

OBSERVACIONES GENERALES:

TÍTULO: PROPUESTA DE UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE ORIENTADO AL SERVICIO AL CONTRIBUYENTE GUBERNAMENTAL. ESTUDIO DE CASO: OFICINA REGIONAL EN LA CIUDAD DE TEGUCIGALPA, HONDURAS

DOCTORANDO: CONCEPCIÓN CHÉVEZ VELÁSQUEZ

REVISOR: ROCIO VENTURA rventura@uninter.edu.mx

OBSERVACIONES GENERALES:

- Sugiero integrar en la investigación modelos de administración inteligentes orientados al servicio al contribuyente.
- Revisar la redacción, se está redactando en primera persona y se redacta en tercera persona.
- **NOTA:** Los textos que están en negrilla y señalados en color amarillo, son tal como están escritos en la tesis.
 - Las observaciones realizadas por una servidora están en letras mayúsculas, señaladas dentro del apartado o tema donde se realiza la observación. .

OBSERVACIONES SEÑALADAS POR APARTADO DE TESIS:

CAPITULO I. INTRODUCCIÓN

Debido a la existencia de sistemas tributarios y tecnológicos de apoyo, que **no han respondido** a las expectativas del Estado y del público en general (FUNDAMENTA ESTA ASEVERACIÓN CON DATOS, DOCUMENTOS, HISTÓRICOS, ETC.) se presenta la siguiente respuesta de **migración hacia un sistema inteligente de administración tributaria centrado en el servicio al contribuyente** estatal conocido también como gubernamental.

1.1 Planteamiento del Problema

El tema: “**Propuesta de un modelo de administración inteligente orientado al servicio al contribuyente gubernamental**”, **ya ha sido objeto de investigación en otros países** (MENCIONA LAS INVESTIGACIONES, LOS PAISES, QUIÉNES LO HAN INVESTIGADO, DÓNDE, SI ESTA IMPLEMENTADO, QUÉ RESULTADOS HAN OBTENIDO, O SIGUEN OBTENIENDO, SERÍA BUENO INTEGRARÁS DATOS, SI LOS DATOS NO ESTÁN ACTUALIZADOS, INVESTIGA LO MÁS QUE PUEDES), pero no se cuenta con un resultado actualizado, de ahí la necesidad e importancia que tiene, no solamente para el propio Servicio de Administración de Rentas (SAR) conocido antes como la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), sino también para el resto de la población hondureña, por la implicancia que tiene el conocer que está pasando en la actualidad, si están las reglas claras y si el procedimiento administrativo está conforme a la ley; y además orientado al servicio al contribuyente.

1.2.1 Objetivo General

Conocer el modelo actual de administración usado por la recaudadora de tributos, **que permita determinar si cuyo modelo está enfocado en una administración inteligente orientado al mejoramiento del servicio** a los contribuyentes gubernamentales en la oficina regional de la ciudad de Tegucigalpa, Honduras.

1.2.2 Objetivos Específicos

- **Exponer las dimensiones que caracterizan el entorno actual por el que atraviesa la administración** del actual ente recaudador de tributos y cómo afecta al cumplimiento de lo demandado por los contribuyentes.
- **Conocer e investigar si la actual administración pública tributaria** en Honduras **es eficaz, eficiente y de calidad**, si trabaja bajo un modelo especial que permita orientar al contribuyente después de los procesos de cambios generados recientemente.
- **Analizar la nueva estructura tributaria, legal, social y objetivos principales del Servicio de Administración de Rentas** (SAR), el que sustituyó a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).
- **Evaluar la nueva funcionalidad de la oficina recaudadora de tributos**, respecto a la atención actual que se le da al contribuyente, si ha mejorado al punto de ser personalizada e individual de manera concreta y rápida a los requerimientos.
- **Conocer el objetivo principal de mejora tecnológica** después del proceso de reestructuración de la extinta Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).

1.4 Hipótesis y variables de la investigación

H₁: Mediante la propuesta de un modelo de Administración Inteligente orientado al servicio del contribuyente gubernamental en Tegucigalpa- Honduras, **SI** se logrará una administración tributaria capaz de proveer y anticipar las demandas de los contribuyentes.

H₀: Mediante la propuesta de un modelo de Administración Inteligente orientado al servicio al contribuyente gubernamental en Tegucigalpa- Honduras, **NO** se logrará una administración tributaria capaz de proveer y anticipar las demandas de los contribuyentes.

1.4.1 Variables

- **Variable independiente:** Administración Inteligente.
- **Variable dependiente:** Servicio del contribuyente gubernamental

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

La **administración tributaria hondureña** actualmente presenta un problema, y resulta evidente que **existen referencias teóricas y conceptuales relacionadas** (HAY QUE MENCIONAR E INCLUIR LAS REFERENCIAS TEÓRICAS Y CONCEPTUALES SOBRE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA), además de investigaciones (INCLUYE LAS INVESTIGACIONES, DÓNDE SE ESTA APLICANDO Y QUÉ RESULTADOS ESTAN OBTENIENDO) sobre la temática que dan al estudio un sistema coordinado y coherente de conceptos que permiten introducir el problema en un ámbito de investigación.

