

Planeación tributaria en los Call Center's*

Raúl Darío Uribe

Contador Público de la Universidad de Antioquia. Especialista en Gestión Tributaria de la Universidad de Antioquia. Especialista en Administración Financiera del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (México). Catedrático de posgrado y pregrado en el área tributaria en varias universidades (U. de M., UNAULA, U. de A.).

* Este documento es una síntesis preparada por el autor de su trabajo monográfico y de investigación para optar al título de Especialista en Gestión Tributaria de la Universidad de Antioquia.

PLANEACIÓN TRIBUTARIA EN LOS CALL CENTERS

Resumen: La industria de los Call center's o centros de llamadas es una de las que mayor dinamismo muestra por el aprovechamiento de ventajas competitivas y comparativas que el país ofrece para el establecimiento de este tipo de empresas. Como industria naciente se hace necesario delimitar el marco tributario que propenda por una adecuada planeación tributaria en sus tres dimensiones: la del cumplimiento de obligaciones, la del ahorro efectivo de impuestos y la del diferimiento en el pago de los mismos, todo ello dentro de un ambiente de estricta legalidad y observancia de las normas vigentes aplicables.

Palabras claves: Centro de llamadas, tecnología, contabilidad, planeación tributaria, estrategia tributaria, deducciones, exenciones, exportación de servicios, tasa real de impuestos.

CALL CENTERS' TAX SYSTEM PLANNING

Abstract: Call centers industry is one with the highest dynamism for it takes advantage of competitive and comparative benefits given by the country, in order to establish this kind of firms. As a growing industry it is necessary to define the tax system framework tending to appropriate tax system planning in its three dimensions: carry out the duties, tax save and postponement in the payment of these, all this within an environment of strict legality and observance of the applicable current rules.

Key words: Call centers, technology, accounting, tax system planning, tax system strategy, deductions, spreading, service exporting, current rate of taxes.

PLANIFICATION TRIBUTAIRE DANS LES CALL CENTERS (CENTRES D'APPEL)

Résumé: L'industrie des Call Center's ou centres d'appels, c'est l'une des plus dynamiques dû à l'exploitation des avantages compétitives et comparatives que le pays offre pour l'établissement de ce type d'entreprises. Il s'agit d'une industrie naissante, raison pour laquelle il faut délimiter le cadre tributaire qui facilite une planification tributaire appropriée dans ses trois dimensions : le respect des obligations, les économies effectives des impôts et le différé du paiement de ceux-ci, tout dans un ambiance de stricte légalité et observance des actuelles lois applicables.

Mots clés: Centres d'appel, technologie, comptabilité, planification tributaire, stratégie tributaire, déductions, exemptions, exportation de services, taux réel d'impôts

Planeación tributaria en los Call Center's¹

Raúl Darío Uribe

Primera versión recibida Diciembre de 2005. Versión definitiva aceptada Febrero de 2006

I. Introducción

Con la apertura económica como fenómeno predominante a comienzos de los años 90's y la subsiguiente exigencia para la industria nacional de incrementar sus niveles de competitividad, ha surgido la necesidad de que las compañías se dediquen cada vez más a aquellas actividades en las cuales son expertas y para las cuales fueron creadas, liberándose de las áreas que no hacen parte de su portafolio principal de productos y servicios.

Es así como ha venido tomando auge la modalidad del outsourcing como alternativa para "sacar" de las empresas aquellas actividades que no hacen parte de la columna vertebral de sus negocios y delegarlas a otras que se especializan justamente en esas actividades que para ser llevadas a cabo requieren de cuantiosas inversiones en espacio físico, tecnología, personal, tiempo y capacitación.

Es este el caso del manejo de la relación telefónica con los clientes que para cualquier compañía supone el compromiso de valiosos recursos y en donde el outsourcing aparece como la solución que reduce costos y optimiza la atención telefónica convirtiéndola en toda una estrategia para mejorar la posición competitiva de las compañías. Es aquí en donde llegan a escena los centros de llamadas, más conocidos en el medio empresarial por su nombre en inglés: Call center's.

¹ Este documento es una síntesis preparada por el autor de su trabajo monográfico y de investigación para optar al título de Especialista en Gestión Tributaria de la Universidad de Antioquia.

Un centro de llamadas es un sistema integrado de telefonía y computación orientado a potenciar labores importantes de una empresa por medio de una comunicación telefónica como son la consecución de clientes, su atención, la fidelización de los mismos, su recuperación, la gestión de cobranzas, entre otras.

Quienes atienden las llamadas en estos centros, reciben el nombre de operadores, asesores o agentes, ya que se encargan no sólo de contestar el teléfono, sino que también están capacitados para asesorar y atender cualquier inquietud, queja o reclamo de los usuarios, razón por la cual los objetivos de un Call center son, principalmente, reducir costos e incrementar ganancias para las empresas usuarias de sus servicios.

El referente internacional del negocio indica que éste se caracteriza por presentar bajas rentabilidades y márgenes de utilidad que se consideran bajos si se tiene en cuenta la alta generación de ingresos asociada a robustas estructuras de costos y gastos. En Colombia, los Call center's como industria en desarrollo han venido presentando rentabilidades que aún se ubican por debajo del ya estrecho promedio internacional.

Dentro de sus estructuras de costos y gastos, los Call center's involucran lo correspondiente a la carga tributaria derivada de su situación como contribuyentes y/o responsables de impuestos como el de ventas, renta, remesas, movimientos financieros, timbre, industria y comercio, avisos y tableros, teléfonos, predial, al patrimonio, además de estar sometidos al mecanismo de la retención en la fuente, sin mencionar los costos de cumplimiento de las obligaciones tributarias que normalmente son difíciles de cuantificar pero que se hace siempre importante tener en cuenta.

Como industria en desarrollo, los Call center's son empresas jóvenes que han venido creciendo a un ritmo acelerado para insertarse en un mercado hasta hace unos años virgen, que ahora se torna prometedor y de mucho futuro; pero son empresas que de no afinar sus estructuras financieras y tributarias, podrían sufrir un duro revés al claudicar sin siquiera haber llegado a su etapa de madurez.

Y es que no puede perderse de vista que el Estado es uno de los accionistas mayoritarios de las empresas en Colombia, máxime para aquellas que como política corporativa gustan de actuar dentro de un ambiente de estricta legalidad, por ello se hace necesario planear cuál es el valor justo a entregarle al Gobierno por su participación en las utilidades sociales.

Como empresas nuevas, los Call center's carecen de estructuras tributarias diseñadas y orientadas a partir de ejercicios técnicamente elaborados de planeación tributaria que garanticen el pago de las menores tasas efectivas de tributación y el no pago de sanciones e intereses por mora derivados del actuar tributario.

Estas líneas pretenden dar inicio a la producción de literatura tributaria específica para el sector de los Call center's, habida cuenta de su enorme importancia y favorable proyección como industria bandera para el país, estimulando de esta manera la discusión intelectual en torno a temas relacionados con el sector, que a su vez motiven el análisis crítico del ordenamiento jurídico tributario existente aplicable para estas empresas.

II. Ubicación conceptual

Ante las exigencias del entorno, muchas empresas han entendido que deben concentrarse en sus procesos clave y delegar aquellas actividades en las cuales no son especialistas, todo para ganar competitividad y garantizar su permanencia en el mercado, dejando a un lado el recelo que en otra época no les hubiera permitido suministrar información valiosa a un tercero.

Es así como el outsourcing se ha convertido en la estrategia de contratación por excelencia para ubicar en manos de terceros las actividades que no forman parte del núcleo de la operación de las compañías, haciendo gala de la premisa "zapatero a tus zapatos", permitiendo liberarlas de aquellas áreas que no forman parte de su core business.

Para algunos empresarios, el outsourcing puede ser el talón de Aquiles de su organización, pues no los convence la idea de delegar en un tercero

toda la responsabilidad sobre procesos que, si bien no forman parte su línea principal, sí resultan críticos para el negocio. Según algunos criterios esto se evita si se identifica cuál es el verdadero foco de su negocio, para no cometer el error de entregar en outsourcing procesos críticos.

Por tanto, el proceso de contratación de un outsourcing resulta más complejo de lo que se podría pensar. No puede confundirse el concepto de outsourcing con el de subcontratación. El outsourcing es mucho más amplio, pues requiere una relación de confianza y depende de los indicadores de gestión de la compañía.

Entre las condiciones que se deben tener en cuenta a la hora de contratar el servicio de outsourcing están un acuerdo de calidad de servicio, mediante el cual la empresa asegura que el contrato sea dinámico y flexible a las condiciones del negocio, y que el riesgo se comparta entre las dos partes; las condiciones especiales de confidencialidad de la información que se basan 100% en la relación de confianza; y los objetivos de reducción de costos en el tiempo.

El auge del outsourcing como alternativa para tener acceso a la infraestructura de punta necesaria para desarrollar procesos intensivos en tecnología y conocimientos especializados, ha hecho que casi cualquier empresa tenga acceso a estos servicios, de otra manera, las inversiones en hardware, software, telecomunicaciones y personal calificado habrían resultado tan costosas que sólo estarían disponibles para grandes empresas.

El outsourcing ha evolucionado desde empresas que trabajan conceptos como IDC (Internet Data Center), ASP (Application Service Provider), Call center's y contact centers. Las primeras proveen centros de cómputo remotos de alta disponibilidad, las segundas proveen aplicaciones de software como un servicio en arriendo, los terceros administran la comunicación telefónica con los clientes y los últimos, como evolución de los anteriores, además de la comunicación telefónica, administran la comunicación vía fax, internet y mediante otros canales.

Las razones para contratar un outsourcing pueden sintetizarse de la siguiente manera:

- Reducir y controlar los costos operativos
- Concentrarse en el foco de la compañía
- Tener acceso a la última tecnología
- Liberar recursos internos para otros propósitos
- Contar con recursos que no están disponibles internamente
- Acelerar los procesos de reingeniería
- Resolver funciones difíciles de manejar o fuera de control
- Liberar capital de trabajo
- Compartir riesgo
- Inyección de efectivo
- Compromisos de calidad
- Precio
- Experiencia y reconocimiento
- Términos de contratación flexibles y dinámicos
- Disponibilidad de recursos
- Capacidad de proporcionar valor agregado
- Acople cultural
- Existencia de una relación previa
- Ubicación geográfica

Es claro que cada vez crece el número de empresas que consideran el outsourcing como un elemento clave en la definición estratégica de la compañía. En esa medida, el esquema de contratar con un tercero bajo esta modalidad ha permitido que las empresas desarrollen alianzas con expertos que las mantengan a la vanguardia en materia tecnológica, pero manejando un nivel de inversión menor que si lo hicieran directamente.

Es así como la tendencia mundial ha venido marcando la preferencia por las contrataciones vía outsourcing tecnológico de centros de cómputo, suministro de software y telecomunicaciones. En esta última categoría se enmarca el nacimiento de los Call center's como socios estratégicos de compañías que

confían la atención telefónica de sus clientes a otras especializadas en hacerlo que cuentan con una plataforma tecnológica muy desarrollada y un recurso humano altamente capacitado.

La industria de los Call center's ha crecido a pasos agigantados en Colombia hasta el punto de haber facturado cerca de \$272.000 millones en 2006 registrando un crecimiento cercano al 22% respecto a 2005. Así lo han entendido algunos gobernantes que como el ex-alcalde de Medellín, Luis Pérez Gutiérrez, introdujo dentro de su programa de gobierno la generación de estímulos directos para la creación de Call center's toda vez que es un sector que supone ventajas estratégicas para el conglomerado empresarial que utilice sus servicios además de ser un excelente generador de empleo, hecho que lo convierte en pieza clave para la gestión que necesita el país de sus gobernantes en medio de la actual coyuntura de desempleo.

