

## CAPÍTULO IV

# EXPERIENCIAS RELEVANTES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

---

A CONTINUACIÓN SE DESCRIBE LA EXPERIENCIA QUE SE CONSIDERO MAS IMPORTANTE Y SIGNIFICATIVA: PROGRAMA DE REGULARIZACIÓN VEHICULAR (PREVE)

### Antecedentes <sup>11</sup>

**D**e acuerdo a la Ley de Vías de Comunicación y Tránsito del Estado, los vehículos que circulan en nuestra entidad, y como en todo el país, deben para poder hacerlo legalmente, portar las placas de identificación vehicular, de no ser así, dicho ordenamiento faculta a las autoridades de tránsito para impedir su circulación.

En 1992 se efectuó el último canje de placas de identificación vehicular en el Estado de Hidalgo, y en ese mismo año, se acordó como medida tendiente a proteger la economía de los contribuyentes, que dicho canje se debería efectuar cada lustro y no bianualmente como se venia haciendo, concordando además con el tiempo aproximado de vida útil en la pintura reflejante de las placas metálicas.

El plazo previsto para el canje de placas de identificación vehicular concluyó en el ejercicio fiscal de 1998 y fue ejecutado por la Secretaría de Finanzas y Administración del Gobierno del Estado de Hidalgo, a través de sus oficinas rentísticas ubicadas en diferentes circunscripciones del territorio estatal.

La necesidad de efectuar el canje de placas para poder circular, obligó a los contribuyentes a acercarse a la autoridad fiscal estatal con la intención de efectuar el pago del impuesto sobre tenencia o uso de vehículos y de esto se dedujo que la gran mayoría de los contribuyentes tenían adeudos por este impuesto y en muchos de los casos la omisión en el pago de diversos ejercicios fiscales coinciden con la fecha del último canje de 1993.

---

<sup>11</sup> Zaragoza Tenorio, Trinidad. "Impuesto sobre tenencia o uso de vehículos, su imposibilidad para condonarlo", en *Revista Expresión*, No. 8, 1998.

Cuando los contribuyentes pretenden liquidar el crédito fiscal a su cargo por este rubro, se encuentran con un aumento considerable en el monto, ya que en términos de los artículos 17 A y 21 del Código Fiscal de la Federación, el impuesto se actualiza por el transcurso del tiempo y con motivo de los cambios del índice de precios en el país y de no cubrirse en tiempo, el contribuyente debe pagar recargos por concepto de indemnización al fisco por falta de pago oportuno.

Al actualizarse el impuesto y aplicarle los recargos el monto de crédito se incrementa de manera substancial por lo que en esas condiciones resulta más difícil para el contribuyente actualizarse en dicho pago.

Influenciados por la forma de solución de los adeudos en el área mercantil, esto es entre particulares, con los bancos, o tal vez buscando algún resabio de corrupción en las autoridades fiscales estatales, la primera reacción de los contribuyentes es solicitar un descuento, quita o condonación en el monto, o bien, la petición de pagar menos ejercicios de los que realmente adeudan basando su argumento en que aquél es muy alto, que se ha incrementado mucho, que no tienen dinero o que la situación económica es difícil.

Pero también el contribuyente olvida que incumplió con la obligación legal de pagar en tiempo sus impuestos, que en la casi totalidad de los casos, es por más de dos ejercicios, los que no olvidan y de lo que si tienen perfecto conocimiento es de cómo opera la figura de la prescripción de los créditos fiscales por más de 5 años de antigüedad, a la cual pretenden acogerse cuando consideran que se ha consumado y no pagar así alguno o algunos ejercicios.

La respuesta de la autoridad a esas peticiones de los contribuyentes es siempre en el mismo sentido, no es posible legalmente efectuar condonaciones o descuentos tratándose de adeudos por contribuciones federales, como lo es el impuesto sobre la tenencia o uso de vehículos y sus accesorios, pues, esto implicaría que la autoridad incurriera en lo que trata de evitar: el incumplimiento de la ley.

La autoridad fiscal no es insensible a los reclamos del contribuyente, simplemente acata lo dispuesto en la ley y evita incurrir en una responsabilidad solidaria, que la haga cubrir el impuesto que debe ser a cargo del contribuyente.

La responsabilidad solidaria implica, en el lenguaje común, que la autoridad que apruebe el trámite sin comprobar que sea pagado el impuesto sobre tenencia o uso de vehículos, pagará el mismo que resulte a cargo del contribuyente que no lo hubiese cubierto.

Es obligación de la Secretaría de Finanzas y Administración, como autoridad competente del ramo, recaudar el impuesto sobre tenencia o uso de vehículos, en virtud del Convenio de Colaboración Administrativa en materia fiscal federal que tiene celebrado con el ejecutivo federal a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y de acuerdo con el cual asumió las funciones de recaudación, comprobación, determinación y cobro, las que deben ejercer en términos de la legislación fiscal federal, o sea, el Código Fiscal de la Federación y la Ley de Impuestos Sobre Tenencia o Uso de Vehículos.

