tomar la administración tributaria y por lo tanto habrá sin duda alguna un Sistema Tributario muy eficiente en el cobro de los tributos.



## **FASE III**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

Para la administración tributaria el sistema SIVIT maneja toda la data referente a la situación fiscal de todos los contribuyentes, pero presenta problemas a la hora de la actualización en tiempo real porque, se debe vaciar los pagos de forma manual y se sabe que los seres humanos cometemos omisiones que se convierte en falta de información que en el tiempo serán multas e intereses moratorios para los contribuyentes.

La aplicación de este sistema en el proceso de cobranzas es de considerable utilidad en materia tributaria, no obstante no deja de ser una herramienta muy lenta y funciona a través de una red interna que en muchos casos tiende a caerse con frecuencia, impidiendo el acceso de los funcionarios a la información de los contribuyentes.

El objetivo principal de la administración tributaria es minimizar los índices de evasión fiscal y los ilícitos tributarios, así como también incrementar los niveles de recaudación de impuestos nacionales, es por ello que se han realizado muchas campañas publicitarias que ayuden este mecanismo como lo es el sistema SIVIT y que en cierta forma lo han logrado incrementando el ingreso publico en los últimos años considerablemente y poderlo reinvertir en el gasto publico.

## RECOMENDACIONES

La investigación o el estudio del sistema SIVIT arrojó las siguientes recomendaciones:

- ✓ La administración tributaria debería crear un sistema adicional que no se maneje en forma de red como el SIVIT y que sea de un uso más flexible para que su aplicación no ocasione atrasos, porque en el SIVIT ahí que estarse saliendo de un comando a otro para obtener toda la información, es decir, que sea más práctico para quien requiera la información.
- ✓ Se debería auditar frecuentemente el sistema SIVIT, esto para ampliar la utilidad que tiene el SIVIT para la Administración Tributaria Venezolana en materia de cobranzas de impuestos.
- ✓ Se podría crear un proceso de control de los gastos más eficiente y así llevar un mejor manejo de los recursos que emplea Administración Tributaria con respecto a la cobranza de multas, es decir, reducir los costos innecesarios, el cual es producto de un proceso de cobranzas ineficiente.
- ✓ Crear un link en la página web del SENIAT, donde se le coloque alguna información referente a multas o morosidades contraídas por los contribuyentes, para que este se mantenga bien informado.
- ✓ Actualizar la base de datos de los contribuyentes automáticamente, una vez que el mismo cancele la deuda en los bancos correspondientes, para evitar que se genere intereses moratorios sobre deudas que ya fueron canceladas en el plazo establecido.

## DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- 1. Notificación:** Consiste no en una declaración, sino en crear un acto jurídico mediante por el cual la declaración llegue a ser percibida por una determinada persona, permitiéndole conocer su contenido. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 28.)
- 2. Cobranza:** Es un servicio especializado en cobrar deudas por vía extrajudicial, sin renunciar, en caso de que fuera necesario, a la vía judicial. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, p2.)
- 3. Seniat:** Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria o SENIAT es el órgano de ejecución de la administración tributaria nacional de Venezuela. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 45.)
- 4. Recepción:** Oficina o dependencia del Seniat en el que se recibe o informa al público. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P.6.)
- 5. Tramitación:** Comprende los diferentes aspectos relacionados con los trámites a realizar antes y después de los procesos de importación, exportación y tránsito, aplicando en todos los casos el marco teórico – legal correspondiente. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P.19.)
- 6. Retención:** Es toda cantidad ingresada al Estado, a cuenta del impuesto sobre la renta del contribuyente, enterada por un deudor o pagador de enriquecimientos netos o ingresos brutos, en virtud de la realización en el país de alguna de las actividades descritas

reglamentariamente. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P.46.)

- 7. Persona Jurídica:** Es una empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a nombre de ésta. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 43.)
- 8. Persona Natural:** Es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 44.)
- 9. Sumario:** Es la sumatoria de trámites de los procedimientos de Fiscalización y Determinación establecido en el Código Orgánico Tributario que realiza el Seniat a los contribuyentes. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P 46.).
- 10. Medidas Cautelares:** Son las dictadas mediante providencias judiciales, con el fin de asegurar que cierto derecho podrá ser hecho efectivo en el caso de un litigio en el que se reconozca la existencia y legitimidad de tal derecho. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 33.)
- 11. Contribuyente:** Toda persona natural y jurídica que está sometida al régimen impositivo o a la normativa tributaria de un determinado país, obligada a abonar o satisfacer los impuestos previstos en la misma, una vez que surja con respecto a él, el presupuesto jurídico que hace nacer la obligación tributaria, el cual se denomina hecho imponible. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 10.)
- 12. Declaración De Impuestos:** Manifestación efectuada por los sujetos pasivos ante la Administración Tributaria, de sus obligaciones tributarias en forma tal, que se pueda apreciar de manera detallada

como se determinan las bases gravadas, con la finalidad de que la Administración pueda practicar la liquidación de los impuestos y efectuar el control correspondiente. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P.36.)