La contratación de los servicios de un Call center no implica el desligamiento total de la empresa con respecto a la comunicación telefónica con sus clientes. El modelo de negocio supone el establecimiento de una asociación estratégica entre la empresa y el proveedor del servicio, basada en la cesión de un nivel relativo de responsabilidad y el control de la gestión parcial o global de la relación telefónica. De ahí que estos contratos se presenten como alianzas estratégicas de tecnología y conocimiento en lugar de simples acuerdos para la prestación de servicios.

La razón de esta tendencia es que dichos sistemas permiten administrar eficientemente las comunicaciones, de manera que los clientes no queden «colgados en la línea» a la espera de una mejor atención, sino que encuentran una voz amiga que los entiende y está en capacidad de resolver sus inquietudes.

El atractivo está en que con este tipo de tecnología, las organizaciones propician una mayor productividad, calidad en el servicio y por ende, lealtad por parte de los clientes, lo cual se traduce en más y mejores negocios.

Según los entendidos en el tema, hoy cuando la competitividad juega un papel determinante en el proceso empresarial, la adecuada comunicación y atención al cliente se convierten en el elemento clave para mantenerse en el mercado.

Acerca de su funcionamiento

En los Call center's se pueden atender llamadas generales, transacciones comerciales, atención de solicitudes, campañas promocionales, recaudación de cartera, quejas y reclamos, además de ventas de productos y servicios y cualquiera otra cantidad de servicios "a la medida" dependiendo de las necesidades de la empresa cliente.

Pero si bien en Colombia muchas empresas le apuestan a implantar en sus instalaciones su propia infraestructura telefónica de Call center, hay otra modalidad que ha tomado fuerza en el mercado que es la del outsourcing.

En concepto de los analistas, las principales razones que mueven a una compañía a contratar con terceros los servicios de un Call center, radican en la búsqueda de mayores niveles de eficiencia y agilidad en los procesos con los clientes y especialmente, en la posibilidad de ahorrar costos, ya que no se tienen que invertir grandes presupuestos en compra de equipos tecnológicos, contratación de personal y capacitación del mismo.

Una industria que va más allá de un lugar lleno de operadores que contestan miles de llamadas al día y que se ha convertido en una herramienta estratégica para retener y desarrollar relaciones más rentables y leales con los clientes, ya que conocer bien a quien se le vende, se traduce en eficiencia e ingresos.

El futuro de la industria

El país tiene potencial para ser un gran centro de operación de Call center's, al estilo de Irlanda que exporta sus servicios haciendo posible que una llamada originada en Estados Unidos sea contestada por un asesor en Irlanda que, gracias a un sistema que permite canalizar las llamadas de Estados Unidos a dicho país, resuelva sus inquietudes. En el país británico están ubicados los Call center's de muchas multinacionales para su tráfico europeo, por ejemplo, cuando alguien llama desde París a la compañía Hertz para reservar un automóvil en Atenas, la llamada es atendida en Irlanda por un operario que habla perfecto francés.

A pesar del esfuerzo tecnológico y operativo de toda esta transacción, Irlanda es una opción atractiva y preferida sobre las locales para Estados Unidos y Europa

porque los asesores irlandeses además del dominio del inglés y de otros idiomas son mano de obra barata, gracias a ello Irlanda se considera actualmente como el gran "peaje telefónico" para Europa y Norteamérica.

Colombia tiene el potencial para ser la Irlanda de Centro y Suramérica sin descontar a Estados Unidos y Europa, convirtiéndose en el punto de encuentro de las multinacionales con armas como la actitud de servicio de los operadores, su tono de voz neutro, los bajos precios en la mano de obra y la buena infraestructura telefónica del país, todo ello sin mencionar las bondades de nuestra ubicación geográfica.

Se estima que con una estrategia regional o de país como la irlandesa, los call center's podrían generar 50.000 empleos directos e indirectos en 3 años.

El futuro de la industria de los Call center's es visto con tanto interés que, fue el posicionamiento de Medellín como la capital latinoamericana de los Call center's, uno de los proyectos más importantes incluidos dentro del Plan de Desarrollo del municipio debido al potencial que representa para robustecer la plataforma competitiva y generar empleo para la ciudad.

Medellín presenta un buen desarrollo en telecomunicaciones comparado con otras ciudades del país y posee la base tecnológica que permitiría tener Call center's más competitivos. El costo de la mano de obra en el Valle de Aburrá es 2,4 veces menor comparado con el mercado internacional, lo cual permitiría posicionar este servicio a bajo costo. Cálculos estimados han arrojado que la tarifa sería competitiva, equivaldría a un 80% de la que se cobra en otros lugares del mundo. El español que se habla en Medellín es más neutro y puro, comparado con el de otros países latinoamericanos lo que daría ventajas a nuestros operadores para comunicarse más fácilmente con cualquier cliente, independiente del país origen de la llamada.

De acuerdo con experiencias de otros países, los Call center's son empresas que se caracterizan por ser una fuente poderosa de generación de empleo pues además de los empleos directos que genera con los operadores que prestan el servicio, se agregan una serie de empleos indirectos como profesores de idiomas, instructores para el manejo de sistemas, técnicos encargados de mantenimiento, proveedores y desarrolladores de software, vendedores del producto, publicistas, promotores nacionales e internacionales, instaladores de módulos de trabajo, personal de aseo, entre otros.

Sustentada la importancia de la industria de los Call center's para la economía, e incluso, para la política nacional, hay que agregar que los líderes de estas compañías son conscientes de que el mercado va más allá de las fronteras del país y que hay todo un panorama lleno de oportunidades en el exterior, hasta pretender consolidar a Colombia como la sede latinoamericana de las telecomunicaciones anclada en la actividad de los Call center's a imagen y semejanza del caso irlandés.

Es así como ya varios de los más grandes Call center's del país cuentan con negociaciones que incluyen la traída del tráfico telefónico de empresas extranjeras para que las llamadas sean contestadas y atendidas por asesores ubicados en Colombia. Lo anterior no es más que los primeros pasos de la nueva dinámica internacional en la que Colombia está llamado a ser protagonista: la puesta en marcha del Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos, los procesos de integración regional y mundial.

Colombia tiene ventajas en este negocio. El recurso humano es de alta calidad y comparativamente barato. Una estación de Call center cuesta alrededor de US\$15.000 en Colombia, contra US\$80.000 en Estados Unidos. La plataforma tecnológica del país no es la más desarrollada, pero tampoco es una limitante con la apertura de fronteras. El buen manejo del español es una ventaja significativa, no sólo en el mercado regional, sino también frente al mercado latino de Estados Unidos.

III. Elementos estratégicos de planeación tributaria

Los elementos estratégicos por sí solos no son la estrategia, es la adecuada combinación de ellos en forma de políticas de la administración, lo que orienta la estrategia de una empresa.

En este aparte se describen los elementos más importantes que al amparo de la normatividad vigente, pueden ser utilizados por los Call center's para optimizar el pago de sus tributos.

El objetivo es que el lector utilice estos elementos a manera de manual, eligiendo para su empresa aquellos más convenientes en atención a las circunstancias particulares.

Impuesto sobre la renta

Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional

Ante el imperativo de acortar el déficit fiscal y dadas las nuevas necesidades de recursos para destinar a gastos de funcionamiento, pie de fuerza e inversión social por parte del Estado, las últimas reformas tributarias han traído consigo la paulatina reducción de incentivos fiscales entre ellos los ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional. La tendencia con cada reforma tributaria es a que desaparezcan totalmente del ámbito tributario.

A continuación se mencionan los que a la fecha permanecen vigentes y podrían ser aprovechados por los Call center's:

Recompensas

Es ingreso no constitutivo de renta ni ganancia ocasional toda retribución en dinero recibida de organismos del Estado como recompensa por el suministro de datos e informaciones sobre la ubicación de antisociales o conocimiento de sus actividades delictivas en un lugar determinado.

Indemnizaciones por seguro de daño emergente

No constituye renta ni ganancia ocasional lo recibido por la empresa por concepto de indemnizaciones por seguros en la parte que corresponda al daño emergente, siempre y cuando se demuestre la inversión de la totalidad de la indemnización en la adquisición de bienes iguales o semejantes a los que fueron objeto del seguro.

Es de considerar que las indemnizaciones por seguros de lucro cesante constituyen renta gravable, por ello hay que diferenciar este concepto del daño emergente así:

La indemnización por daño emergente es la que recibe el asegurado para reponer el activo perdido. La indemnización por lucro cesante es la que recibe el asegurado como reconocimiento de la renta dejada de percibir debido a la pérdida del activo asegurado.

Para gozar del beneficio, la empresa debe demostrar antes de la presentación de la declaración de renta correspondiente al año del reconocimiento del seguro, que ha utilizado el valor de la indemnización para sustituir el bien perdido, en subsidio, debe demostrar que con esos dineros ha constituido un fondo cuya destinación exclusiva es la adquisición de bienes similares a los perdidos. Si los dineros del fondo son destinados a otra cosa, constituyen renta gravable. La constitución del fondo debe demostrarse mediante certificación expedida por Revisor Fiscal o Contador Público según corresponda.

Veamos un ejemplo:

Un vehículo de la empresa sufre un siniestro en el año 2005, generando el siguiente registro contable:

Cuenta	Débito	Crédito
Depreciación acumulada	1.000	
Pérdida en retiro del vehículo	500	
Costo ajustado		1.500

En el año 2006 recibe la indemnización por \$600 y repone el vehículo con otro de valor \$1.200. Los registros contables en 2006 son:

- Cuando recibe la indemnización:

Cuenta	Débito	Crédito
Bancos	\$600	
Ingreso gravable por recuperación de deducciones		500
Ingreso no gravado		100

- Cuando repone el vehículo:

Cuenta	Débito	Crédito
Vehículo	\$1.200	
Bancos		\$1.200

Debe observarse que el ingreso no gravable cuando se repone el bien es el exceso de la indemnización sobre el valor en libros dado de baja, es decir, el costo ajustado menos la depreciación ajustada. Para el ejemplo el máximo ingreso no gravado es:

Ingreso no gravado = Indemnización – valor en libros

Ingreso no gravado = \$600 - \$500

Ingreso no gravado = \$100

Por lo anterior no debe cometerse el error de tomar como deducible la pérdida en el retiro del activo y como no gravable la totalidad de la indemnización, pues se estaría disminuyendo de forma indebida la base gravable incurriendo en inexactitud fiscal sancionable.

Costos y deducciones

Requisitos generales

Es preciso tener siempre en cuenta los requisitos legales generales que deben cumplir los costos y deducciones para que sean aceptados fiscalmente, como son:

- Que sea permitida por la Ley.
- Que guarde relación de causalidad con la actividad productora de renta.
- Que sean realizadas durante el año o periodo gravable en el que se produjeron los ingresos.
- Que sean necesarias para producir la renta.
- Que sean proporcionales de acuerdo con la actividad.
- Que estén debidamente soportadas.
- Que sobre ellas se haya practicado la retención en la fuente cuando aplique.
- Que cumplan con los requisitos especiales que señale la Ley.

A los anteriores se suman los requisitos especiales que deben ser observados para algunas deducciones.

Deducción especial por vinculación de personal con limitación física

El artículo 31 de la Ley 361 de 1997 establece que los empleadores que ocupen trabajadores con limitación no inferior al 25% comprobada, tienen derecho a deducir de la renta el 200% del valor de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o periodo gravable a estos trabajadores mientras subsista la limitación.

Este beneficio fiscal reviste suma importancia para los Call center's en tanto el costo más alto dentro de su estructura lo constituyen los gastos del personal que atiende los contactos telefónicos, vía fax o internet. Por el tipo de actividades desarrolladas, cierta clase de limitaciones físicas no son impedimento para llevarlas a cabo sin problemas, por ejemplo, una persona discapacitada en silla de ruedas está en capacidad de atender el teléfono, enviar faxes y correos electrónicos.