Ahora bien el funcionario público que no exige el pago total de las contribuciones y sus accesorios, o que asiente falsamente que se ha dado cumplimiento a las disposiciones fiscales, incurre en una infracción tipificada en el artículo 87 del Código Fiscal de la Federación y sancionada en el diverso numeral 88, con una multa que va de 45 mil a 60 mil pesos. Esta sanción de carácter fiscal, ya grave de por sí, es independiente de las responsabilidades administrativas y laborales en que incurriría el servidor público.

Por su parte el último párrafo del Artículo 21 del Código Fiscal de la Federación prohíbe también acceder a la petición del contribuyente al disponer expresamente que, *En ningún caso las autoridades fiscales podrán liberar a los contribuyentes de la actualización de las contribuciones o condonar total o parcialmente los recargos correspondientes.*

Estos argumentos y ninguna otra razón, originan la negativa rotunda de las autoridades a condonar o efectuar descuentos en los adeudos de los contribuyentes por concepto de impuesto sobre tenencia o uso de vehículos, de la actualización o de sus accesorios.

### **Identificación del Problema**

La evasión de impuestos y la morosidad de los contribuyentes con sus obligaciones fiscales no es exclusivo de la entidad, sino que responde a un problema de carácter nacional, que podría explicarse por la situación económica de la clase trabajadora, o porque el cobro se realiza en el primer trimestre del año cuando se tiene que hacer frente a múltiples obligaciones fiscales y se incrementan los precios y tarifas del sector público, o aún más por la falta de cultura de pago de los bienes y servicios proporcionados por el gobierno.

Dado que en el Estado de Hidalgo se tiene un padrón de aproximadamente 380 mil unidades vehiculares y que de éstos tan solo en 1992 el cincuenta por ciento cumplió con sus pagos fiscales de tenencia y derechos vehiculares<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Periódico Sol de Hidalgo de fecha 19 de agosto de 1999.

y de la necesidad latente de brindar mejores servicios a los contribuyentes, el gobierno del estado puso en marcha el Programa de Regularización Vehicular (PREVE) a partir del 1 de Agosto y hasta el 15 de Diciembre de 1999, en una primera etapa.

Este programa permitirá a los contribuyentes cumplir en parcialidades con sus pagos atrasados de tenencia y derechos de control vehicular y recibir en su domicilio, al término del último pago, la documentación correspondiente.

Por su parte, el gobierno podrá agilizar el trámite de pago y entrega de placas y tenencia, recuperar un nivel de cartera vencida en materia de impuestos estatales y federales combinados en un 40% a un 80% en un lapso de cuatro meses y reducir el costo y riesgo por manejo de efectivo en áreas administrativas.

Los casos en los que el contribuyente puede adherirse al PREVE son:

- Cambio de propietario de vehículos al corriente en sus pagos.
- Cambio de propietario de vehículos morosos en sus pagos.
- Pago del impuesto sobre tenencia y/o derechos de control vehicular 1999, sin modificaciones.
- Pago del impuesto sobre tenencia y/o derechos de control vehicular 1999, con modificaciones o status.
- Pago del impuesto sobre tenencia y/o derechos de control vehicular y canje de placas sin modificaciones.
- Pago del impuesto sobre tenencia y/o derechos de control vehicular y canje de placas con modificaciones.

Los casos en los que el contribuyente NO puede adherirse al PREVE son:

- Modificaciones en vehículos al corriente, excepto cambio de propietario.
- Altas de vehículos procedentes de otras entidades federativas.
- Bajas.
- Altas de vehículos nuevos.

### Líneas Estratégicas

Las áreas involucradas en el diseño y operación del PREVE son la Secretaría de Finanzas y Administración, la Subsecretaría de Ingresos, la Dirección General de Ingresos y la Dirección de Recaudación, así como la Unidad de Informática de esta última.

### El programa se diseñó bajo las siguientes líneas:

- Acercar y ampliar a los contribuyentes la posibilidad de cubrir sus contribuciones en sucursales bancarias, Telecomm-Telégrafos, además de las oficinas rentísticas, lo que más se acomode a sus domicilios, centros de consumo o centros laborales.
- Simplificar los trámites para el pago, reduciendo a la mínima expresión posible los requisitos a cubrir por parte de los contribuyentes.
- Fortalecer la infraestructura de recaudación mediante la incorporación de instituciones especializadas en la recepción de pagos y prestación de servicios de banca.
- Incentivar el cumplimiento voluntario.
- Percibir los ingresos con la oportunidad que prevén las disposiciones fiscales.
- Participación directa de los ciudadanos mediante la recepción personalizada de la documentación comprobatoria del pago.
- Reducir los índices de morosidad.
- Generar una imagen de apoyo a los servicios recaudatorios.
- Reducir la participación de terceras personas, ajenas a los trámites de pago de las contribuciones.
- Disminuir las tradicionales cargas operativas de las oficinas rentísticas, dejándoles mayor espacio para el ejercicio de acciones de planeación, supervisión, control y evaluación para que ello redunde a su vez en un proceso continuo de mejoramiento administrativo y de fortalecimiento en el manejo de otras fuentes de ingresos.