- 13. Multa:** Pena o sanción de carácter pecuniario que se impone por haber realizado una infracción. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 43.)
- 14. Obligación Tributaria:** Obligación que surge entre el Estado en las distintas expresiones del Poder Público y los sujetos pasivos en cuanto ocurra el presupuesto de hecho previsto en la ley. Constituye un vínculo de carácter personal aunque su cumplimiento se asegure mediante garantía real o con privilegios especiales. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 4)
- 15. Omisos:** Contribuyente que incumple con alguno de los deberes formales establecidos en las leyes tributarias venezolanas, tales como: no inscripción en los registros de la Administración (R.I.F. / NIT), no presentar oportunamente la declaración de impuesto, etc. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 43.)
- 16. Pago:** Medio de extinción de la obligación tributaria. Entrega de un dinero o especie que se debe. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 43.)
- 17. Sujeto Pasivo De La Obligación Tributaria:** Sujeto obligado al cumplimiento de las prestaciones tributarias, sea en calidad de contribuyente o de responsable. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario.)
- 18. Tributo:** Impuesto, contribución u otra obligación de naturaleza

fiscal que le impone el Estado a los particulares, ya sean personas naturales, jurídicas o entes colectivos, con carácter estrictamente obligatorio y cuando se cumplen los supuestos establecidos en las leyes. “No podrá cobrarse ningún impuesto u otra contribución que no estén establecidas por la ley. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 5.)

- 19. SIVIT (Sistema Venezolano de Información Tributaria):** Sistema informático que tiene por objeto el manejo de la información tributaria de los Contribuyentes, para efectos del control de la tributación fiscal. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 45.)
- 20. Siger:** Es el informe de la gestión gerencial que realiza mensualmente el Seniat en cada uno de sus Gerencias Regionales. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario.)
- 21. Gravámenes:** son los impuestos que afectan a los contribuyentes. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P. 42.)
- 22. Moroso:** Contribuyente que aun habiendo cumplido con sus declaraciones se encuentra deudor con el fisco nacional. (Glosario de Términos del Manual de Desarrollo tributario, 2009, P 42.)

## BIBLIOGRAFÍA

- ARIAS, FIDIAS G. El Proyecto de Investigación. 5ta edición. 2006. Pág. 69-74.
- Resolución Sobre la Organización, Atribuciones y Funciones del SENIAT N° 32. artículo 109.
- [www.seniat.gob.ve](http://www.seniat.gob.ve)
- Manual de Desarrollo Tributario del Departamento de Cobranzas del Seniat.
- Código Orgánico Tributario
- Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos.
- Dr. Edgar J. Herrera Metodología de La Investigación. 2009. Pág. 25-30.
- UPEL, (1998-2006). *Manual de Trabajo de Grado de Maestrías y Tesis Doctorales*. Caracas. Pág. 04.
- Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El Proceso de Investigación Científica*. Tercera Edición. México. Limusa. pág. 35.
- Hernández Sampieri, Roberto. (2006). *Metodología de la investigación*. pág. 119.



**ANEXOS**



**ANEXO C**

**ACTA DE COMPARECENCIA**

Nº \_\_\_\_\_

Caracas, de \_\_\_\_\_ de 199 \_\_\_\_\_

Contribuyente:  
RIF Nº \_\_\_\_\_  
NIT Nº \_\_\_\_\_  
Domicilio Fiscal \_\_\_\_\_

En \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ ( ) días del mes de \_\_\_\_\_ de mil novecientos noventa y \_\_\_\_\_ ( ), en presencia de los funcionarios \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ titulares de la Cédula de Identidad \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, respectivamente, adscritos la División de Recaudación, Área de Cobranzas de la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región \_\_\_\_\_ de este Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria SENIAT, se hace constar que los ciudadanos \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ titulares de la Cédula de Identidad \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_, respectivamente, del contribuyente \_\_\_\_\_ Nro. RIF \_\_\_\_\_ asistió hoy a la citación solicitada a través de la Boleta de Comparecencia de fecha \_\_\_\_\_ y manifiesta \_\_\_\_\_

Se levanta la presente Acta en tres (3) ejemplares de un mismo tenor y a un sólo efecto, uno de los cuales queda en poder del Contribuyente.