Ilustremos el impacto de la deducción especial con un ejemplo:

	Empleados con limitación	Empleados sin limitación
Ingresos	\$1.000	\$1.000
Deducción por salarios y prestaciones sociales	(1.000)	(500)
Renta líquida	0	500

Esta deducción especial sólo procede cuando los trabajadores con limitaciones posean vinculación laboral directa con la empresa.

Deducción por programas de aprendices

La Ley 789 de 2002, última reforma laboral, reglamentó ampliamente lo relacionado con los contratos de aprendizaje como parte de la estrategia de flexibilización laboral pretendida por el actual Gobierno para disminuir los altos índices de desempleo en el país.

Como parte de la mencionada reglamentación la Ley definió que cada empresa debía tener un aprendiz por cada 20 trabajadores de planta y uno adicional por

fracción de diez o superior que no exceda de veinte. Las empresas que tengan entre quince y veinte trabajadores, deben tener un aprendiz.

El artículo 189 de la Ley 115 de 1994 define que los empleadores podrán deducir anualmente de su renta gravable hasta el 130% de los gastos por salarios y prestaciones sociales de los trabajadores contratados como aprendices, adicionales a los previstos legalmente, en programas de formación profesional previamente aprobados por el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA-.

Deducción por pagos a viudas y huérfanos de miembros de las fuerzas armadas muertos en combate, secuestrados o desaparecidos

Por lo dicho antes acerca de la intensiva utilización del recurso humano en la actividad de los Call center's, no deben descartarse beneficios fiscales especiales como éste que trae el artículo 108-1 del Estatuto Tributario que permite deducir el 200% de los salarios y prestaciones sociales pagados durante el año o periodo gravable, a las viudas del personal de la fuerza pública o sus hijos mientras sostengan el hogar, fallecidos en operaciones de mantenimiento o restablecimiento del orden público o por acción directa del enemigo.

También aplica para los cónyuges de miembros de la fuerza pública, desaparecidos o secuestrados por el enemigo, mientras permanezcan en tal situación.

Igual sucederá cuando se vincule laboralmente a ex miembros de la fuerza pública que en el ejercicio de su deber hayan sufrido disminución de su capacidad psicofísica.

Es esta entonces una deducción especial similar a la aplicable cuando se vinculen trabajadores con limitación física.

Deducción de impuestos pagados

Los impuestos de vehículos, registro y anotación y timbre no son deducibles no obstante la empresa los pague, por ello cobra mayor importancia optimizar su erogación.

El impuesto de industria y comercio y de predial quedan como deducibles en un 80% con la tendencia a convertirse en no deducibles en una próxima reforma tributaria.

Deducción de gastos en el exterior

Los costos y gastos efectuados en el exterior que guarden relación de causalidad con la producción de rentas de fuente nacional son deducibles hasta un valor que no exceda del 15% de la renta líquida antes de descontar tales costos y deducciones, salvo cuando se trate de los pagos a que se refiere el artículo 122 del Estatuto Tributario.

En este punto cabe resaltar que como la renta líquida puede disminuirse con la compensación de las pérdidas fiscales y los excesos de renta presuntiva, la Dirección de Impuestos mediante el concepto 46385 de 2005 aclaró que la renta líquida base para limitar los gastos en el exterior es antes de hacer las compensaciones mencionadas.

Supongamos para el periodo gravable 2006 la siguiente situación:

Ingresos gravables	\$1.000.000
- Costos y gastos en el exterior	(200.000)
- Otras deducciones	(300.000)
= Renta líquida	500.000
- Compensación pérdidas fiscales	(350.000)
- Compensación excesos renta presuntiva	(150.000)
= Renta líquida gravable	0

En este caso, el máximo valor deducible por costos y gastos en el exterior es:

Ingresos gravables	\$1.000.000	
- Otras deducciones	<u>(300.000)</u>	
= Renta líquida	\$ 700.000	
* 15%	105.000	==== Máximo deducible

Obsérvese que la compensación de pérdidas fiscales y de excesos de renta presuntiva no tuvo incidencia en la determinación del límite de la deducción por costos y gastos en el exterior.

Pérdida en venta de activos fijos

Por tratarse de empresas con grandes inversiones en activos de alta tecnología y dado el riesgo de obsolescencia y pérdida de valor, podría ser necesario constituir provisiones contables para la protección de los mismos. Tales provisiones no son deducibles fiscalmente por lo que podría optarse por vender los bienes generando una pérdida que sí es deducible fiscalmente, todo ello luego de la evaluación financiera del caso.

Provisión de cartera

Es común que los Call center's vendan sus servicios a crédito con lo que el riesgo de irrecuperabilidad de cartera aumenta. En este sentido, no hay que perder de vista los requisitos señalados por la Ley para que proceda la deducción de la provisión o el castigo de la cartera de difícil cobro o irrecuperable, a saber:

- Provisión individual. Según el artículo 72 del Decreto Reglamentario 187 de 1975, los contribuyentes que lleven contabilidad por el sistema de causación podrán efectuar y tratar como deducible la provisión individual siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - Que la respectiva obligación se haya contraído con justa causa y a título oneroso.
 - Que se haya originado en operaciones propias de la actividad productora de renta.
 - Que se haya tomado en cuenta al computar la renta declarada en los años anteriores, es decir, que el ingreso respectivo haya sido base gravable en declaraciones pasadas.
 - Que la provisión se haya constituido en el año o periodo gravable de que se trate.
 - Que la obligación exista en el momento de la contabilización de la provisión.

- Que la respectiva deuda se haya hecho exigible con más de un año de anterioridad y se justifique su carácter de dudoso o difícil cobro, lo cual podrá demostrarse con la insolvencia del deudor, su desaparición o la falta de garantías reales.

El artículo 74 del mismo Decreto fija como cuota máxima deducible anual de la provisión individual, un 33% del valor nominal de cada deuda con más de un año de vencida.

- Provisión general. El artículo 75 del Decreto ya citado, deja a opción del contribuyente la deducción de la provisión general a cambio de la individual. La deducción permitida es del 5% para deudas que en el último día del ejercicio gravable lleven entre 3 y 6 meses de vencidas; 10% para las que lleven entre 6 meses y 1 año; y el 15% para las que lleven más de un año de vencidas.

Vale resaltar que de acuerdo con el párrafo 2º del artículo 75 del Decreto Reglamentario 187 de 1975, la empresa puede optar por la provisión general luego de haber solicitado la individual haciendo los ajustes correspondientes.

Depreciación

Elección de métodos y cambio de vidas útiles

Los Call center's soportan su operación en equipos tecnológicos de última generación con un riesgo de obsolescencia alto debido al uso intensivo que en algunos casos abarca las 24 horas de los 7 días de la semana, y al acelerado dinamismo del mercado tecnológico que permanentemente evoluciona y libera nuevas versiones que reemplazan lo existente. Ante tal situación, estas empresas cuentan con la opción de utilizar métodos acelerados de depreciación y/o vidas útiles inferiores a las convencionales.

Con respecto a lo primero, el artículo 134 del Estatuto Tributario permite utilizar el método de línea recta, el de reducción de saldos u otro de reconocido valor técnico autorizado por la Dirección de Impuestos. En cuanto a lo segundo, el artículo 138 señala la posibilidad de utilizar una vida útil distinta a las estipuladas en el Reglamento, previa la autorización del Director de Impuestos Nacionales.

En cualquier caso y previos los argumentos respectivos, la Ley ofrece la alternativa de solicitar mayores deducciones por depreciación haciendo, de otro lado,

que el valor patrimonial de los activos sea menor para efectos de renta presuntiva e impuestos que graven el patrimonio.

A manera de ejemplo, basta mencionar activos como los teléfonos y los microauriculares que son herramientas básicas para la operación de los Call center's y que corresponden al grupo contable de Equipo de Telecomunicaciones cuya vida útil señalada fiscalmente es de 10 años, pero que en virtud de su normal uso en este tipo de empresas no superan los 3 años de vida los primeros y 1 año los segundos. Igual suerte corren los computadores y demás equipos de procesamiento de datos con una vida útil señalada de 5 años pero que en la práctica no supera los 2 años.

Los métodos de depreciación y las vidas útiles pueden cambiarse sin perder de vista que las condiciones deben conservarse para cada año gravable completo. En particular, la autorización para modificar las vidas útiles debe solicitarse por lo menos dos meses antes del inicio del año en el cual se desean utilizar las nuevas.

Depreciación contable vs fiscal

El ordenamiento tributario colombiano permite solicitar como deducción cuotas diferentes a las registradas contablemente lo cual puede traer beneficios para la empresa. Veamos:

Un Call center adquiere computadores por \$15.000 que deprecia contablemente por el método de línea recta a 5 años, pero debido a la obsolescencia y renovación tecnológica fiscalmente los deprecia a 3 años.

Los resultados contables para los siguientes 5 años serían:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Ingresos	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$75.000
Gasto depreciación	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(15.000)
Utilidad antes de impuesto	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	60.000
Impuesto de renta (35%)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(21.000)
Utilidad del ejercicio	\$7.800	\$7.800	\$7.800	\$7.800	\$7.800	\$39.000

Y los resultados fiscales serían:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Ingresos	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$15.000	\$75.000
Deducción por depreciación	(5.000)	(5.000)	(5.000)	(0)	(0)	(15.000)
Renta gravable	10.000	10.000	10.000	15.000	15.000	60.000
Impuesto de renta (35%)	(3.500)	(3.500)	(3.500)	(5.250)	(5.250)	(21.000)
Utilidad del ejercicio	\$6.500	\$6.500	\$6.500	\$9.750	\$9.750	\$39.000

Al cabo de los 5 años cuando los equipos se hayan depreciado totalmente, la depreciación, el impuesto de renta y las utilidades son iguales tanto contable como fiscalmente.

Anualmente se presentan las siguientes diferencias temporales:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Depreciación contable	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(15.000)
Depreciación fiscal	(5.000)	(5.000)	(5.000)	(0)	(0)	(15.000)
Diferencia	2.000	2.000	2.000	(3.000)	(3.000)	(0)
Impuesto diferido	700	700	700	(1.050)	(1.050)	(0)

Estas diferencias hacen que durante los 5 años el impuesto contable sea diferente al fiscal:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Impuesto contable	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(21.000)
Impuesto fiscal	(3.500)	(3.500)	(3.500)	(5.250)	(5.250)	(21.000)
Impuesto diferido	700	700	700	(1.050)	(1.050)	(0)

De acuerdo con el artículo 78 del Decreto Reglamentario 2649 de 1993, debe contabilizarse el impuesto diferido cuando la existencia de diferencias temporales implique el pago de un menor impuesto de renta en el año corriente, calculado a tasas actuales, siempre que exista una expectativa razonable de que tales diferencias se revertirán.