INCLUIR EN EL MARCO TEÓRICO LA INVESTIGACIÓN REALIZADA SOBRE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA, LO QUE SE HA HECHO Y LO QUE SE ESTA HACIENDO EN OTROS LUGARES, QUÉ MODELOS EXISTEN, CÓMO FUNCIONAN, ETC.

2.5.3 Administración Tributaria en Honduras

En relación a lo antes descrito, y al relacionarlo con lo que actualmente sucede en la administración tributaria hondureña, se denota que las facultades que otorga el ordenamiento

jurídico al ente recaudador están orientadas a la captación de recursos, y conforme a la ley que da origen al SAR, se pretende mejorar la transparencia de su recurso humano, **pero no está aplicando los medios tecnológicos avanzados necesarios para atender las necesidades de los obligados tributarios, lo que debe reforzar para dar credibilidad y sostenibilidad a la estructura tributaria.** (SUSTENTA LA ASEVERACIÓN QUE REALIZAS)

CAPITULO III ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE

3.1 Un modelo de la Administración Pública

Administración inteligente

Con este tipo de administración, se proponen de forma reflexiva las posibilidades de éxito de estos cambios ante la complejidad que supone conjugar el **modelo empresarial privado con el público** (ANEXAR AMBOS MODELOS Y SU FUNCIONAMIENTO, ASÍ CÓMO QUE RESULTADOS SE OBTIENEN) y ante la progresiva adaptación de la Administración tanto al nuevo entorno tecnológico como a las nuevas exigencias y necesidades procedentes de la sociedad civil. Álamo, Óscar

La administración pública: exige una transformación en el modelo del servicio que presta a los ciudadanos, por lo que para una mejor comprensión se hace un análisis comparativo del modelo actual que se está aplicando (INCLUYE ESE ANÁLISIS COMPARATIVO, CON DATOS, FUENTES, ETC. LA ILUSTRACIÓN 7, NO MUESTRA TAL ANÁLISIS) y a las

necesidades de los contribuyentes tributarios del Servicio de Administración de Rentas (SAR), el cual se expone a continuación:



Ilustración 1 Análisis Comparativo De Administración Pública-SAR

Elaboración propia

Para lograr que la administración pública tributaria rediseñe (MENCIONA LA BASE Y EL FUNDAMENTO QUE TOMASTE PARA TAL REDISEÑO) la prestación de servicio orientados al obligado tributario y a los grupos de interés de esta institución, adaptándolo a los requerimientos (MENCIONA LOS REQUERIMIENTOS, Y PORQUÉ ESOS) de la administración inteligente, este emprendimiento por parte del Servicio de Administración de Rentas (SAR) debe llevar a cabo lo siguiente (SEGÚN QUIÉN DEBE LLEVAR A CABO ESO):



Orientar al contribuyente

Rediseñando los servicios y fomentando la participación de todos los obligados tributarios



Administraciones Interconectadas

Intercambio de información interinstitucional, con conocimiento compartido entre éstas



Eficiencia y Calidad

Modernización y transformación del servicio, aumentando la calidad, reducción de costos, creación de condiciones para una mayor implicación del servidor público

Ilustración 2 Servicio al Contribuyente-SAR

Una Administración inteligente dependerá de muchos factores: recursos, adaptación tecnológica, impulso político, etc. El proceso de iniciación previo a la aplicación del modelo orientado al servicio del contribuyente tributario del Servicio de Administración de Renta (SAR), es actualizar la información de éste, pues la actitud por parte de la Administración debe cambiar, el momento en que el ciudadano acuda a la Administración, para ofrecer una serie de servicios «personalizados» sin que éste tenga que pedirlos: proponer servicios. Lo anterior, dará ventajas como: **ahorro de tiempos, de recursos** y posiblemente aumento de la **satisfacción del contribuyente**. (SEGÚN QUIÉN, DE ACUERDO A QUÉ SE LOGRARÁ)

Al **contar con la base de datos alimentada con la información** que la Administración Pública Tributaria tiene del contribuyente y, con esta base, mejorar la calidad del servicio y facilitar el acceso a la información por parte del ciudadano. Se enuncian algunas **acciones de la Administración inteligente**: enviar información sobre obligaciones tributarias, fecha de

presentación y pago, su estado (omisos, pagadas, pendientes de pago...), (MENCIONA EL PROCESO QUE TE LLEVO A DETERMINAR ESTAS ACCIONES)

Necesidad de comunicación e interacción entre los participantes en la puesta en marcha de la administración inteligente **para ofrecer servicios de calidad**. (DE ACUERDO A QUÉ O QUIÉN)



Ilustración 3 Necesidad de comunicación e interacción entre los participantes

Fases de evolución de la Administración Tributaria hondureña:

- 1) Simple creación del sitio electrónico.
- 2) Transacciones. Se prestan ciertos servicios a través de Internet, se «bajan» formularios. Hay comunicación efectiva con el ciudadano a través del correo electrónico y el ciudadano-consumidor, y la información está dividida por servicios y/o procesos.

