

## LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN ENTIDADES PÚBLICAS RECAUDADORAS DE IMPUESTOS EN PANAMÁ

### INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN PUBLIC ENTITIES THAT COLLECT TAXES IN PANAMA

Blanca Rodríguez de Grimaldo -Universidad de Panamá. Facultad de Administración de Empresas y Contabilidad. Panamá

Correo electrónico: [blanca.degrimaldo@up.ac.pa](mailto:blanca.degrimaldo@up.ac.pa) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8602-9423>

Fecha de recepción: 14 de octubre de 2022 - Fecha de aceptación: 5 de diciembre de 2022

#### Resumen

Esta investigación enfoca el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas, Caja de Seguro Social, Dirección General de Ingresos y Municipio de Panamá, de la República de Panamá con la finalidad de dar a conocer a sus usuarios los servicios que brindan, en línea, de una forma segura estableciendo firmas digitales y claves de acceso mediante el uso del internet. Estas tecnologías brindan un beneficio mutuo contribuyente – entidad, permitiendo un gran avance en la digitalización de la información en línea y un desarrollo convertido en eficacia ahorrando tiempo y dinero. Muchos usuarios desconocen todos los servicios que se pueden tramitar en línea y este trabajo pretende darlo a conocer.

Palabras clave: Tecnología de la información y comunicación, firmas digitales, beneficios y eficacia.

## Abstract

This research focuses on the use of information and communication technologies in public entities: Social Security Fund, General Directorate of Revenue and Municipality of Panama, of the Republic of Panama in order to publicize the services they provide, online, with the use of the internet, to their users in a secure way establishing digital signatures and access codes. These technologies provide a mutual benefit contributor – entity, allowing a breakthrough in the digitization of online information and a development converted into efficiency saving time and money. Many users are unaware of all the services that can be processed online and this work aims to make it known.

Keywords: Information and communication technology, digital signatures, benefits and effectiveness.

## Introducción

Las Tecnologías de la Información y Comunicación, comúnmente conocidas como las TICs, han generado mundialmente una indudable revolución. En todas las esferas y disciplinas estas tecnologías han originado grandes cambios para beneficio de sus usuarios.

Durante las últimas décadas, estas tecnologías, en las áreas contables y fiscales, en la República de Panamá, han marcado un gran auge proporcionando a profesionales de la contabilidad, empresas y entidades gubernamentales recaudadoras de impuestos, un indudable beneficio cuantificado en ahorros de tiempo y dinero, además de un servicio de 24 horas al día, los 7 días de la semana permitiendo así, extender el horario de entrega para el cumplimiento de las obligaciones.

Sin lugar a dudas,” la innovación tecnológica tiene como propósito principal impactar en la percepción final de los clientes, creando niveles de satisfacción y de calidad por encima del estándar y logrando el reconocimiento y posicionamiento esperado con base en la diferenciación. “ (Flores Ccanto, et.al.,2019,p.1225)

Para esta investigación se seleccionó a la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas, la Caja de Seguro Social y el Municipio de Panamá, como entes recaudadores de impuestos para analizar el uso de la tecnología de la información y comunicación y la existencia de beneficio entre contribuyentes e institución.

El objetivo de este trabajo es dar a conocer los servicios más comunes que brindan estas instituciones públicas a la ciudadanía, en especial a sus contribuyentes, con el uso de estas tecnologías que, sin duda alguna, muestran un avance significativo en beneficio de ambos, contribuyente – institución.

## Desarrollo

Hoy en día las exigencias de mantener la información, al día y disponible, sea esta contable o administrativa se ha convertido en una obligación. Las entidades públicas como las empresas privadas, se han visto avocadas al uso de la tecnología de la información y comunicación como herramienta importante en su desarrollo diario para la toma de decisiones y mejorar la productividad.

Stumpo (2010) señala que “las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) pueden jugar un rol importante en mejorar la competitividad y la productividad de las empresas.” (p.1)

Desde la posición de Gimeno (2010)

Existen una serie de tendencias en la forma de gestionar la innovación que viene condicionada por el ambiente externo, que es el que suele influir en los

procesos. Los más importantes son: procesos de innovación más rápidos y más continuos frente a la globalización de la demanda, aumento de la productividad y velocidad en los procesos de innovación gracias a las TIC, creciente utilización de recursos tecnológicos externos y compartidos, acortamiento del ciclo de vida de los productos y velocidad del cambio tecnológico y acercamiento de las fronteras tecnológicas.