Los registros contables en cada año serían:

Año 1	Gasto impuesto	4.200	
	Impuesto diferido		700
	Impuesto por pagar		3.500
Año 2	Gasto impuesto	4.200	
	Impuesto diferido		700
	Impuesto por pagar		3.500
Año 3	Gasto impuesto	4.200	
	Impuesto diferido		700
	Impuesto por pagar		3.500
Año 4	Gasto impuesto	4.200	
	Impuesto diferido	1.050	
	Impuesto por pagar		5.250
Año 5	Gasto impuesto	4.200	
	Impuesto diferido	1.050	
	Impuesto por pagar		5.250

Con este tratamiento se logra una ventaja financiera para la empresa porque en los primeros años se paga menos impuesto, aplazándolo para años futuros con el efecto implícito del valor del dinero en el tiempo, así:

Contablemente,

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Utilidad antes de impuesto	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	60.000
Impuesto de renta	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(4.200)	(21.000)
Utilidad del ejercicio	7.800	7.800	7.800	7.800	7.800	39.000
Tasa fiscal efectiva	35%	35%	35%	35%	35%	35%

Y con el impuesto efectivamente pagado,

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Utilidad antes de impuesto	12.000	12.000	12.000	12.000	12.000	60.000
Impuesto de renta (35%)	(3.500)	(3.500)	(3.500)	(5.250)	(5.250)	(21.000)
Utilidad del ejercicio	8.500	8.500	8.500	6.750	6.750	39.000
Impuesto diferido	(700)	(700)	(700)	1.050	1.050	(0)
Tasa fiscal efectiva	29%	29%	29%	44%	44%	35%

Debe tenerse muy presente lo previsto por el artículo 130 del Estatuto Tributario que obliga a apropiarse como reserva no distribuible el 70% del mayor valor solicitado fiscalmente por depreciación en relación con el gasto contable. Dicha reserva podrá liberarse a razón del 70% de la diferencia entre la deducción fiscal y el gasto contable en los periodos en que éste sea inferior, esto es, cuando se revierta la diferencia temporal. En nuestro ejemplo tendríamos el siguiente movimiento de la reserva durante los 5 años:

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Total
Depreciación contable	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(3.000)	(15.000)
Depreciación fiscal	(5.000)	(5.000)	(5.000)	(0)	(0)	(15.000)
Diferencia	2.000	2.000	2.000	(3.000)	(3.000)	(0)
Reserva artículo 130 (70%)	1.400	1.400	1.400	0	0	4.200
Liberación de la reserva	(0)	(0)	(0)	(2.100)	(2.100)	(4.200)

Con la constitución de esta reserva el legislador pretendió evitar que, fruto de la solicitud de una deducción superior fiscalmente, pudieran liberarse utilidades contables en exceso para ser repartidas a los socios, produciendo la posible descapitalización de la compañía.

El mismo artículo 130 establece que las utilidades que se liberen de la reserva podrán distribuirse como un ingreso no constitutivo de renta ni ganancia ocasional.

Arrendamiento financiero -leasing-

Actualmente los contratos de arrendamiento financiero –leasing- celebrados con opción de compra podrán ser tratados como operativos o como financieros.

Lo primero implica que la totalidad de los cánones sean tratados como gastos deducibles.

Lo segundo supone para el arrendatario contabilizar un activo y un pasivo al inicio del contrato, depreciar y ajustar por inflación el valor activado y solicitar como deducción, además de la citada depreciación, la parte de los cánones que corresponda al costo financiero.

Todo lo anterior según el artículo 127-1 del Estatuto Tributario que además define el tratamiento de los contratos como arrendamiento operativo o financiero dependiendo de la clase de activos y los plazos estipulados.

Previa la consideración de las políticas internas de índole financiero o administrativo en cada Call center, el leasing presenta varias ventajas frente a la alternativa de comprar equipos tecnológicos:

- El impacto en la tesorería de la empresa es menor por cuanto el leasing se comporta como un crédito que se paga por cuotas, a cambio de tener que desembolsar el valor total de los equipos en el momento de la compra.
- La deducción por los cánones de arrendamiento es mayor que la combinación de las depreciaciones y el ingreso gravable por corrección monetaria producto del ajuste por inflación de los activos.
- La empresa arrendadora asume el costo de la obsolescencia de los equipos, pues conserva la propiedad de los mismos hasta que le son devueltos al finalizar el contrato.
- Para los Call center's es clave procurar porque su estructura de costos sea lo más variable posible. El leasing tiene este comportamiento pues en cualquier momento es posible cancelar anticipadamente los contratos.
- Tener los activos en leasing evita aumentar la base de cálculo de la renta presuntiva y del impuesto al patrimonio.

Para los Call center's es recomendable aprovechar que la Ley 863 de 2003 derogó el parágrafo 3° del artículo 127-1 que prescribía un tope de patrimonio bruto hasta el cual las empresas podían optar por el tratamiento del leasing como operativo, lo que hacía que empresas medianas y grandes no tuvieran la opción de esta manera de solicitar una mayor deducción.

El análisis entre compra directa, leasing operativo y financiero debe complementarse con la nueva deducción especial por inversión en activos fijos productivos, la cual sólo procede para los bienes vinculados de manera directa y permanente a la operación del negocio, que se encuentren registrados como activos de la compañía y que sean objeto de depreciación en la contabilidad. Por lo tanto, la deducción especial sólo procede en la modalidad de compra directa y leasing financiero.

Deducción especial por inversión en activos productivos

La reforma tributaria introducida por la Ley 863 de 2003, en su artículo 68 adicionó el artículo 158-3 al Estatuto Tributario introduciendo un importante estímulo para la inversión y la renovación de los bienes de capital de las empresas.

Se trata de la deducción especial por los años gravables 2004 a 2006, inclusive, por una sola vez en el período fiscal en el cual se adquiriera, del treinta por ciento (30%) del valor de las inversiones efectivamente realizadas en la adquisición de activos fijos reales productivos que se efectúen entre el primero de enero y el 31 de diciembre de cada año.

La deducción también opera cuando los activos fijos reales productivos se adquieran bajo la modalidad de leasing financiero con opción irrevocable de compra, con la aclaración de que el valor a deducir anualmente es el que resulte de aplicarle el 30% al valor total de los bienes en el año en que se suscriba el contrato con la compañía de financiamiento comercial.

Para efectos de la deducción de que trata el presente decreto, son activos fijos reales productivos, los bienes que se adquieren para formar parte del patrimonio, participan de manera directa y permanente en la actividad productora de renta del contribuyente y se deprecian contable y fiscalmente.

Los Decretos 970, 1014 y 1766 de 2004, reglamentan todo lo concerniente a este beneficio.

Esta deducción no procede para el arrendamiento operativo de que trata el numeral 1° del artículo 127-1 del Estatuto Tributario; sólo procede para aquellos contratos cuyos plazos sean inferiores a los señalados en dicho numeral.

La empresa que solicite esta deducción podrá optar por tratar el impuesto sobre las ventas pagado en la adquisición de activos fijos reales productivos como impuesto descontable en el impuesto sobre las ventas, como descuento tributario del impuesto sobre la renta, o como parte del costo de adquisición del activo, según el caso.

Es de resaltar que las empresas que hagan uso de esta deducción no se podrán acoger al beneficio de auditoría previsto en el artículo 689-1 del Estatuto Tributario.

Veamos un ejemplo para una empresa que pretende realizar una inversión por \$1.000.000 en activos con el lleno de los requisitos del reglamento.

- Si los compra:

	2004	2005	2006	2007
Depreciación	\$200.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000
Deducción especial	\$300.000	0	0	0
Total deducible	\$500.000	\$200.000	\$200.000	\$200.000

- Los activos se deprecian en una vida útil de 5 años.

- Si los toma en leasing:

	2004	2005	2006
Canon	\$437.977	\$437.977	\$437.977
Deducción especial*	\$ 86.393	\$99.352	\$114.255
Total deducible	\$524.370	\$537.329	\$552.232

- Se supone un contrato de leasing a 3 años con una tasa de interés anual del 15% y cuotas fijas.
- Equivalente al 30% de la porción de los cánones que amortiza capital.

Este beneficio es de la mayor trascendencia para los Call center's debido a las altas y constantes inversiones en las que deben incurrir para mantener actualizada su plataforma tecnológica.

Rentas exentas

Las rentas exentas contempladas en el ordenamiento tributario colombiano, por su filosofía de estimular ciertos sectores o actividades o por su orientación a favorecer zonas geográficas del país golpeadas por desastres naturales, no ofrecen la posibilidad de aprovechamiento para los Call center's, lo cual es lógico si se tiene en cuenta la corta edad de estas empresas y su industria.

Renta exenta para los productores de software

La ley 788 de 2002 en su artículo 207-2, numeral 8°, le dio vida jurídica a la renta exenta para los productores de software. Posteriormente el Decreto Reglamentario 2755 de 2005 en su artículo 15 señala que las rentas de fuente nacional y/o extranjera originadas en la producción de software elaborado en Colombia se consideran exentas del impuesto sobre la renta por un término de diez años comprendidos entre el 1° de enero de 2005 y el 31 de diciembre de 2012, siempre y cuando cumplan con los requisitos contenidos en el artículo 207-2 y en este decreto, a saber:

- Que el software se encuentre amparado con nuevas patentes registradas ante la autoridad competente.
- Que el nuevo software haya sido producido y/o elaborado con posterioridad a la fecha de entrada en vigencia de la Ley 788 de 2002.
- Que el nuevo software haya sido producido y/o elaborado en Colombia. Se entiende que el software ha sido elaborado en Colombia cuando dicha elaboración y/o producción se realice dentro de los límites del territorio nacional.

- Que el nuevo software se registre ante la Oficina de Registro de la Dirección Nacional de Derechos de Autor del Ministerio del Interior y de Justicia.
- Que en el nuevo software se haya incorporado un alto contenido de investigación científica y/o tecnológica nacional, lo cual deberá ser certificado por Colciencias o la entidad que haga sus veces.
- Que el nuevo software sea el resultado de un proyecto de investigación, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 2076 de 1992.

Para efectos de esta exención, se entiende por software la definición contenida en el Decreto 1360 de 1989 y demás normas que lo modifiquen o adicionen.

Tener en cuenta esta exención es importante para los Call center's debido a que de manera accesoria con la prestación de los servicios, las áreas técnicas de estas empresas invierten buena parte de su tiempo y demás recursos mejorando las aplicaciones de software de los clientes o desarrollando nuevas aplicaciones que posibiliten o faciliten la prestación del servicio principal, es allí en donde puede explorarse la alternativa de diversificar el negocio hacia la producción de software susceptible de ser comercializado, con el lleno de los requisitos que la ley establece para gozar de la exención.

Descuentos tributarios

Como se mencionó en páginas precedentes, la tendencia señala la gradual desaparición de los incentivos tributarios dados en forma de ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional, rentas exentas y descuentos tributarios.

El artículo 254 del Estatuto Tributario contempla que los contribuyentes nacionales que perciban rentas de fuente extranjera, sujetas al impuesto sobre la renta en el país de origen, pueden descontar del impuesto sobre la renta colombiano, el pagado en el exterior sobre esas mismas rentas, sin que el descuento no exceda el monto del impuesto que deba pagar el contribuyente por esas rentas en Colombia.

Renta presuntiva

Tratándose de una industria joven en Colombia impulsada por empresas con menos de una década en el mercado, es normal que apenas se encuentren absorbiendo sus costos preoperativos que suelen ser altos por su énfasis en tecnología de punta costosa por ser escasa o inexistente en el mercado nacional, haciendo necesaria generalmente su importación. Lo anterior se conjuga con los estrechos márgenes de rentabilidad que mundialmente caracterizan a los Call center's, no excediendo el promedio de un 7% de margen neto. Así las cosas, la estrategia debe dirigirse en primera instancia hacia disminuir la base sobre la cual calcular la renta presuntiva, esto es, el patrimonio líquido. Como se dijo anteriormente una cantidad de activos ajustables superior al patrimonio genera una utilidad por exposición a la inflación gravable.

Asimismo, como política se recomienda adquirir la menor cantidad posible de activos que engrosen el patrimonio de la empresa ampliando la base para renta presuntiva. En caso de tener que adquirirlos, deberá procurarse porque estos bienes renten por lo menos un 6% anual en promedio luego de descontar el efecto que sobre la base gravable tiene la correspondiente deducción por depreciación; ello para equiparar la rentabilidad presunta por la Ley tributaria. En adición, los activos deben estar adecuadamente valorados para que el cálculo de la renta presuntiva se efectúe sobre una base precisa.

Ajustes por inflación

Estructura financiera

Debe considerarse el impacto que la inflación tiene sobre los Estados Financieros dependiendo de la estructura financiera de la empresa, de manera que si se poseen más activos no monetarios que patrimonio habrá de tenerse en cuenta que tal diferencia multiplicada por el porcentaje de ajuste acumulado aplicable, constituye base gravable del impuesto. Lo anterior nos enfrenta al pago efectivo de un tributo sobre una base que no representa entrada de fondos para la empresa.