Nombre y firma \_\_\_\_\_

Constancia que se entrega

Contribuyente:  
Firma \_\_\_\_\_

Funcionario:  
Firma \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido \_\_\_\_\_

Nombre y apellido \_\_\_\_\_

C.I.  
Fecha \_\_\_\_\_

C.I.  
Fecha \_\_\_\_\_

## ANEXO D

### CITACIÓN

Nº

Caracas, de de 199

Contribuyente:  
R.I.F. Nº  
NIT Nº  
Domicilio Fiscal

Por medio de este acto, el Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria SENIAT, a través de la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región \_\_\_\_\_, en la persona del funcionario \_\_\_\_\_, titular de la Cédula de Identidad Nro. \_\_\_\_\_, lo insta a concurrir personalmente o por medio de apoderado debidamente acreditado, por ante las oficinas de la División de Recaudación, Área de Cobranzas ubicada en \_\_\_\_\_ dentro del plazo de cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de esta Citación, a fin de tratar asuntos relacionados con su situación fiscal, la que de acuerdo a nuestros registros es de morosidad de los impuestos y períodos que se indican a continuación:

Nro planilla	Fecha exigible	Monto			Período	
		Impuesto	Multa	Intereses	Año	Mes

En caso que alguno de los impuestos haya sido pagado sírvase presentar la planilla con su respectiva fotocopia.

Se hace del conocimiento del Contribuyente que la no comparecencia por ante nuestras oficinas constituye incumplimiento del deber formal establecido en el Artículo 108 del Código Orgánico Tributario y del artículo 29 de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, así como con las disposiciones contenidas en los artículos 23, 25 y 26 del Código Orgánico Tributario. Asimismo, se considerará incumplimiento del Deber Formal previsto en el Artículo 126 ordinal 7° del Código Orgánico Tributario.

Se expiden tres (3) ejemplares con igual contenido y a un mismo efecto de los cuales el original queda en poder del Contribuyente.

Nombre y firma  
Constancia que se entrega  
Contribuyente:  
Firma:

Funcionario:  
Firma:

Nombre y Apellido:

Nombre y apellido:

C.I.  
Fecha:

C.I.  
Fecha:

## ANEXO E

### ACTA DE REQUERIMIENTO O ACTA DE COBRO

Contribuyente  
R.F. N°  
N.I.T. N°  
Calle  
Ciudad

En \_\_\_\_\_ a los \_\_\_\_\_ ( ) del mes de \_\_\_\_\_ de Mil Novecientos Noventa y \_\_\_\_\_ ( ) presente el funcionario \_\_\_\_\_ titular de la Cédula de Identidad Nro \_\_\_\_\_ asistido a la División de Recaudación, Área de Cobranzas de la Gerencia Regional de Tributos Internos de la Región \_\_\_\_\_ del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria SENIAT, y el ciudadano \_\_\_\_\_ titular de la Cédula de Identidad Nro \_\_\_\_\_ en su carácter de \_\_\_\_\_ e inscrito en el Registro de Información Fiscal bajo el Nro \_\_\_\_\_ y domiciliado en \_\_\_\_\_ se procedió al levantamiento de Acta de Requerimiento de conformidad con el artículo 142 del Código Orgánico Tributario en concordancia con los artículos 144 y 145 ejusdem, para requerir el pago de las Penas de Liquidación que a continuación se detallan:

Nro penales	Fecha exigible	Monto			Período	
		Impuesto	Multa	Intereses	Año	Mes

Las referidas penales deberán ser pagadas por ante una Oficina Receptora de Fondos Nacionales y acreditar su pago en el Área de Cobranzas de la División de Recaudación de esta Gerencia Regional de Tributos Internos dentro de un plazo de \_\_\_\_\_ ( ) días hábiles a partir de la notificación de la presente Acta. Queda entendido que el pago realizado posterior a la fecha de vencimiento le serán liquidados los intereses de conformidad con lo establecido en el artículo 58 del Código Orgánico Tributario.