En Panamá, desde las últimas décadas, las entidades públicas como Caja de Seguro Social, Dirección General de Ingresos y el Municipio de Panamá, por la necesidad de conocer sus ingresos reales, sus cuentas pendientes de cobro, los contribuyentes activos, entre otros, se han visto obligados de realizar grandes inversiones en tecnología de la información y comunicación para poder mantener al día su información, sin olvidar el beneficio para sus contribuyentes.

Uno de los elementos más preciados que tenemos, el tiempo, lo podemos aprovechar al máximo, haciendo uso de estas tecnologías y ¿cómo lo podemos medir?, con el desarrollo.

**Desarrollo = Tecnología + Entidades**

Lo que realmente nos aportan estas tecnologías de la información y comunicación es la eficacia ya que es el punto clave para demostrarnos su contribución al desarrollo. Los usuarios de estas entidades, han pasado por la etapa de formar interminables filas para ser atendidos y realizar los pagos en cumplimiento con las contribuciones exigidas por estas entidades.

Muchos usuarios desconocen los servicios virtuales que brindan estas entidades y se presentan a sus instalaciones, encontrándose que deben realizar sus transacciones desde la plataforma, vía internet.

Uno de los objetivos de esta investigación es dar a conocer algunos de los servicios más importantes que brindan estas entidades los cuales se pueden realizar desde la comodidad de sus oficinas, residencias o telefonía celular, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Qué servicios nos brindan estas instituciones?

## Caja de Seguro Social.

Desde la década del 2010, la Caja de Seguro Social implementa el Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas (SIPE). Esta herramienta fue desarrollada por esta institución poniéndola al servicio de sus empleadores y es accesible vía internet. Fue un gran avance de modernización ya que sus servicios son en línea.

Con esta herramienta los empleadores: públicos, privados y domésticos, al igual que sus asegurados pueden realizar sus transacciones, de manera oportuna, rápida y segura, desde la comodidad de un lugar de su preferencia ingresando a <https://w3.css.gob.pa>

Presentamos algunos íconos de su plataforma los cuales nos permiten ingresar a los servicios indicados:



Fuente: Caja de Seguro Social página web <https://w3.css.gob.pa>

En la Caja Virtual el usuario podrá realizar sus pagos y tener acceso para obtener su paz y salvo, ficha digital, talonario digital y afiliaciones. Cuenta con un área de atención que podemos acceder a la dirección señalada.

Con la opción Trámites en línea podemos realizar trámites relacionados a maternidad, afiliación y asegurados voluntarios. La dirección para ingresar al nuevo portal es <https://tramites.css.gob.pa>



Fuente: Caja de Seguro Social página web <https://tramites.css.gob.pa>

Se pueden obtener las Firmas digitales. Para los trabajadores nuevos, la afiliación de empleados y aviso de entrada, para darle ingreso al empleado.

Reportar: novedades y planilla de sueldos mensual, obtener la facturación mensual, pago, solicitudes de prestaciones económicas. Los pagos ya pueden realizarse en los bancos de la localidad mediante la banca en línea. Las firmas

digitales son asignadas para el elaborador y representante legal quienes tendrán sus respectivas claves de acceso.

Rojas, et.al. (2011) indican “que la firma digital es equivalente a la firma manuscrita y permite incorporar las garantías básicas de seguridad de: autenticidad, confidencialidad, integridad y no repudio. Además, identifica (con una llave criptográfica) a una persona autora y emisora (certificada) de un documento informático.” (p.8)

La ficha en papel fue eliminada y reemplazada por la ficha digital. La ficha digital le muestra al asegurado, el historial de sus cotizaciones y el vencimiento de la misma. Es utilizada para atención médica y retiro de medicamentos, También es solicitada por empresas financieras para transacciones externas.

Los asegurados pueden solicitar sus citas médicas y la ficha digital desde la plataforma. Al igual que los empleadores y proveedores, los asegurados pueden acceder a esta plataforma para realizar sus trámites. El sistema genera automáticamente multas, recargos e intereses por el cumplimiento tardío en el pago de las obligaciones.

## **Municipio de Panamá**

La forma de tributar el impuesto municipal es en base al ingreso bruto anual, aplicable a tablas progresivas de acuerdo a la actividad comercial. Este impuesto debe ser pagado mensualmente. También podrá realizar un solo pago anual, durante el mes de enero y obtendrá un descuento por pronto pago.