No ajuste fiscal de activos

Por su énfasis en plataforma tecnológica y su alto riesgo de obsolescencia, puede darse que la empresa posea activos cuyo costo ajustado exceda en un 30%

o más el valor de mercado. Para lo anterior, el artículo 341 del Estatuto Tributario establece la opción para el contribuyente de no ajustar estos activos dada la realidad económica imperante, con lo cual tampoco deberá ajustarse la parte proporcional del patrimonio derivando en un ahorro impositivo así:

Si se tiene el siguiente Balance General para la compañía "Contactos S.A." al cierre de diciembre de 2005:

<u>ACTIVOS</u>		<u>PASIVOS</u>	
Monetarios	\$300	Monetarios	\$ 400
No monetarios	<u>700</u>		
		<u>PATRIMONIO</u>	<u>600</u>
Total activo	<u>\$1.000</u>	Total pasivo + patrimonio	<u>\$1.000</u>

Si suponemos que los activos no monetarios cumplen con las condiciones del artículo 341, podríamos no ajustar fiscalmente y tendríamos para la determinación del impuesto para el año 2005 lo siguiente:

$$\text{Índice de propiedad} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo total}} = \frac{\$600}{\$1.000} = 60\%$$

$$\text{Porción del patrimonio no ajustable} = \$700 * 60\% = \$420$$

	BASE	PAAG	CON AJUSTE	SIN AJUSTE	AHORRO
Activo	700	10	70	0	70
Patrimonio	600	10	-60	-18	-42
Saldo corrección monetaria			10	-18	28
Impuesto de renta (35%)			3,5	-6,3	9,8
Sobretasa impuesto de renta			0,35	-0,63	0,98
Total impuesto			3,85	-6,93	10,78

Si esta empresa estuviera tributando por renta ordinaria, tendría un ahorro de \$10,78 en el cálculo del impuesto del 2005 generado por la aplicación del artículo 341 del Estatuto Tributario.

Si la empresa calculara su impuesto con base en la renta presuntiva, el beneficio se vería en el siguiente periodo al contar con un patrimonio base inferior por no haber sido objeto de \$70 de ajustes por inflación.

La decisión del no ajuste debe notificarse al administrador de impuestos con por lo menos dos meses de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para declarar.

Impuesto sobre las ventas

La categoría de Gran Contribuyente

El artículo 562 del Estatuto Tributario prescribe que para la correcta administración, recaudo y control de los impuestos nacionales, el Director General de Impuestos Nacionales, mediante resolución, establecerá los contribuyentes, responsables o agentes retenedores, que por su volumen de operaciones o importancia en el recaudo, deban catalogarse como grandes contribuyentes.

En particular, a las empresas que poseen esta categoría sus clientes no les pueden practicar retención en la fuente a título de impuesto sobre las ventas, lo cual puede significar una ventaja financiera para las empresas que vendan de contado.

Supongamos una empresa gran contribuyente que realiza una venta por \$10.000 el 01 de mayo de 2006 generando un impuesto sobre las ventas de \$1.600 a la tarifa general del 16%. La fecha de vencimiento para declarar el impuesto sobre las ventas es el 15 de julio de 2006.

Esta empresa en el momento de la venta recauda la totalidad del impuesto sobre las ventas por \$1.600, si no tuviera la calidad de gran contribuyente el cliente le retendría el 50% del impuesto sobre las ventas equivalente a \$800.

Si esta empresa coloca el dinero en una alternativa que le genere una tasa de rendimiento del 1% mensual, obtendría el siguiente beneficio derivado de su condición de gran contribuyente:

$$\$800 * 1\%/mes * 1,5 meses = \$12$$

En otras palabras, una empresa gran contribuyente que venda de contado tiene la oportunidad de "trabajar" con el dinero de la retención que no le efectuaron sus clientes, desde el momento en que recauda el producto de sus ventas hasta la fecha en que declara y paga el impuesto sobre las ventas.

La proporcionalidad

Ante la ausencia de normatividad específica que estipule algo distinto, los servicios de Call center se encuentran dentro de la categoría de los servicios gravados a la tarifa general del 16%.

Sin embargo, hay dos situaciones que pueden producir la concurrencia de ingresos gravados, excluidos y exentos en los Call center's. La primera es la prestación de servicios a la Organización de las Naciones Unidas y a las entidades multilaterales de crédito los cuales de acuerdo con el artículo 21 del Decreto Reglamentario 2076 de 1992 son excluidos del impuesto sobre las ventas. La segunda es la que toca con la exportación de servicios que se tratará en mayor detalle en el siguiente numeral.

Dada tal concurrencia debe efectuarse el prorrateo del impuesto sobre las ventas de conformidad con el artículo 490 del Estatuto Tributario con el fin de determinar los impuestos descontables. Veamos un ejemplo:

La empresa Contactos S.A. registró las siguientes ventas durante un bimestre cualquiera del año 2006:

Servicios prestados a clientes nacionales	\$30.000	50%
Servicios prestados a clientes del exterior	18.000	30%
Servicios prestados a la ONU	12.000	20%
Total ingresos	\$60.000	100%

Durante el periodo el impuesto sobre las ventas facturado por los proveedores de costos y gastos comunes para todos los rubros de ventas ascendió a \$8.000.

El porcentaje de operaciones que dan derecho a descuento es:

Servicios prestados a clientes nacionales	50%
Servicios prestados a clientes del exterior	30%
Porcentaje que da derecho a descuento	80%

Aplicando este porcentaje al impuesto pagado tenemos el valor descontable:

$$\$8.000 * 80\% = \$6.400$$

El exceso debe tratarse como mayor valor del costo o gasto:

$$\$8.000 - \$6.400 = \$1.600$$

Vale aclarar que en primera instancia debe identificarse el impuesto sobre las ventas asociado a costos y gastos imputables directamente a las operaciones que dan derecho a descuento, sólo de manera subsidiaria debe aplicarse el prorrateo o proporcionalidad descrita anteriormente.

Comercio exterior

Exportación de servicios

El panorama internacional

Con la evolución de los negocios y el auge de la explotación de los servicios como actividades que jalonan la economía mundial, ha venido tomando fuerza internacionalmente y particularmente en Colombia el concepto de la exportación de servicios que en términos generales se configura cuando la prestación de servicios opera entre un residente y un no residente en un país.

Exportar servicios es participar en una de las industrias con mayor potencialidad y crecimiento en el mercado internacional. Cuando se habla de empre-

sas de servicios se hace alusión a industrias “limpias” que no contaminan el medio ambiente.

Exportar servicios es beneficioso porque:

- Gracias a la internacionalización del comercio y a la apertura a la inversión extranjera, las industrias dedicadas a la prestación de servicios legales, de software, de telecomunicaciones, de turismo o de educación experimentan un crecimiento continuo y estable.
- La industria de servicios es por lo general altamente empleadora.
- La industria de servicios contribuye al crecimiento de la economía mediante la transferencia de tecnología y mejoramiento de los canales de información.
- Los servicios apoyan el comercio de bienes y otros servicios, los cuales no podrían llegar a su destino si no existieran canales de distribución y comercialización proveídos por las industrias de servicios.

Con la creación de la Organización Mundial del Comercio –O.M.C.–, también nació el Acuerdo General de Comercio de Servicios –G.A.T.S.– el cual definió cuatro modalidades de prestación de servicios:

- Movimiento transfronterizo de los servicios: en virtud del cual estos cruzan la frontera sin desplazamiento de las personas. El proveedor del servicio no se desplaza ni establece presencia en el país en el que se consume o utiliza el servicio. Ejemplo: Software que se envía a través de internet, transferencia bancaria de dinero.
- Traslado de consumidores al país de importación: en el que el servicio es utilizado por no residentes en un territorio diferente al propio. Ejemplo: Pacientes extranjeros que reciben servicios médicos en Colombia, estudiantes extranjeros de pasantía en Colombia, turistas extranjeros que consumen servicios de hospedaje, alimentación y recreación en Colombia.
- Establecimiento de presencia comercial en el país en que ha de prestarse el servicio: consistente en que el proveedor suministra el servicio en el territorio de otro país. Ejemplo: Firma de ingenieros que se establece en otro país para prestar sus servicios.

- Traslado temporal de personas a otro país para prestar en él los servicios: de manera que un proveedor de servicios se desplaza físicamente a otro país para prestarlos. Ejemplo: Docente colombiano que se desplaza para dictar cursos en el exterior, ingeniero suizo que viene a Colombia para emitir un dictamen sobre el funcionamiento de una represa.

Los servicios ofrecidos por los Call center's pueden enmarcarse dentro de las tres primeras modalidades, así:

- El tráfico de voz y datos que fundamenta el servicio de telecomunicaciones ofrecido por los Call center's atraviesa las fronteras permitiendo que un usuario de un banco mexicano ubicado en Guadalajara, realice una llamada atendida por un Call center en Colombia para averiguar su saldo.
- Siguiendo con el ejemplo, este mexicano puede estar de vacaciones en Cartagena y desde allí realizar una llamada que será atendida por un Call center colombiano, para averiguar por su saldo en el banco mexicano.
- Por último, un Call center puede establecer una sucursal en México que atienda las llamadas de los usuarios de los bancos de ese país.

El comercio exterior de servicios es una parte importante del producto interno bruto tanto en los países desarrollados como en vía de desarrollo, pero en estos últimos existe poca promoción, políticas y normatividad. En Nigeria representan alrededor del 39% del P.I.B., un 78% en Estados Unidos y un 89% en Hong Kong.

Según cifras del DANE en Colombia los servicios contribuyen con el 74% del empleo, el 15.4% de las exportaciones y el 64% del P.I.B.

En muchas legislaciones no se encuentran reglas específicas para apoyar la exportación de servicios, en otros países se apoya usando las mismas estrategias utilizadas para la exportación de bienes lo cual puede traer complicaciones debido a la intangibilidad de los servicios.

El panorama nacional

La legislación colombiana ha venido dando sus primeros pasos hacia la reglamentación y estímulo para la exportación de servicios, aunque en la práctica el apoyo sigue concentrado en la exportación de bienes.

El artículo 33 de la Ley 633, reforma tributaria del año 2000, modificó el literal e) del artículo 481 del Estatuto Tributario citando los presupuestos que deben darse para que un servicio sea considerado como de exportación, a saber:

- Que sea prestado en el país.
- Que sea prestado en desarrollo de un contrato escrito.
- Que sea utilizado exclusivamente en el exterior por empresas o personas sin negocios o actividades en Colombia.

El primero de estos requisitos deja sin piso jurídico en Colombia la tercera modalidad definida por el GATS ya expuesta.

El mismo literal e) consagra la exención del impuesto sobre las ventas para los servicios exportados.

Los servicios prestados por los Call center's pueden catalogarse como de exportación si se considera que son prestados en Colombia amparados por contratos escritos debidamente formalizados y que su utilización tiene lugar en el exterior toda vez que, aunque las llamadas son recibidas por asesores y con equipos ubicados físicamente en Colombia, quien efectúa la llamada está ubicado en el exterior y a la vez es usuario de los servicios de la empresa extranjera que contrató el Call center.

Con lo anterior, se abre para los Call center's una puerta tributaria enorme que facilita su incursión en los mercados internacionales con tarifas competitivas no incrementadas por el impuesto sobre las ventas.

De vital importancia es observar que además de los requisitos ya expuestos, la Ley contempla otros adicionales como son:

- La inscripción vigente de la empresa en el registro nacional de exportadores administrado por el Ministerio de Comercio Exterior, la cual debe renovarse anualmente.
- La certificación sobre la existencia y representación de la empresa extranjera contratante.

- Radicación de la declaración escrita sobre los contratos de exportación de servicios que se celebren.
- La inscripción del contrato de exportación de servicios ante el Ministerio de Comercio Exterior.

Otra ventaja tributaria relativa a la exportación de servicios es la contenida en el numeral 51 del artículo 530 del Estatuto Tributario según la cual los documentos privados mediante los cuales se acuerde la exportación de bienes de producción nacional y de servicios, se encuentran exentos del impuesto de timbre.