El levantamiento del Acta hace aplicables las disposiciones contenidas en los Artículos 51, 54, 59, 77 y 91 del Código Orgánico Tributario. De igual manera se le notifica que de no proceder a la cancelación de los derechos pendientes describe se procederá a la ejecución de los mismos por vía judicial, de acuerdo a lo establecido en los artículos 109 numeral 3 y 157 del Código Orgánico Tributario.

Constancia que se entrega al Contribuyente:

Firma:

Nombre y Apellido:

C.I.:

Firma:

Funcionario:

Firma:

Nombre y Apellido:

C.I.:

Fecha:

Sello:

## HOJAS METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

<b>Título</b>	<b>EVALUACION DEL SISTEMA VENEZOLANO DE INFORMACION TRIBUTARIA (SIVIT) COMO HERRAMIENTA DE CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DEL AREA DE RECAUDACION DEL SECTOR DE TRIBUTOS INTERNOS - MATURIN DEL SERVICIO NACIONAL INTEGRADO DE ADMINISTRACION ADUANERA Y TRIBUTARIA (SENIAT)</b>
<b>Subtitulo</b>	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor(es)

<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Código CVLAC / e-mail</b>	
<b>Frias Martínez, Wilson Rafael</b>	<b>CVLAC</b>	C.I. 17 554 378
	<b>e-mail</b>	Wilsonfrias2003@hotmail.com
	<b>e-mail</b>	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

SENIAT
SIVIT
Información tributaria

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

### Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-área
CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVA	LICENCIATURA

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

### Resumen (Abstract):

La elaboración de este estudio tuvo como objetivo principal, Evaluar el sistema venezolano de información tributaria (SIVIT) como herramienta de control para el departamento de cobranzas del Area de Recaudación del Sector de Tributos Internos - Maturín del (SENIAT). EL SIVIT (Sistema Venezolano de Información Tributaria); Tiene por objeto el manejo de la información tributaria de los Contribuyentes, para efectos del control de la tributación fiscal, la información es procedente de omisos que cometen los contribuyentes para luego ser debidamente notificados a través de los cobradores que posee el departamento de cobranzas para que posteriormente, los contribuyentes se dispongan a cancelar la deuda morosa por el cual haya sido objeto. Todo este proceso resulta de mucha ayuda a la Administración Tributaria, es decir, esta herramienta permite aumentar los ingresos en materia de tributos al país y contribuir a la efectividad del SENIAT. La metodología utilizada en este estudio se baso en una investigación de campo puesto que se hizo directamente en el área objeto de estudio, la investigación fue netamente descriptiva porque se interpreta y detalla todo lo relacionado al sistema SIVIT y su aplicación en el área de Cobranzas del Sector de Tributos Internos - Maturin, teniendo como conclusión que el sistema SIVIT no está automatizado de una forma adecuada ocasionando problemas para acceder a la información de los contribuyentes de manera eficaz y como recomendación particular se pudiera mejorar el rendimiento del mismo automatizándolo para mayor provecho tanto de los contribuyentes como de la misma administración tributaria.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

### Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Keyla Castillo	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Yudith Meneses	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	
Jesús Cabrera	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	
	e-mail	
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor esta registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el numero de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

### Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2011	07	07

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

**Lenguaje:** spa      Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para ingles en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6**

**Archivo(s):**

<b>Nombre de archivo</b>
<b>WILSON FRIAS.DOCX</b>

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \_ - .**

**Alcance:**

Espacial: \_\_\_\_\_ (opcional)

Temporal: \_\_\_\_\_ (opcional)

**Título o Grado asociado con el trabajo:**

LICENCIADO EN EN ADMINISTRACION

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarium en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc

**Nivel Asociado con el trabajo:** LICENCIADO

Dato requerido. Ejs: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

**Área de Estudio:**

ADMINISTRACION

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

UNIVERSIDAD DE ORIENTE NUCLEO MONAGAS

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda "SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009".

Leído el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE	
SISTEMA DE BIBLIOTECA	
RECIBIDO POR	<i>Magaly</i>
FECHA	5/8/09
HORA	5:20

Cordialmente,

*Juan A. Bolaños Cumbela*

**JUAN A. BOLAÑOS CUMBELA**  
Secretario

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 6/6**

**Derechos:**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE PREGRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicado CU-034-2009):** “Los Trabajos de Grado son de exclusiva propiedad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines, con el consentimiento del Consejo de Núcleo Respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización.”



**WILSON FRIAS**

---

**C.I.: 17 554 378**

**AUTOR**



Prof. Keyla Castillo  
Asesor

**ASESOR**