Antes de implementar la plataforma, el municipio actualizaba los impuestos cada dos años de acuerdo a los datos censados a sus contribuyentes. En este censo los inspectores solicitaban la declaración de renta presentada ante la Dirección General de Ingresos y tomaban la información de los ingresos brutos declarados por el contribuyente. Finalizado el censo, se realizaban los cálculos del impuesto a pagar.

En la actualidad, el contribuyente debe presentar anualmente, en la plataforma del municipio, la declaración de renta de sus ingresos bruto y automáticamente los montos de sus impuestos son actualizados de acuerdo a la tabla vigente y el monto declarado.

Podemos observar el beneficio que ha obtenido el Municipio de Panamá al implementar su plataforma ya que eliminó por completo el censo bianual, generando ahorro en el costo de esta actividad. Otro beneficio brindado por estas tecnologías es la disponibilidad de la información, a tiempo, necesaria para el cálculo puntual de sus impuestos los cuales son cobrados sobre cifras actualizadas. El sistema genera automáticamente multas, recargos e intereses por el cumplimiento tardío en el pago de las obligaciones.

El contribuyente, también se beneficia porque los trámites pueden ser realizados desde la comodidad de sus oficinas, ahorrando en tiempo y horas hombre pagadas las cuales son utilizadas provechosamente. Debe contar con una clave de acceso como medida de seguridad.

Algunas de los trámites en línea, que se pueden presentar en esta plataforma con sólo ingresar a la dirección <https://mupa.gob.pa> son:

Declaraciones: Declaraciones anuales del contribuyente, declaraciones de canteras y clubes de mercancía.

Gestión ambiental: Tala, poda y trasplante,

Planificación urbana: certificado de uso de suelo.

Contribuyente: consulta de obligaciones, estado de cuenta, arreglo de pagos, pago en línea, emisión de liquidación o factura de pago, agendar citas, paz y salvo.

Obras y construcciones: consultar trámites, permiso de construcción, anteproyecto digital.



Certificaciones: certificación corta, certificación larga y certificado de fumigación.

Publicidad y negocios: publicidad fija y móvil, canteras, club de mercancías, clientes y proveedores.

Vehículos: renovación anual de placa, consultar disponibilidad de placa, citas para retiro de placa, solicitar entrega de placa a domicilio, cambio de oficina de entrega de placa, solicitud de tarjeta de traspaso, realizar traspaso de placa.

La plataforma cuenta además con videos tutoriales para ayuda del usuario.

## **Dirección General de Ingresos.**

Al igual que las otras instituciones, en la década del 2010 se presentaron los mayores avances. Fue en el año 2016 cuando la Dirección General de Ingresos lanza su plataforma en línea con el conocido etax.2. Anterior a esta fecha los compromisos de los contribuyentes eran presentados por medios magnéticos. Los contribuyentes podían instalar en sus computadoras el programa ofrecido por esta entidad y la información era presentada personalmente, para su recepción, en forma impresa y junto con un diskette. La información del disquete era capturada por funcionarios en esa dirección y posteriormente la impresión era sellada como acuse de recibo. Las filas para la entrega eran interminables y el tiempo de espera, agotador.

Hoy en día todos los contribuyentes, sin excepción, deben presentar sus obligaciones en línea y es imperante tener un correo electrónico debidamente registrado, de lo contrario no podrán realizar ninguna transacción. Los contribuyentes antiguos están obligados a actualizar su información. Además, deberán obtener su dígito verificador, conocido como DV, al igual que su número de identificación tributario (NIT), clave de seguridad para poder ingresar a la cuenta personal de cada contribuyente.

La plataforma permite ingresar sin el NIT, sólo para las áreas de consulta general. Aquí se podrá ingresar a:

**Registro:** para consultar dígito verificador, obtener NIT, solicitud de certificado de residencia fiscal, solicitud de inscripción para personal natural y jurídica al igual que registro de correo electrónico para fincas.

**Certificaciones:** podrá verificar autenticidad de paz y salvo, verificar autenticidad de certificaciones con QR, verificar autenticidad de certificaciones y verificar declaración jurada.

**Herramientas:** ver las aportaciones CSS, instructivo formularios de renta, instructivos de informes, calcular recargo e intereses, instructivos formularios tributación internacional, generar boleta de pago múltiple electrónica, cálculo sobre la renta, instructivos otros formularios y calculadora de descuentos de inmuebles.