Adicionalmente, el parágrafo 1° del artículo 366-1 del Estatuto Tributario y el artículo 6° del Decreto Reglamentario 2681 de 1999 contemplan la no aplicación de la retención en la fuente sobre los ingresos provenientes de la exportación de servicios.

Debido a lo novedoso del concepto referente a que los servicios ofrecidos por los Call center's son exportables, se recomienda documentar jurídica y técnicamente por qué dichos servicios son exportables cobijados por lo dicho en el artículo 481, literal e) del Estatuto Tributario, ello como soporte frente a un eventual cuestionamiento por parte de la Dirección de Impuestos.

Acabamos de describir ventajas tributarias que se traducen en ventajas competitivas para los Call center's a la hora de ofrecer sus servicios en los mercados internacionales.

La exportación de servicios se constituye en un imperativo para los Call center's en el marco de sus proyectos de internacionalización y en aras de atender un mercado externo inmenso que convierta a Colombia en el "peaje" de las telecomunicaciones a nivel global hasta consolidarse en un mediano o largo plazo, por qué no, como el centro de contactos más grande del mundo.

Sistema Especial de Importación – Exportación para la exportación de servicios

El Decreto 2331 de 2001 reglamenta el Sistema Especial de Importación – Exportación para la exportación de servicios que hace las veces de Plan Vallejo

aplicable a los servicios, mecanismo mediante el cual una empresa exportadora de servicios puede importar bienes de capital sin arancel y con el impuesto sobre las ventas diferido, a cambio de suscribir con el Ministerio de Comercio Exterior compromisos de exportación medibles y cuantificables en un periodo de tiempo previamente definido. El Decreto define como mínimo de exportación para gozar del sistema, un valor equivalente a 1,5 veces el valor FOB de los bienes de capital y sus repuestos importados.

La modalidad es aplicable, entre otros, a los servicios de telecomunicaciones y a su vez se consideran como tales aquellos de valor agregado y los que utilizan como soporte servicios básicos, telemáticos, de difusión o cualquier combinación de éstos, proporcionando con ello la capacidad completa para el envío o intercambio de información, agregando otras facilidades al servicio soporte o satisfaciendo algunas necesidades específicas de telecomunicaciones.

Entre ellos se consideran los servicios de acceso, envío, tratamiento, depósito y recuperación de información almacenada, la transferencia electrónica de fondos, el videotexto, el teletexto y el correo electrónico.

Es esta una modalidad muy interesante para ser aprovechada por los Call center's para importar los equipos de tecnología de última generación que soportan su operación.

Pagos al exterior

Retención en la fuente

En razón a su complejidad técnica, es común para los Call center's contratar la prestación de servicios con entidades extranjeras sin residencia ni domicilio en Colombia.

De acuerdo con el artículo 123 del Estatuto Tributario, los pagos hechos al exterior cuyo beneficiario sea un extranjero sin residencia ni domicilio en el país, sólo serán deducibles si se acredita la consignación de la retención en la fuente a título de renta y remesas para lo cual aparecen señaladas las tarifas dependiendo del concepto del pago o abono en cuenta.

Debe tenerse especial cuidado al definir el servicio contratado para que éste quede enmarcado dentro de los conceptos de consultoría, servicios técnicos o asistencia técnica, puesto que según el artículo 408 del Estatuto Tributario en su inciso 2° contempla la tarifa única del 10% por retención en la fuente a título de renta y remesas.

Pagos a paraísos fiscales

El artículo 124-2 del Estatuto Tributario señala que no constituyen costo ni deducción los pagos o abonos en cuenta realizados a entidades constituidas, localizadas o en funcionamiento en jurisdicciones catalogadas por el Gobierno colombiano como paraísos fiscales o lugares de baja imposición, salvo que se efectúe la retención en la fuente a título de los impuestos de renta y remesas.

A la fecha no ha sido publicada la lista de las jurisdicciones catalogadas como paraísos fiscales por el Gobierno nacional. Se presume que será adoptada la lista de la Organización para Cooperación y el Desarrollo Económico –OCDE–.

Impuesto de Timbre

Contratos de cuantía indeterminada

Aunque los contratos celebrados por los Call center's con sus clientes contienen volúmenes estimados de llamadas, minutos u horas de conexión, al momento de su formalización no es posible establecer el valor total de las negociaciones dando lugar a contratos de cuantía indeterminada en los que no se conoce la base gravable del impuesto de timbre.

Dice la norma que si al iniciar la ejecución del contrato se prevé que su valor excederá el tope para estar sujeto al impuesto que para el año 2006 fue fijado en \$63.191.000, debe efectuarse la retención del impuesto sobre cada pago o abono en cuenta. Si el contrato finaliza y su valor no excedió el tope, puede tramitarse la solicitud de devolución del impuesto.

La precisión anterior es importante porque suele ocurrir que el impuesto de timbre sólo empieza a retenerse cuando la sumatoria de pagos o abonos en cuenta

periódicos ha superado el tope, exponiendo al agente de retención a corregir las declaraciones en las que se debió declarar y pagar la retención.

Veamos un ejemplo:

Se celebra un contrato de prestación de servicios de cuantía indeterminada por seis meses, generando una facturación mensual así:

Mes	Valor factura
1	\$10.000.000
2	\$18.000.000
3	\$20.000.000
4	\$15.000.000
5	\$12.000.000
6	\$13.000.000
Total	\$88.000.000

Como el valor total del contrato superó el tope de los \$63.191.000, se debió practicar, declarar y pagar la retención en la fuente por impuesto de timbre desde el primer pago o abono en cuenta:

Mes	Valor factura	Impuesto de timbre
1	\$10.000.000	\$150.000
2	\$18.000.000	\$270.000
3	\$20.000.000	\$300.000
4	\$15.000.000	\$225.000
5	\$12.000.000	\$180.000
6	\$13.000.000	\$195.000

En este caso, en cada mes debió retenerse, declararse y pagarse el valor correspondiente a cada facturación. Es incorrecto declarar la totalidad del timbre del contrato por \$1.320.000 en el mes siete.

La oferta mercantil

El artículo 530 del Estatuto Tributario en su numeral 52, contempla una de las exenciones del impuesto de timbre que puede beneficiar a los Call center's. Se trata de las ofertas mercantiles que se aceptan con ocasión de la expedición de la orden de compra o venta.

En este punto hay que tener especial cuidado porque es ésta una norma que conduce a confusión y no ha sido objeto de mayor reglamentación. La confusión surge cuando se pregunta si la norma tributaria al mencionar la oferta mercantil se refiere a la definida en el artículo 845 del Código de Comercio como la propuesta o proyecto de negocio jurídico que una persona formula a otra, la cual debe contener los elementos esenciales del negocio y ser comunicada al destinatario.

La oferta mercantil definida en el Código de Comercio lleva implícita la bilateralidad que caracteriza los contratos, los cuales a su vez están gravados con el impuesto de timbre. Entendemos que la oferta que se encuentra exenta del gravamen es aquella que en primera instancia se dirige a destinatarios indeterminados configurando un acto unilateral por parte del oferente de un servicio, y cuya aceptación se da con la expedición de una orden de compra o venta siendo éste igualmente un acto unilateral del comprador o vendedor según el caso.

De otro lado, la oferta mercantil dirigida a potenciales compradores indeterminados no se ajusta a las necesidades de los Call center's por cuanto la complejidad de los servicios ofrecidos amerita la estipulación de condiciones y cláusulas que deben ser aceptadas por las partes en aras de ofrecer las mejores garantías.

Impuestos municipales

En razón a su alto impacto como estrategia para la generación de empleo, la de los Call center's es una industria que merece toda la atención por parte de los gobiernos regionales para proveerle facilidades y estímulos de toda índole que promuevan su nacimiento y desarrollo.

La administración municipal de Medellín es pionera en la adopción de esta estrategia y ha reglamentado algunos beneficios tributarios que se mencionan a continuación.

Exenciones

En el Plan de Desarrollo 2001-2005 titulado Medellín Competitiva se propuso convertir la ciudad en la capital de los contact center's en Latinoamérica.

En ese orden de ideas, en diciembre de 2001 fue promulgado el Acuerdo Municipal 84 por medio del cual se concedieron beneficios tributarios a la operación de centros tecnológicos de atención e interacción a distancia –contact center y Call center-, normativa que fue incluida en el Acuerdo 057 de 2005, Estatuto Tributario del Municipio de Medellín, así:

Impuesto Predial Unificado

El artículo 139 en su numeral 18 establece la exención en el pago del impuesto predial unificado a los propietarios de los inmuebles destinados por sus propietarios a la operación de centros tecnológicos de atención e interacción a distancia -contact center y Call center-, los cuales gozarán de este beneficio hasta el cuarto trimestre del año 2011.

Las empresas que se constituyan, creen o instalen en la ciudad de Medellín a partir del año 2001, deberán presentar el proyecto empresarial, el cual debe iniciar actividades antes de doce meses.

Las empresas que en el año 2001 ya se hallen desarrollando en la ciudad la actividad descrita, deberán acreditarlo y presentar el proyecto empresarial.

Impuesto de Industria y Comercio

El numeral 3° del artículo 148 define que gozarán del beneficio de exención en el pago del Impuesto de Industria y Comercio las actividades dedicadas a la operación de centros tecnológicos de atención e interacción a distancia -contact center y Call center- siempre y cuando demuestren la creación de nuevos empleos para desarrollar las actividades, por un término de diez años.

Impuesto de Teléfonos

El artículo 156 establece la exención en el pago del impuesto de teléfonos por un término de diez años para las instalaciones telefónicas destinadas a la operación de centros tecnológicos de interacción a distancia -contact center y Call center-.

Retención en la Fuente

Consideración de los topes

Cuando el volumen de proveedores sea considerable debe tenerse en cuenta que según el artículo 2° del Decreto 2509 de 1985, a opción del agente de retención, pueden efectuarse las retenciones sobre pagos o abonos cuyas cuantías sean inferiores a las mínimas establecidas en las normas legales. Lo anterior aparece ratificado por el concepto DIAN 19060 del 08 de marzo de 2001.

Al aplicar el procedimiento anterior hay que tener cuidado con aquellos proveedores no declarantes, pues con ellos habrá que respetar los límites definidos por la Ley por cuanto practicarles la retención por debajo de los mismos los haría tributar a la luz del artículo 6° del Estatuto Tributario que señala que el impuesto de los no declarantes es igual a las retenciones.

También deben exceptuarse del mecanismo anterior los proveedores no contribuyentes, calidad que debe ser certificada por el tercero.

Autorretención

Previa la autorización de la Dirección de Impuestos, la empresa puede utilizar el mecanismo de la autorretención cuando el volumen de ventas involucre un número considerable de terceros retenedores.

Ser autorretenedor conlleva los siguientes beneficios:

- No tener que solicitar y conciliar los certificados de retención en la fuente de los terceros, lo cual normalmente implica altos esfuerzos administrativos además del riesgo de perder valores por no estar adecuadamente certificados.

- No correr el riesgo de que le apliquen tarifas de retención superiores o por conceptos que no corresponden.

Debe tenerse especial cuidado con practicar las autorretenciones sólo sobre los ingresos percibidos de terceros que sean agentes de retención, de lo contrario se practicarían retenciones improcedentes que afectarían la tesorería de la empresa además de que disminuirían el valor a pagar o aumentarían el saldo a favor del impuesto.

En particular, los autorretenedores deben practicar la retención a los pagos o abonos en cuenta provenientes de personas naturales sólo cuando cuenten con una certificación escrita en la cual conste que cumplen con las exigencias previstas en el artículo 368-2 del Estatuto Tributario para ser agentes de retención en la fuente. Mientras no exista tal certificación, la obligación de practicar la retención en la fuente recae sobre la persona natural que efectúa el pago o abono en cuenta. Todo lo anterior de acuerdo con el artículo 11 del Decreto Reglamentario 836 de 1991.