### Principales Tareas Realizadas

#### *Convenio con Instituciones Bancarias y Telecom-Telégrafos*

El gobierno del estado, a través de la Secretaría de Finanzas y Administración signó, un convenio de colaboración con Bancomer y Banamex, y con Telecomm-Telégrafos, para que los usuarios puedan realizar sus pagos cómodamente en cualquiera de esas instituciones. Los centros receptores de pago comprenden más de 90 sucursales, incluyendo las once oficinas rentísticas del gobierno del estado, todas ellas distribuidas en 21 municipios de la entidad, lo que representa el 25%.

Este convenio comprendió las siguientes acciones:

- Acuerdo con las instituciones bancarias de los términos en que se prestarán los servicios de recepción de pagos, así como la concentración de la recaudación e información a la Secretaría de Finanzas y Administración.
- Determinación de una cuenta específica para el pago de cada concepto.
- Instrucción al personal para brindar orientación al contribuyente.
- Control de los ingresos, por parte de las instituciones bancarias, mediante cuentas y subcuentas contables.
- Procedimiento para la concentración diaria de información, hacia la Secretaría de Finanzas y Administración (oficinas rentísticas) acerca de los pagos recibidos, así como la documentación comprobatoria y un concentrado en medios magnéticos.
- Determinación de las fichas de pago (CIE) en donde el contribuyente indique monto y concepto a efecto de facilitar la captación de la documentación comprobatoria a las oficinas de la Secretaría de Finanzas y Administración.

#### *Centro de Atención al Contribuyente*

Con el propósito de que el contribuyente conozca su saldo y pueda programar sus pagos parciales, se creó el Centro de Atención al Contribuyente que funciona vía telefónica todos los días de 8:00 a 20:00 horas.

Gracias a un nuevo programa técnico de información, los contribuyentes obtienen datos precisos del estado de adeudo que guardan hasta el 15 de diciembre de 1999 con tan solo marcar el 01 800 7 37 73 83 y proporcionar su número de placa, siendo atendidos por una asesora fiscal que los orienta en el procedimiento de pago de impuestos.

Es importante que los servidores públicos que prestan sus servicios en el Centro de Atención estén conscientes de la gran responsabilidad que implica el brindar atención cordial y oportuna a los contribuyentes, pues es la imagen que proyecta el gobierno estatal.

La atención al contribuyente vía telefónica genera muchas expectativas en la ciudadanía, por lo que en todos los casos, los servidores públicos deberán:

- Poner atención de manera permanente a fin de identificar las necesidades de los contribuyentes para proporcionar la información adecuada.

- Mantener la calma.
- Modular el tono de voz, ya que a través de ella se refleja la actitud del servidor público.
- Proporcionar claramente la información a fin de que el contribuyente comprenda sin lugar a dudas lo que se le ofrece.
- Finalizar la comunicación cuando el contribuyente se dé por satisfecho y en todos los casos dar una frase de despedida.

### *Campaña publicitaria*

Para dar a conocer el PREVE se realizó una campaña publicitaria que comprendió los siguientes medios:

- Diseño y distribución de posters y trípticos con información básica y sencilla.
- Anuncios en medios impresos (periódicos locales).
- Anuncios en medios electrónicos (radio y televisión local).
- Espectaculares.

### **Principales Obstáculos Enfrentados**

Tal vez los mayores obstáculos se dieron al interior de la dependencia, pues el pago de estas obligaciones fiscales en parcialidades, significó romper con los esquemas tradicionales de trabajo, es decir, cubrirlos en una sola exhibición sin cargos de intereses durante el primer trimestre del año.

Sin embargo, el pago en parcialidades no exime a los contribuyentes de sus obligaciones, pues sólo se requirió diseñar el sistema que permite identificar el adeudo del contribuyente mes con mes.

### **Resultados y Perspectivas**

Como ya se mencionó, el PREVE, en su primera etapa, operó como prueba piloto durante el segundo semestre de 1999, con el objeto de brindar al contribuyente la oportunidad de ponerse al corriente en sus obligaciones fiscales.

Actualmente, opera la segunda fase, pues se desea implementar dicha mecánica de recepción en todos los impuestos estatales a partir de enero del 2000.

En estas dos etapas los contribuyentes pueden elegir entre realizar sus pagos en bancos o acudir directamente a las oficinas rentísticas. En un futuro el gobierno pretende inducir a los contribuyentes a la realización de pagos en instituciones bancarias exclusivamente, a efecto de simplificar trámites y evitar actos de corrupción.

Dentro de este marco, es importante resaltar que el Estado de Hidalgo, junto con San Luis Potosí, fueron las primeras entidades federativas donde se puso en marcha el Registro Nacional de Vehículos (RENAVE), medida de control para evitar transacciones de automotores robados.