

## Taller 3: Sistemas de tecnología informática eficaces para la administración tributaria de propiedades

Los gobiernos están adoptando progresivamente sistemas de tecnología de la información (TI) para mejorar la administración tributaria de propiedades. Los sistemas de TI ofrecen la posibilidad de simplificar y mejorar la identificación, la recopilación de datos, la valoración y los sistemas de pagos relacionados con las propiedades. Asimismo, el uso de sistemas de TI permite ampliar la gestión de datos y la transparencia en la movilización de recursos fiscales, así como la interacción general con los contribuyentes. A pesar de las muchas ventajas que ofrecen los sistemas de TI, muchos países de ingreso bajo todavía no han desarrollado todo su potencial. ¿Cuáles son los retos que plantea la adopción de sistemas de TI? ¿De qué forma pueden los gobiernos aprovechar las ventajas de la TI para mejorar el desempeño y la administración tributaria de propiedades? El tercer taller de la ATI y LoGRI incluyó presentaciones informativas que arrojaron luz sobre los retos planteados por la adopción de sistemas de TI para la tributación de propiedades. Los ejemplos de Kenia, Mozambique y Ruanda permitieron demostrar que los países pueden superar estos retos si aplican estrategias específicas y adaptadas a su situación particular.



Prueba de software en Ruanda © GIZ

### Retos que plantea la adopción de sistemas de tecnología de la información (TI) en la administración tributaria de propiedades

La adopción de sistemas de TI en la administración tributaria de propiedades tiene un potencial inmenso en cuanto a eficacia y transparencia. Sin embargo, una serie de retos impiden su implementación plena en los distintos países. Las autoridades tributarias de Ruanda, la ciudad de Nairobi en Kenia, y las municipalidades de Beira y Chimoio en Mozambique han adoptado sistemas de TI en el marco de su estrategia

para mejorar algunos aspectos del desempeño y la administración tributaria de propiedades. Aunque estos sistemas han permitido aportar mejoras en algunos ámbitos, siguen existiendo dificultades importantes.

- **Adopción de sistemas no adaptados al contexto local y estrategias de implementación deficientes:** Muchos países de ingreso bajo enfrentan dificultades a la hora de implementar sistemas de TI porque la planificación es inadecuada y la tecnología elegida no es la adecuada. Esto hace que se adopten sistemas no del todo operativos o no aptos para el contexto local, lo cual provoca trastornos en el desarrollo de las actividades administrativas rutinarias. Este es el caso, en concreto, de la ciudad de Nairobi, que adquirió un sistema de movilización de recursos fiscales mal concebido, el cual no incorporaba una serie de funciones esenciales y, además, presentaba frecuentes fallos informáticos (*puede consultar la presentación de Kenia [aquí](#)*). Además, la compra del sistema tuvo un costo elevado si se tiene en cuenta la situación de la ciudad, que carece de la capacidad financiera para pagar el paquete de servicios completo, con lo cual el mantenimiento del sistema es limitado.
- **Sistemas no integrados y mal conectados:** En ocasiones, los países adoptan sistemas distintos —no integrados— para cada departamento responsable de un ámbito diferente de la administración tributaria de propiedades. Al no estar integrados, pueden aparecer dificultades en la facturación, el seguimiento de pagos, el control y los registros de auditoría. Asimismo, esta falta de integración de los sistemas genera problemas a la hora de compartir datos e información entre departamentos, algo fundamental para garantizar la eficacia de la administración tributaria de propiedades.

- **En Nairobi,** los departamentos aplican una administración tributaria distinta —que combina procedimientos manuales y procesos automatizados— al registro de propiedades, la valoración de propiedades, la facturación y los pagos. Además, estos sistemas no están interconectados, lo cual se traduce en tareas duplicadas, datos inexactos o incompletos sobre los contribuyentes y problemas para realizar el seguimiento de los pagos de impuestos. Por último, es posible que el procesamiento de los pagos parezca complicado a los contribuyentes, lo cual podría desalentar el cumplimiento tributario. Por

## Taller 3: Sistemas de tecnología informática eficaces para la administración tributaria de propiedades

ejemplo: las facturas del impuesto de propiedades se imprimen y se envían a los contribuyentes, aunque también pueden recogerse en las oficinas del ayuntamiento. Posteriormente, los contribuyentes deben pagar las cargas tributarias a través del banco y presentar los recibos bancarios en los departamentos de caja del ayuntamiento como prueba de pago para poder obtener entonces el comprobante oficial.