**Consultas:** actividades económicas-ocupaciones, consulta ruc activos, exoneraciones especiales, asociación sin fines de lucro autorizadas, contribuyente ITBMS, FAQs, avisos de operación, exoneraciones automáticas y Ruc anterior de finca.

**Otros:** preparar declaración para presentación en oficina DGI

Todos los contribuyentes, para presentar sus compromisos fiscales, tienen que ingresar con su Registro Único de Contribuyente (RUC), su respectivo número de identificación tributario (NIT) y automáticamente quedará conectado en línea, disponible para los trámites que desee realizar.

Todos los contribuyentes, por medio del internet e ingresando a la dirección <https://etax2.mef.gob.pa> podrán realizar las actividades sobre declaraciones juradas y documentos, registro único de contribuyente, consultas, inmuebles, agente de retenciones, agente residente, realizar pagos, regularización tributaria, factura electrónica, cuenta corriente tributaria y documentación jurídica entre otras.

Cuenta con la opción de presentar más de 30 impuestos como: Declaración de Renta Natural o Jurídica, Declaración de Impuesto de Transferencia de Bienes Corporales Muebles y Servicios (ITBMS), Declaración Jurada de Retenciones o Remesas al Exterior, Informe de Compras, Informe de Ventas, Planilla 03, Declaración Jurada de Impuesto Retenido sobre Dividendos o Cuotas de Participación, Impuesto de Enajenación de Inmuebles, Renta Zona Libre, Declaración Jurada de Impuesto de Planilla Ocasional, Anexo detalle de otros costos y gasto, Renta Agraria Personas Jurídicas, Declaración Derecho Anual a la Licencia de Pesca, Camarón y Anchovetas, Declaración Anual de Impuestos de Seguros, Impuesto de Juegos de Suerte y Azar, Retención de Intereses al igual que otros reportes más.

Es una plataforma completa, que ha considerado el 100% de sus contribuyentes, quienes deberán tributar y presentar sus respectivos reportes de acuerdo a su negocio y actividad comercial. Con esta plataforma, no caben excusas para incumplir con los tributos. El sistema genera automáticamente las multas, recargos e intereses por cumplimiento tardío en el pago de las obligaciones.

## **Consideraciones finales**

Con el resultado de esta investigación se ha podido demostrar que estas tres instituciones: Caja de Seguro Social, Municipio de Panamá y la Dirección General de Ingresos han realizado una gran inversión en tecnología de la información y comunicación la cual se cuantifica en beneficios mutuos, tanto para la institución como para el contribuyente.

Es indiscutible que estos beneficios se convierten en ahorro de tiempo y dinero, elementos importantes en nuestros días que permite obtener la eficacia, clave para el desarrollo.

Estas tecnologías benefician indirectamente a los contadores de las empresas ya que dispondrán de mayor tiempo para presentar sus reportes los

cuáles pueden ser trabajados desde la comodidad de su oficina como de su casa, las 24 horas del día los 7 días a la semana y en el mismo horario las empresas podrán realizar sus pagos desde la banca en línea.

## Referencias Bibliográficas

Caja de Seguro Social (2022) *Servicios más frecuentes*. <https://w3.css.gob.pa>

Flores Ccanto, F., Ramos Vera, R., Ramos Vera, F. y Ramos Vera, A. (2019) Gestión de innovación tecnológica como factores impulsores de la calidad de servicio y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(88), 1239-1248. <https://www.redalyc.org/journal/290/29062051014/html/>

Gimeno, V. (2010) *La influencia de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y su repercusión en las estrategias empresariales: la banca online y su aplicación en las cooperativas de crédito* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/52170/alfonso.pdf>

Ministerio de Economía y Finanzas. Dirección General de Ingresos (2022). *e-tax 2.0*. <https://etax2.mef.gob.pa>

Municipio de Panamá (2022) *Servicios más frecuentes*. <https://mupa.gob.pa>

Rojas, M., Suarez, D., y Meneses, C. (2011) Firma Digital: instrumento transmisión de información a entidades financieras. *Revista Avances en sistemas e informática*, 8(2). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avances/article/view/26709/27006>

Stumpo, G. (2010) *Incorporar a las TIC en los procesos productivos de las empresas de la región: Un desafío pendiente*. <https://www.cepal.org/socinfo/noticias/noticias/5/36265/NEWS8esp.pdf>