En contraste con el numeral anterior respecto a la posibilidad de retener sobre cuantías inferiores a los límites legales, si se es autorretenedor es recomendable respetar dichos límites generando un impacto favorable en la tesorería de la compañía.

Ser autorretenedor es favorable o no desde el punto de vista financiero si las ventas son de contado o a crédito debido a lo siguiente:

- Si la empresa autorretenedora vende de contado, recibe el 100% de la venta inmediatamente y debe declarar y pagar la retención en la fuente en los primeros días del mes siguiente, lo cual significa que puede “trabajar” con el efectivo equivalente a las retenciones entre uno y 40 días aproximadamente dependiendo del día de la venta y de la fecha de vencimiento para declarar y pagar las retenciones.

Para ilustrar la situación veamos un ejemplo:

Supongamos que la empresa X vende servicios de contado por \$1.000.000 el 01 de mayo de 2006 e invierte el dinero en una alternativa financiera que le reporta un rendimiento del 1% mensual. El 15 de junio de 2006 declara y paga las autorretenciones efectuadas durante mayo que para el ejemplo equivalen a \$60.000 considerando la tarifa de retención vigente del 6%. Esta empresa, además de los

beneficios administrativos ya mencionados, también obtuvo un beneficio financiero derivado de su condición de autorretenedora equivalente al valor de las autorretenciones multiplicado por la tasa de rendimiento por el tiempo transcurrido entre la fecha de la venta de contado y la fecha de declaración y pago de las retenciones, así:

$$\$60.000 * 1\%/mes * 1,5 meses = \$900$$

· Entre el 01 de mayo y el 15 de junio de 2006.

- Si la empresa autorretenedora vende a crédito, debe declarar y pagar las retenciones antes de recibir el efectivo de la venta, con lo cual financia al tercero agente de retención por el valor de las retenciones pagadas, durante el lapso de tiempo comprendido entre la fecha de declaración y pago de las retenciones y la fecha de recaudo de la cuenta por cobrar. Esta situación impacta negativamente la tesorería de la empresa y se agrava en tanto el plazo de crédito sea superior o la morosidad aumente.

Veamos un ejemplo:

Supongamos que la empresa X vende servicios a crédito por 45 días por \$1.000.000 el 31 de mayo de 2006. El 15 de junio de 2006 declara y paga las autorretenciones efectuadas durante mayo que para el ejemplo equivalen a \$60.000 considerando la tarifa de retención vigente del 6%. El cliente cancela la cuenta por cobrar el 15 de julio de 2006. Observemos que esta empresa tuvo que declarar y pagar las retenciones antes de que el cliente le cancelara el valor de la venta incurriendo en un costo financiero equivalente al valor de las autorretenciones multiplicado por la tasa de oportunidad o costo de capital por el tiempo transcurrido entre la fecha de la declaración y pago de las retenciones y la fecha de recaudo de la cuenta por cobrar. El costo financiero depende de la alternativa elegida por la empresa para responder con el pago de la retención en la fuente que puede ser:

- La tasa cobrada por el banco si tuvo que endeudarse.
- La tasa de sobregiro si tuvo que incurrir en este mecanismo de financiación.
- La tasa de oportunidad equivalente al rendimiento dejado de percibir por no haber tenido invertidos los \$60.000 a cambio de pagar la retención.

Para este caso supongamos que la empresa dejó de invertir en una opción que le reportaba un 1% mensual de rendimientos. El costo financiero sería equivalente a:

$$\$60.000 * 1\%/mes * 1 mes = \$600$$

Entre el 15 de junio y el 15 de julio de 2006.

Ingresos laborales

El modelo de planeación tributaria de la empresa debe incluir los aspectos fundamentales relativos a las estrategias aplicables a los empleados que por su nivel de ingresos, están sujetos a la retención en la fuente sobre sus ingresos laborales de manera que la compañía como agente de retención cumpla adecuadamente con sus obligaciones y que los empleados también cumplan pero optimizando la utilización de los beneficios que legalmente pueden aprovecharse.

A continuación se relacionan y describen las estrategias más importantes:

- El procedimiento de retención aplicable será aquél elegido por el empleador. Debe observarse que según la Ley, el procedimiento elegido debe aplicarse durante todo el año.
- En general, para empleados con salarios variables o fijos sujetos a incrementos periódicos, es recomendable la aplicación del procedimiento 2 porque supone el cálculo del porcentaje fijo de retención utilizando un promedio de ingresos históricos que se presume son inferiores.
- Sin implementar ninguna estrategia y simplemente por la aplicación de las normas vigentes, la base de retención en la fuente puede disminuirse con los aportes obligatorios a fondos de pensiones incluido el aporte al fondo de solidaridad pensional y con la renta exenta, así:

Ingresos laborales	\$XXX
Menos: AFPO*	(XXX)
Menos: AFSP**	(XXX)
= Ingresos gravables	XXX
Menos: renta exenta	(XXX)
= Base sometida a retención	\$XXX

* Aportes a fondos de pensiones obligatorias.

** Aportes al fondo de solidaridad pensional.

- Para el año 2006 el mínimo monto de ingresos laborales sujeto a retención en la fuente es \$2.656.155 debido a que el primer rango de la tabla vigente inicia en \$1.895.001. Veamos:

Ingresos laborales	\$2.656.155
Menos: AFPO 3,875%	(102.926)
Menos: AFSP 1%	(26.561)
= Ingresos gravables	2.526.668
Menos: renta exenta 25%	(631.667)
= Base sujeta a retención	\$1.895.001

Lo anterior significa que aquellos empleados con ingresos laborales inferiores a \$2.656.155 (año 2006) no están sometidos a retención en la fuente. También significa que es necesario implementar estrategias para disminuir la base sujeta a retención de aquellos empleados con ingresos laborales superiores a esta cifra.

- Además de los aportes hechos por el trabajador a los fondos de pensiones obligatorias, también disminuyen la base de retención los aportes voluntarios a este tipo de entidades con el cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - o Los aportes deben provenir de la nómina del empleado y deben ser consignados en el fondo de pensiones directamente por el empleador.
 - o Los aportes deben permanecer cuando menos 5 años en el fondo de pensiones para que opere la no aplicación de la retención. Los valores retirados antes de los 5 años son sometidos a retención en la fuente por parte del fondo aplicando el porcentaje que hubiera aplicado el empleador inicialmente, esto es, aplicando la retención contingente. Los rendimientos financieros generados están sujetos a retención en la fuente de manera convencional.
- De manera complementaria con los dos aportes anteriores está el ahorro en cuentas A.F.C. –Ahorro para el Fomento de la Construcción- el cual debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - o Los aportes deben provenir de la nómina del empleado y deben ser consignados en las cuentas A.F.C. directamente por el empleador.

- o No hay requisito de permanencia pero a cambio los recursos deben ser destinados exclusivamente al pago de la cuota inicial y las cuotas subsiguientes de créditos nuevos adquiridos para la adquisición de vivienda nueva o usada del trabajador.
- Pueden hacerse traslados de recursos entre cuentas de ahorro voluntario de pensiones y cuentas A.F.C. y viceversa sin perder el beneficio de disminuir la base de retención.
- La sumatoria de los tres conceptos anteriores: aportes obligatorios y voluntarios a fondos de pensiones y ahorro en cuentas A.F.C. no puede exceder del 30% de los ingresos laborales del empleado para gozar del beneficio de disminuir su base de retención en la fuente. El exceso es ingreso gravable.
- Los pagos efectuados por el empleador a favor de terceras personas por concepto de alimentación del trabajador o su familia y los pagos por compra de vales o tiquetes para la adquisición de alimentos del trabajador o su familia hasta el límite de 2 salarios mínimos legales mensuales vigentes (\$816.000 año 2006), son deducibles de la renta para el empleador y no constituyen ingreso para el trabajador, siempre que el salario del empleado no supere los 15 salarios mínimos legales mensuales vigentes (\$6.120.000 año 2006).
- También puede reducirse la base de retención en la fuente con el valor de los intereses y corrección monetaria pagados por el empleado en virtud de préstamos para la adquisición de vivienda hasta un monto que no supere \$2.056.000 mensuales (año 2006)
- De forma excluyente con el punto anterior, pueden también restarse de la base de retención los pagos hechos por el trabajador por concepto de salud o educación para sí mismo, su cónyuge y hasta dos de sus hijos, hasta un límite que no supere el 15% del ingreso gravable y siempre y cuando el asalariado haya tenido unos ingresos laborales en el año inmediatamente anterior inferiores a \$92.552.000 (año base 2006).

Veamos el siguiente ejemplo donde se muestran dos situaciones, una con todos los elementos de estrategia y otra sin estrategia para los ingresos laborales de un empleado en un mes cualquiera del año 2006:

	Con estrategia	Sin estrategia	
Ingresos laborales	\$ 5.000.000	\$ 5.000.000	(1)
- Aportes obligatorios (4.875%)	(243.750)	(243.750)	(2)
- Aportes voluntarios	(556.250)	0	(3)
- Ahorro cuenta A.F.C.	(700.000)	0	(4)
- Pagos por alimentación	(816.000)	0	(5)
= Ingreso gravable	2.684.000	4.756.250	
- Renta exenta (25%)	(671.000)	(1.189.062)	
= Renta gravable	2.013.000	3.567.187	
- Intereses y corrección monetaria	(2.013.000)	0	
- Pagos salud o educación	0	0	(6)
= Base para retención	\$ 0	\$ 3.567.187	

- (1) Salario ordinario que incluye una porción en tiquetes para alimentación.
- (2) Incluye el aporte al fondo de solidaridad pensional.
- (3) Aportes deducidos de la nómina del trabajador.
- (4) Aportes deducidos de la nómina del trabajador que sumados a los aportes a fondos de pensiones obligatorias y voluntarias equivalen a \$1.500.000 ($\$5.000.000 * 30\%$), máximo valor susceptible de disminuir la base de retención por este concepto.
- (5) Equivalente a 2 SMMLV, máximo valor susceptible de disminuir la base de retención por este concepto.
- (6) Podría haber disminuido hasta \$301.950 equivalentes al 15% del ingreso gravable de \$2.013.000, pero no se toman por ser excluyentes con los intereses y corrección monetaria.

En el ejemplo, si el empleado hace uso de todos los elementos posibles de estrategia puede disminuir su base por debajo del mínimo sujeto a retención de \$1.895.001 (año 2006). Cabe aclarar que esto aplica en el procedimiento 1 en el que la base de retención depurada se ubica en la tabla y se le aplica la retención correspondiente al rango, pues en el procedimiento 2 a esta base de retención se le aplica el porcentaje fijo semestral sin importar si es inferior a los \$1.895.001.

En el procedimiento 2 puede efectuarse la misma depuración de la base para calcular el porcentaje fijo de retención el cual puede reducirse a cero con la óptima utilización de las estrategias planteadas.

En el ejemplo sin estrategia y si el empleado se encuentra en procedimiento 1, estaría sujeto a retención en la fuente por \$390.425 mensuales, valor que surge de ubicar en la tabla de retención para asalariados vigente la base depurada de \$3.567.187. Si se encuentra en procedimiento 2, a esta base le aplicaría el porcentaje fijo semestral.

Ahora bien, todo lo dicho hasta el momento respecto a las estrategias para disminuir los valores retenidos a los trabajadores sobre sus ingresos laborales, es válido mientras estos no sean declarantes del impuesto sobre la renta, ya que si lo son, la implementación de estrategias depende de la planeación financiera de cada persona, es decir, el empleado puede asumir una de las siguientes dos posiciones: (1) disminuir mediante estrategias su retención en la fuente mensual a sabiendas de que cuando presente su declaración de renta, el esfuerzo económico será mayor para pagar su impuesto a cargo con menores retenciones que lo reduzcan o (2) planear una "cuota" de retención mensual cuya sumatoria al finalizar el año sea equivalente al impuesto a cargo de su declaración de renta.

