

1. Introducción

Brindar servicios de información y de asistencia de calidad a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, a menores costos para los mismos, incrementando la oferta de canales de comunicación e interacción con la Administración Tributaria, es un objetivo estratégico que ha orientado nuestro accionar en el presente período.

Esta cartilla o catálogo de servicios está inspirada en dicho objetivo.

Quienes accedan a la misma tendrán en un documento de manera clara, simple y sintética, la descripción del conjunto de servicios que brinda la DGI a los contribuyentes.

Es una herramienta esencialmente de orientación, complementaria de otros canales de información y de asistencia que ya existen, sean éstos presenciales o no.

Hemos priorizado incluir los servicios informativos y los servicios directamente relativos al cumplimiento de las obligaciones.

Sin duda la tecnología nos brindará en un futuro muy cercano nuevas modalidades de servicios y de interacción por lo que este catálogo tendrá la necesidad de una actualización permanente. Esperamos que esta herramienta sea de utilidad para todos y especialmente para aquellos que por primera vez tienen necesidad de comenzar a vincularse con la Administración Tributaria.

Joaquin Serra
Director General de Rentas

2.- Servicios de Información

2.1. Información sobre modalidades y horarios de atención

La DGI cuenta con diversas modalidades o canales de atención al contribuyente: Web, telefónico, presencial.

Nuestro principal canal informativo es el sitio web www.dgi.gub.uy, en donde se brinda información general y específica de cada tributo y de cada trámite ordenado para cada tipo de contribuyente. También encontrarán los [servicios en línea](#) para realizar diversas transacciones que se [explicarán](#) más adelante.

La información se puede visualizar en tres grandes capítulos de acuerdo con las características de los contribuyentes, sean estos Personas Físicas, Empresas y Pequeños contribuyentes.

Por otra parte, existen en el portal sectores informativos orientados hacia públicos específicos o actores relevantes como pueden ser los medios de prensa o la academia.

Otro canal que brinda información y asistencia es el Call Center. Se puede acceder a este servicio, a través del número 1344 desde Montevideo o 21344 desde el interior del país.

En todas las oficinas de la DGI en Montevideo y en el interior del país es posible acceder a la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones, así como para la realización de trámites.

Nuestro horario de atención en oficina es de lunes a viernes de 9.30 a 16.30.

2.2. Información sobre normativa de impuestos

Toda la información relevante sobre la normativa de impuestos se encuentra en la Web, en la sección [Normativa](#).

En dicha sección se podrá acceder a Leyes, Decretos, Convenios internacionales, Resoluciones, Consultas de la DGI, entre otras.

2.3. Información sobre trámites

En nuestro canal Web, en [Preguntas Frecuentes/Trámites](#) se encuentra disponible toda la información relevante sobre los trámites que se realizan en DGI, entre ellos: la inscripción de una empresa, la realización de declaraciones juradas, la obtención de certificados, los diversos formularios, y otros trámites específicos.

Toda la información sobre trámites también se brinda por el Call Center y en todas las oficinas de la DGI.

2.4. Información general para el cumplimiento, calendarios, boletos de pago, pagos web

En "accesos rápidos" y en la sección "destacados" de nuestra [Web](#) están disponibles los calendarios de vencimientos, los boletos de pagos y la posibilidad de pago vía web.

2.5. Información de novedades y prensa

En el portal Web una sección "Noticias" brinda información y novedades de interés general para los contribuyentes y para los medios de comunicación.

2.6. Información Estadística

En nuestro portal se encuentra disponible [información estadística, datos históricos y series, e informes](#).

Esta información es requerida y utilizada frecuentemente por la academia y medios de comunicación.

2.7. Servicios de Comunicación con actores relevantes y la sociedad en general

En nuestra Web se encuentra el [portal de Educación Tributaria](#) donde docentes, escolares y estudiantes de secundaria encontrarán información y otras herramientas que permitirán aprender y conocer el vínculo entre la sociedad, los impuestos y la Administración Tributaria.

2.8. Servicios de consultas automáticas sobre situación de los contribuyentes

En nuestra [Web](#), para determinados impuestos, existen servicios de información de deuda o de créditos a favor. Para el Impuesto Anual de Enseñanza Primaria, existe una consulta automática telefónica y una consulta a través del Whatsapp.