- o **El ayuntamiento de Beira, en Mozambique,** dispone de dos sistemas de TI: uno para la administración catastral, que básicamente funciona como un archivo electrónico de títulos de propiedad de tierras e inmuebles, y un programa informático básico para la gestión de datos y la administración tributaria. Estos sistemas no están conectados el uno con el otro, por lo que compartir datos e información resulta complicado.
- o **En Chimoio** se utiliza un software administrativo y tributario exclusivo que permite gestionar los impuestos sobre la propiedad y los trámites relacionados con los títulos de propiedad de tierras e inmuebles, así como una serie de otras tasas e impuestos. No obstante, no disponen de ninguna base de datos geoespaciales que permita vincular los datos sobre posesión de propiedades a ubicaciones geográficas específicas, aunque sería útil para actualizar el catastro.
- o **En Ruanda,** pese a que los sistemas de la Dirección de Hacienda (RRA, por sus siglas en inglés) sí están integrados con los de otros grupos de interés (p. ej., los bancos) y eso facilita el acceso y el intercambio de información, otros sistemas conectados a la RRA pueden originar problemas. Cuando los sistemas de estos otros grupos «caen», el sistema de administración tributaria de propiedades de la RRA ve afectado su acceso para poder comprobar los datos de los contribuyentes o hacer un seguimiento de sus pagos. Por ejemplo, los pagos realizados al banco podrían abonarse con retraso a la RRA por problemas en los sistemas de los bancos. En última instancia, estas demoras por parte de los bancos minan la capacidad de la RRA de establecer una correspondencia entre los pagos y los nombres de los contribuyentes (conciliación) dentro de un plazo prudencial.

- **Conocimientos de informática limitados:** Pese al poder transformador de los sistemas de TI, la reforma de esta tecnología requiere que el usuario haya recibido una correcta formación para mejorar sus habilidades y conocimientos informáticos. Aun así, la falta de conocimientos informáticos adecuados entre contribuyentes y el personal administrativo puede obstaculizar el uso eficaz de los sistemas de TI. Esto se hace especialmente evidente en el caso de Ruanda; allí, muchos contribuyentes tienen dificultades para utilizar los sistemas de registro y pagos, lo que reduce el cumplimiento tributario y la tasa de inscripción de nuevos contribuyentes.



Oficina en Bolivia © GIZ

### Reformas y estrategias basadas en la TI para desarrollar el potencial informático en el ámbito de la administración tributaria de propiedades

A pesar de las dificultades mencionadas anteriormente, las reformas basadas en la TI han mejorado la administración tributaria de propiedades, como se desprende del caso de Ruanda. Los sistemas de Beira y Chimoio en Mozambique, así como los de Nairobi en Kenia, también ofrecen perspectivas y oportunidades para optimizar su uso.

- **Ruanda:** Se hizo un esfuerzo para impulsar la recaudación y administración de impuestos mediante la adopción de un sistema informático para la gestión del impuesto de propiedades. Los sistemas de TI permitieron implementar un registro de datos sobre propiedades centralizado —el sistema automatizado de gestión de impuestos locales de Ruanda (LGT, por sus siglas en inglés)— que incorporaba funciones como la presentación electrónica de declaraciones o el pago electrónico del impuesto de

## Taller 3: Sistemas de tecnología informática eficaces para la administración tributaria de propiedades

propiedades, módulos de registro para la identificación de propiedades (p. ej., GIS) y módulos de auditoría y control. Además, este sistema se encuentra integrado con otros sistemas —por ejemplo, los de los bancos, los sistemas de información territorial y el organismo responsable del DNI— para facilitar el intercambio de información y permitir el acceso a los datos en tiempo real. El uso del LGT ha dotado de mayor transparencia al proceso de gestión de datos de los contribuyentes, así como a la supervisión de los pagos, ya que los dueños de propiedades pueden acceder a los sistemas de la administración tributaria para consultar la información sobre el pago del impuesto. La adopción de estos sistemas vino acompañada de campañas de sensibilización de los contribuyentes, a través de talleres, reuniones y sesiones informativas sobre la declaración del impuesto y otros pagos, el uso de las redes sociales, etc.