IV. EFECTOS DE LAS ESTRATEGIAS SOBRE LOS SOCIOS

Luego de compendiar los elementos estratégicos más importantes, seguidamente se procede a señalar tres efectos que sobre las utilidades distribuibles a los socios, tienen las estrategias implementadas en un momento dado.

Disminución de las utilidades distribuibles

Cuando se adopta como estrategia solicitar fiscalmente deducciones mayores, en primera instancia se logra el objetivo de disminuir el impuesto a pagar pero de forma colateral se reducen las utilidades distribuibles a los socios produciendo el efecto de congelar el efectivo de los dueños.

Veamos el caso de una empresa que posee activos por \$600 con vida útil convencional de 5 años para los cuales solicita la autorización para depreciarlos a 3 años:

	1	2	Diferencia
Ingresos	\$1.000	1.000	0
Depreciación	(200)	(120)	80
Utilidad antes de impuesto	800	880	(80)
Impuesto de renta (35%)	(280)	(308)	(28)
Utilidad del ejercicio	\$ 520	572	(52)

En la situación 1 la empresa solicitaría \$200 como deducción generando un impuesto de \$280 con un ahorro de \$28 con respecto a la situación 2 en la que solicitaría la cuota de depreciación convencional por \$120.

Ahora bien, obsérvese que en la situación 1 quedan como utilidades distribuibles a los socios \$520, \$52 menos que en la situación 2, quedando este valor de las utilidades congelado en la empresa por efecto de la mayor deducción solicitada.

Traslado de cargas fiscales

Cuando la empresa cuenta con ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional, goza de un beneficio que disminuye su impuesto a pagar pero a la hora de repartir utilidades a los socios, la carga fiscal se les traslada. Veamos:

	CONTABLE	FISCAL
Ingresos	\$1.000	1.000
- I.N.C.R.N.G.O.	(0)	(300)
- Deducciones	(600)	(600)
= Utilidad antes de impuesto	400	100
- Impuesto de renta	(35)	(35)
= Utilidad	365	65

I.N.C.R.N.G.O. == Ingresos no constitutivos de renta ni ganancia ocasional.

Según el artículo 49 del Estatuto Tributario, para determinar los dividendos no gravados, a la renta líquida gravable del año se resta el impuesto básico de renta, así:

$$\$ 100 - \$ 35 = \$ 65$$

Lo que significa que \$65 es la utilidad máxima susceptible de ser distribuida como no gravada y que los \$300 restantes de utilidad comercial deben distribuirse a los socios como dividendos gravados, cifra que coincide con el valor que fue ingreso no constitutivo de renta ni ganancia ocasional para la empresa.

Lo anterior obedece a la premisa de que las rentas que no se gravan en cabeza de la sociedad, se gravan en cabeza de los socios, pues lo que se eliminó con el mecanismo descrito en el artículo 49 fue la doble tributación pero no la tributación como tal.

Liberación de efectivo

De otro lado, hay estrategias que, además de disminuir el impuesto, tienen el efecto de liberar utilidades de la empresa para ser repartidas a los socios.

A continuación se ilustra el caso de una empresa que haga uso de la deducción especial por vinculación de personal con limitación tratada anteriormente:

	CONTABLE	FISCAL
Ingresos	\$1.000	1.000
- Deducción*	(300)	(600)
= Utilidad antes de impuesto	700	400
- Impuesto de renta	(140)	(140)
= Utilidad	560	260

* Deducción por salarios y prestaciones sociales de personal con limitación física comprobada superior al 25%.

En ausencia de la deducción especial, el impuesto hubiera sido:

$$\$700 * 35\% = \$245$$

Pero a cambio el impuesto bajó \$105 que resultan de multiplicar la mayor deducción de \$300 por la tarifa del impuesto, dando como resultado una mayor utilidad para repartir a los socios.

Concluyendo, antes de implementar las estrategias es necesario:

- Evaluar los efectos sobre las utilidades y la urgencia que los socios tengan de recibir dividendos.
- Asegurarse de que el beneficio inicial para la empresa no se convierta en un sacrificio finalmente para los socios.
- Preferir aquellas estrategias que benefician a la vez a la empresa y a los socios.

V. Matriz dofa para los Call center's

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">- Es una industria joven no consolidada.- Poseen estructuras administrativas apenas en crecimiento.- Ausencia de normatividad y literatura específica para el sector.- Márgenes estrechos de utilidad.- Alta dependencia de cambios en las normas laborales.- Servicios dirigidos sólo a empresas medianas y grandes.- Gran dependencia de la tecnología.- Exposición a la obsolescencia.- Ausencia de proveedores nacionales para ciertos equipos y software.	<ul style="list-style-type: none">- Industria naciente con un mercado por explotar.- El sector de las telecomunicaciones es uno de los que mayor proyección mundial posee.- Ante la escasez de normas y literatura referida a los Call center's, está todo por hacer en este sentido.- El de los Call center's es un negocio bien visto por los Gobiernos debido a su contribución a la generación de empleo y su apoyo estratégico para las empresas de diferentes sectores.- Es un servicio de gran proyección internacional.- Los Call center's tienen la posibilidad de diversificar su negocio hacia la creación de centros de formación en temas especializados del sector.

<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de modelos de planeación tributaria que orienten la estrategia para optimizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Colombia podría convertirse en el “peaje” mundial de los contactos mediante los Call center. - Las actividades cotidianas obligan a la permanente innovación. - Existen condiciones para atraer la inversión extranjera. - Optimización de los beneficios tributarios existentes. - Posibilidad de obtener la certificación de los servicios por parte de firmas externas. - Como gremio empresarial, los Call center's poseen poder de negociación para impulsar proyectos y reformas que beneficien el sector.
<p>Fortalezas</p>	<p>Amenazas</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Los servicios de Call center son de valor agregado que generan ventaja competitiva para las empresas contratantes. - La modalidad del outsourcing posibilita la reducción de costos para las empresas. - Los servicios de Call center permiten que las empresas se dediquen a su <i>core business</i>, dejando las demás actividades a terceros especializados. - Son empresas “limpias” que no producen ningún impacto negativo en el ambiente ni en la población. - Colombia cuenta con ventajas comparativas que favorecen la creación de Call center's como son el acento neutro, la ubicación geográfica, el idioma, el desarrollo en telecomunicaciones y los bajos costos de mano de obra. 	<ul style="list-style-type: none"> - Continuos cambios en las normas tributarias. - El uso intensivo de mano de obra crea una fuerte dependencia frente a cualquier cambio en las normas laborales, de seguridad social y parafiscales. - La inestabilidad jurídica en general del país. - Las altas tasas efectivas de tributación actuales en el país, comprometen la rentabilidad del negocio.

- | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Los servicios son altamente especializados, difíciles de imitar e implementar. - Los servicios son adaptables a la medida de las necesidades de los clientes. - Es una industria intensiva en conocimiento. - Personal altamente capacitado. - Portafolio de clientes de buen tamaño que reducen el riesgo de incobrabilidad y contribuyen al posicionamiento de la imagen. | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

VI. Conclusiones

- Las empresas en general y los Call center's en particular necesitan estructurar áreas de impuestos con personal especializado en temas tributarios e independientes de las áreas contables, que tengan entre otras las siguientes responsabilidades:
 - o Elaborar las declaraciones tributarias.
 - o Administrar la relación entre la compañía y los organismos de inspección, vigilancia, regulación y control en todo lo referente a los impuestos.
 - o Hacer ejercicios de benchmarking compartiendo experiencias con otras empresas del sector y otros afines, sobre temas tributarios, interpretación de normas, discusiones con las administraciones de impuestos y demás aspectos.
 - o Entrenar permanentemente al personal de otras áreas de la compañía cuyas labores de una u otra forma tengan que ver con el proceso tributario de la empresa.
 - o Diseñar, revisar y hacerle seguimiento a los procedimientos y controles relativos al proceso tributario.
 - o Analizar continuamente las normas vigentes, los proyectos de Ley, la jurisprudencia, la doctrina, y en general toda la literatura tributaria haciendo énfasis en los temas atinentes al sector en particular.

- o Asumir una actitud proactiva y no reactiva frente a la normatividad tributaria de suerte que su impacto en la empresa sea lo menos traumático y lo más beneficioso posible.
 - o Emitir conceptos tributarios.
 - o Revisar los contratos y en general las negociaciones de la empresa con terceros, desde un punto de vista tributario.
- Es el concepto del experto tributario el que debe orientar las decisiones de la administración, y no estas decisiones las que condicionen el concepto de los especialistas.
 - La Asociación Colombiana de Call Center's, como ente gremial, debe liderar a nivel nacional y local proyectos de normatividad específica que introduzca estímulos para el crecimiento y desarrollo de esta industria generadora de empleo, intensiva en conocimiento y tecnología y foco de desarrollo para el país.
 - Si se piensa en grande con metas ambiciosas de convertir a Colombia en el mayor centro de operaciones de call center's de América y, por qué no, del mundo, debe propiciarse un ambiente jurídico, financiero y administrativo atractivo para la inversión extranjera.
 - Cualquier contratación o transacción extraordinaria que la empresa realice con clientes, proveedores, accionistas y demás terceros que involucre pagos o abonos en cuenta a cualquier título de bienes, servicios o dinero, debe ser informada antes de su ocurrencia a las áreas de impuestos, ello para llevar a cabo el respectivo análisis contable y tributario que derive en un concepto acerca de las implicaciones que la operación tendrá para la empresa.
 - La industria de los Call center's puede convertirse en uno de los renglones más representativos dentro del producto interno nacional, dado su crecimiento acelerado aunado a la importante contribución social mediante la generación de empleos directos e indirectos, además de no suponer detrimento alguno para el medio ambiente.
 - En Colombia el mercado potencial para los servicios de Call center es limitado debido a la reducida cantidad de empresas medianas y grandes. Por ello es vital que los Call center's incursionen en el mercado internacional.

VII. Bibliografía

CÁRDENAS. Jorge Hernán y otro. Gerencia Financiera: Experiencias y oportunidades de la Banca de Inversión. TM Editores. Ediciones Uniandes. Facultad de Administración. Primera edición. Abril de 2000. páginas 311 a 319.

CASTRILLÓN NARANJO. Jorge. Auditoría de la Gestión Tributaria. Primera edición. Biblioteca Jurídica Diké. Medellín. 2000.

CRUZ M. Juan Sergio. Lógicas y Dialécticas en las Decisiones de Inversión. 3R Editores. Bogotá. 2001.

GARCÍA RESTREPO, Javier. Circulares CETYC 2006.

GIL BUILES, Hildebrando y France Gómez de Gil. Manual de Retención en la Fuente. Medellín, 2005.

LEGIS EDITORES S.A. Régimen del Impuesto a la Renta y Complementarios. Legis Editores S.A. Bogotá. 2001.

LEGIS EDITORES S.A. Código de Comercio. Legis Editores S.A. Segunda edición. Bogotá. Mayo de 1997.

MONSALVE TEJADA. Rodrigo. Estatuto Tributario Concordado. primera edición. Ediciones Gráficas Ltda.. Medellín. 2005.

PARDO ROJAS. Nelson Germán y otros. Contabilidad y Auditoría Tributaria. Primera edición. Editorial Centro Interamericano Jurídico Financiero -CIJUF-. Cali. 2005. páginas 51 a 104.

REVISTA DINERO #156. mayo 3 de 2002: "Llamadas de exportación". Páginas 64 a 66.

REVISTA DINERO #151. febrero 22 de 2002: "En vos confío...". Páginas 70 a 73.

REVISTA DINERO #105. abril 7 de 2000: "Le vendo una llamada". Páginas 54 a 55.

CONCEJO DE MEDELLÍN. Acuerdo Municipal #12 de 2001: "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo 2001 – 2005 Medellín competitiva".