También existen consultas, sobre los pagos, retenciones y declaraciones juradas presentadas por los contribuyentes.

2.9. Avisos y mensajería

La DGI utiliza varios de estos canales de comunicación con los contribuyentes para brindarle información pertinente para el cumplimiento de sus obligaciones. Dos de los canales más utilizados son, los mensajes de texto (SMS) y la bandeja de comunicaciones.

2.10. Servicios de información a requerimiento en función de la Ley de acceso a la Información Pública

Cualquier ciudadano puede solicitar información en función de lo que establece la Ley de acceso a la Información Pública. Basta presentar una solicitud escrita en mesa de entrada o a través de la Web mediante el cumplimentado de los datos que se accede al formulario disponible en [Transparencia/Acceso a la información pública](#).

2.11. Consultas Tributarias

Todos los contribuyentes que por el tipo de actividad, su complejidad, o por tratarse de una novedad, se encuentren ante una situación que consideren no prevista en las normativas vigentes o que tengan dudas de cómo cumplir sus obligaciones, tienen derecho a realizar una consulta formal ante la Administración Tributaria. Este tipo de consulta podrá ser genérica o específica, tener carácter vinculante o no. Su tramitación se realiza mediante expediente que se presenta en mesa de entrada, para el caso de las consultas no vinculantes es necesaria autorización previa del sector correspondiente.

2.12. Servicios específicos de información para grandes contribuyentes

En la estructura de la Administración Tributaria, existe una División denominada Grandes Contribuyentes. Su cometido es asistir y controlar a los contribuyentes de gran dimensión económica.

3. Servicios relativos al cumplimiento de las obligaciones tributarias

Todos los contribuyentes, cumplen un ciclo de vida tributario el cual consiste en: el inicio de actividades o inscripción, el desarrollo de la misma y el término o clausura.

Con el inicio de actividades, los contribuyentes, ya sean personas físicas o empresas, se les asigna un número de RUT (Registro Único Tributario). Si el contribuyente es una persona física sin actividad empresarial, utiliza como RUT su número de Cédula de Identidad (C.I.). Si se trata de una empresa, se le asigna un número de RUC (Registro Único del Contribuyente) y si se trata de un contribuyente no residente, se le asigna un NIE (Número de Identificación Extranjero).

En el desarrollo de las actividades, los contribuyentes tienen diferentes obligaciones: Solicitud de documentación, declarar y pagar impuestos, solicitud de certificados, comunicar las modificaciones en los datos registrales. También podrán solicitar: facilidades de pagos, certificados de créditos, devoluciones en efectivo, exoneraciones, cuando correspondan.

Al finalizar la actividad, el contribuyente, deberá realizar el trámite de clausura.

A continuación presentamos los servicios relativos al ciclo de vida tributario del contribuyente.

a) Servicios para la Inscripción

El trámite de inscripción de empresas, sean estas empresas unipersonales, Sociedades de Responsabilidad Limitada, Sociedades Anónimas, entre otras, es un trámite que se realiza simultáneamente en la DGI y en el BPS.

En varias oficinas de Montevideo e Interior, existen funcionarios de ambos organismos para que se pueda realizar este trámite en un sólo lugar.

Algunos pasos de este proceso pueden realizarse con formularios en línea, sin embargo otros son presenciales para los cuales es necesario agendarse vía Web.

También el giro de algunas empresas implica, para su creación, el llenado de formularios o la realización de trámites específicos.

Toda la información relevante se encuentra disponible en [nuestra página Web](#).

También es posible recibir asesoramiento desde nuestro Call Center.

Es en este paso donde el contribuyente obtiene un número de RUC, fija un domicilio constituido, define el giro de sus actividades y las características de la empresa en general.

b) Servicios para el pago de obligaciones

Existen diversas modalidades de pago de las obligaciones, siendo la opción más accesible, la [modalidad en línea](#).

También es posible realizar el pago a través de las redes de cobranzas habilitadas, para lo que es necesario obtener previamente los Boletos de Pago disponibles en [nuestra Web](#). En estos casos se deben tener en cuenta las limitaciones de la Ley de Inclusión Financiera.

c) Servicios para la presentación de declaraciones juradas

Las declaraciones juradas se confeccionan utilizando aplicaciones disponibles en [nuestra Web](#). En varios casos existen declaraciones con información precargada por la DGI.