- **Mozambique:** Con el apoyo de donantes y expertos en la reforma del impuesto de propiedades, las ciudades de Beira y Chimoio pretenden mejorar los sistemas informáticos mediante la creación de una plataforma de sistemas independientes —un sistema catastral geoespacial y un sistema administrativo del impuesto— capaces de interactuar a través de una interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés). Estos sistemas serán compatibles y respaldarán todo el conjunto de funciones de la administración tributaria de propiedades, la identificación y registro de propiedades, la gestión de datos, la facturación, los pagos, el control, etc.
- **Kenia :** El gobierno central de Kenia tiene previsto poner en marcha el Sistema de Gestión Integrada de Ingresos Fiscales (IRMS, por sus siglas en inglés) en los gobiernos de condados, con un desempeño superior al de los sistemas actuales. Sería un sistema interoperativo, con funciones como el autorregistro, la valoración asistida por ordenador, el pago a través de varias plataformas, y las medidas electrónicas de control, por nombrar unas cuantas. Para sacar el máximo provecho posible al sistema, se requerirían sólidos programas de sensibilización de todos los grupos interesados, una infraestructura de TI adecuada y la colaboración eficaz entre las distintas partes interesadas, para facilitar el intercambio de datos.

### Conclusiones principales

1. **Un enfoque holístico del diseño y la adopción:** Para que un sistema de TI se adopte con éxito, es muy necesario lle-

var a cabo su implementación desde un enfoque holístico, para reforzar todas las facetas de la administración tributaria de propiedades (es decir, identificación y valoración de propiedades, facturación, pagos, control, etc.). La solidez de la estrategia pasa por adoptar sistemas integrados e interoperativos, realizar frecuentes actualizaciones, y llevar a cabo un mantenimiento proactivo, para evitar problemas y fallos del sistema. Asimismo, sensibilizar a fondo y formar a los usuarios es fundamental para asegurar el buen funcionamiento y la eficacia del sistema.

2. **El contexto importa:** Es imprescindible reconocer que no existe un sistema de TI de talla única. Llevar a cabo un análisis a fondo del contexto específico en el cual se implementarán los sistemas es fundamental para garantizar que el sistema elegido es el más adecuado y se adapta a las necesidades y requerimientos locales. Asimismo, analizar los requisitos legales —métodos de valoración, procedimientos de evaluación, plazos de pago y envío de la factura del impuesto— es esencial para que los procesos administrativos integrados en los sistemas se adapten a la perfección a los protocolos jurídicos. Por último, evaluar las infraestructuras de TI existentes para determinar sus capacidades de datos, conectividad a internet y recursos informáticos aporta conocimientos valiosos sobre las brechas tecnológicas y las oportunidades de mejora.
3. **Formación y fortalecimiento de capacidades:** Invertir en formación y fortalecimiento de capacidades es crucial para la correcta adopción de TI. Ofrecer programas de formación completos para dotar al personal y los usuarios de las habilidades necesarias para utilizar y aprovechar los sistemas de TI es una forma de mejorar el dominio y la confianza en el uso del sistema. Por otra parte, además, facilita la transición de los métodos tradicionales a los procesos facilitados por TI, con lo cual aumenta la eficacia general de la administración tributaria de propiedades.
4. **Sostenibilidad:** Garantizar la sostenibilidad es uno de los factores determinantes para poder aprovechar el potencial de la TI. Para dotar de sostenibilidad a un sistema puede recurrirse a varias estrategias, como son (1) el apoyo político a la adopción de sistemas de TI generalistas; (2) la adopción de sistemas diseñados localmente, mediante la contratación de desarrolladores locales con profundo conocimiento del contexto local, lo cual permite acceder a soluciones personalizadas que satisfacen las necesidades específicas; (3) evitar los acuerdos exclusivos con provee-

## Taller 3: Sistemas de tecnología informática eficaces para la administración tributaria de propiedades

dores, dando prioridad a los sistemas interoperativos que pueden ser gestionados por los gobiernos locales y ofrecen un rendimiento estable cuando la carga de trabajo aumenta o se amplía; (4) optar por sistemas sencillos y fáciles de usar, en especial pensando en el personal con conocimientos básicos de TI<sup>2</sup>.



Vista aérea del condado de Marsabit, en Kenia © GIZ

<sup>1</sup>Para más información sobre las ventajas y desventajas de recurrir a desarrolladores locales, véase este blog: <https://www.ictd.ac/blog/developing-adopting-digital-tools-property-tax-reform-dakar-senegal/>.

<sup>2</sup>Esta reseña de orientación política incluye un análisis excelente de los retos y oportunidades que plantea el uso de sistemas de TI en la administración tributaria de propiedades, y los países miembros pueden utilizarlo como referencia si desean más información: <https://www.ictd.ac/publication/it-systems-property-tax-reform-strengthening/>.