Una vez confeccionadas todas las declaraciones juradas pueden enviarse a través de nuestros

Servicios en línea, para lo cual es necesario tener un usuario y contraseña.

Muchas declaraciones se pueden presentar como archivos digitales (pendrives o discos externos) en los locales de Redpagos, Red Abitab.

Por último, para el caso de las personas físicas, tanto para el IRPF como el IASS, existen períodos en el año donde se puede recibir asistencia personalizada con agenda previa. En todos los casos el Call Center brinda la orientación necesaria.

d) Servicios para la entrega de permisos, certificados y constancias (comercio exterior CVA, Residencia fiscal)

La gran mayoría de estas constancias o permisos son transacciones que se realizan en línea. En muy pocos casos terminan siendo "un documento papel", que deben ser retirados presencialmente en nuestras oficinas.

Toda la información sobre cómo obtener los diversos certificados se encuentra disponible en [nuestra página Web](#). Asimismo nuestro Call Center brinda orientación al respecto.

e) Servicios para la devolución o exoneración de impuestos

Presentadas las declaraciones juradas o una vez finalizados los ejercicios fiscales pueden surgir saldos a favor del contribuyente (créditos) o saldos a pagar.

El cobro de los créditos se podrá efectuar a través de la solicitud de certificados de crédito o en efectivo, según corresponda.

Los contribuyentes habilitados al cobro en efectivo lo podrán realizar a través de la Red de Cobranzas Abitab de todo el país, mediante la presentación de su documento de identidad, siempre y cuando el monto sea inferior a 10.000 [U](#). También podrán solicitar que sea depositado el importe en una cuenta bancaria, para lo cual deberá realizar el trámite previamente en dicha institución.

Además los contribuyentes se podrán beneficiar de exoneraciones que establece la normativa. Por ejemplo están exoneradas del IRPF las rentas derivadas de arrendamientos de inmuebles cuando se verifiquen determinadas condiciones. Para acceder a la exoneración se deberá solicitar a la DGI una constancia en forma presencial.

f) Servicios para modificaciones en la empresa

Una empresa a lo largo de su existencia puede tener varias modificaciones, como por ejemplo, titularidad, nombre de la empresa, naturaleza jurídica, domicilio constituido, giro, entre otras. En cada caso los contribuyentes deben realizar un trámite para actualizar su registro como empresa en la DGI.

Habitualmente estos trámites son presenciales, aunque alguno de ellos puede realizarse desde los [servicios en línea](#).

Toda la información para realizar modificaciones se encuentra disponible en [nuestra página Web](#) y los contribuyentes también podrán recibir orientación a través de nuestro Call Center.

h) Facilidades de pago de deudas (convenios)

Aquellos contribuyentes que por diversas razones no cumplieron con sus obligaciones y desean ponerse al día con el fisco tienen la posibilidad de realizar convenios de pago. Para ello deben concurrir presencialmente a la oficina de la DGI correspondiente al domicilio constituido. Sin perjuicio de lo anterior, podrá encontrarse más información y el formulario de solicitudes de pago en [nuestra página Web](#).

i) Servicios para la documentación de operaciones (física y electrónica)

Todas las empresas deben documentar sus operaciones. En la actualidad hay dos modalidades para cumplir esta obligación, la física o papel, y la electrónica (e-factura).

Cada vez más empresas se están adhiriendo a la modalidad e-factura. Con los avances tecnológicos y menores costos asociados, es razonable afirmar que en un futuro no muy lejano la gran mayoría de los contribuyentes, con independencia de su giro o tamaño, documentarán sus operaciones con esta modalidad.

Ambos procedimientos tienen en común la necesidad de la autorización previa de la DGI.

Para el caso del régimen de e-factura existe un [portal específico](#) con información y asesoramiento.

j) Servicios para el cierre y clausura de empresas

Así como la inscripción de las empresas varía en función de su naturaleza jurídica, tamaño o giro, el cierre de las mismas también lo hace.

El trámite tiene pasos que deben realizarse vía Web en [servicios en línea](#) y otros que deben realizarse presencialmente.

Toda la información relevante y formularios necesarios se encuentran disponibles en nuestra [página Web](#) y los contribuyentes podrán solicitar orientación en nuestro Call Center.