La Administración pública tributaria hondureña **carece de una Integración vertical** (FUNDAMENTA TU ASEVERACIÓN); se asevera lo anterior, en virtud que es mediante esta

fase que se **debe producir** una **transformación de los servicios** (PORQUÉ EN ESTA FASE, FUNDAMENTA) del gobierno más que la digitalización o automatización de los procesos. Debe producirse una re conceptualización del propio servicio del gobierno, a través de una **integración importante de la tecnología** (QUÉ TECNOLOGÍA Y PORQUÉ). La aplicación de la tecnología de una forma integrada, compartiendo datos de forma eficiente y eficaz implica un cambio radical, pues los contribuyentes no tendrían la necesidad de acudir a las instalaciones físicas de la Administración Tributaria, a efecto de realizar consultas, extraer o bajar formularios, presentar declaraciones juradas de impuestos o informativas, o tan solo para notificar cambios de representantes legales o domicilios, que desde sus casas u oficinas se pudieran realizar.

No se pretende emitir opiniones subjetivas, por lo que se requiere revisar las siguientes etapas para determinar cómo se encuentra la Administración Pública Tributaria. (CÓMO SE LLEVÓ A CABO LA REVISIÓN DE ESTAS ETAPAS, QUÉ INSTRUMENTOS SE UTILIZARON)

- 1) **Información** (evaluar si su sitio web sólo ofrece información en mayor o menor medida, y no permiten interacción con el contribuyente).
- 2) **Comunicación unidireccional Administración Pública Tributaria-Contribuyente**, (si la Administración permite que el usuario obtenga formularios vía Internet, mantiene un correo institucional en el que sólo participan los contribuyentes, no la Administración, o sea que no hay respuesta).
- 3) **Comunicación bidireccional** (si en el sitio web de la administración pública tributaria (APT) se puede obtener, rellenar y entregar formularios a través de Internet, es posible contactarse realmente con funcionarios de la Administración para realizar consultas (no es lo mismo que exista una dirección electrónica de la que nadie se ocupe, que desde esa

dirección haya responsables que contesten las preguntas formuladas de forma habitual), y se produzca una respuesta rápida a éstas.

- 4) **Acciones y/o transacciones.** (el sitio web de la APT permite la presentación electrónica de documentos con acuse de recibo).
- 5) **Integración** traspasa ampliamente las funciones de la APT, ya que es la que permite al contribuyente desde la web local, acceder a otros servicios que son necesarios, pero que prestan las otras instituciones públicas (Instituto de la Propiedad, Servicio de Administración de Aduanas).

CAPITULO IV MARCO METODOLOGICO

4.1 Tipo de estudio

Esta investigación es desarrollada bajo la **metodología de investigación cuantitativa (cuestionario) y cualitativa aplicación de entrevistas**. CON BASE A QUÉ SE ELIGIÓ ESTA METODOLOGÍA, EN EL ESTUDIO DE CASO, QUÉ LOS LLEVÓ A DETERMINAR LA UTILIZACIÓN DE ESTOS INSTRUMENTOS)

Para este diseño de levantamiento de datos acerca del tema *“Propuesta de un modelo de administración inteligente orientado al servicio al contribuyente tributario en Tegucigalpa-Honduras* es no experimental/ descriptiva exploratoria. (PORQUE, FUNDAMENTA TU ASEVERACIÓN, INCLUYE LAS FUENTES)

4.2 Diseño de la investigación

4.2.1 Etapas que constituyen el Diseño de la Investigación

El termino diseño se refiere al *plan o estrategia* concebida para obtener la información que se desea. En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza su o sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia con respecto a los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis). (ANEXAR FUENTE)

Según la literatura (QUE LITERATURA, MENCIONA LAS FUENTES) los estudios sugieren a quien inicia la investigación debería de comenzar con estudios que se basen en un solo diseño y, posteriormente, desarrollar indagaciones que impliquen más de un diseño, si es que la situación de investigación así lo requiere. Utilizar más de un diseño eleva considerablemente los costos de la investigación. Para visualizar más claramente el asunto del diseño.

En este proceso para poder llevar a cabo el diseño de la investigación, primeramente, se realizó un levantamiento de datos de la prueba piloto con el fin de validar la prueba de campo.

Estructurado de la siguiente manera:

MENCIONA EL PROCESO PARA LA SELECCIÓN DE LAS PREGUNTAS, HAY QUE FUNDAMENTARLO CÓMO LAS VALIDASTE, INCLUYE EL PROCESO.

Consta de las 19 preguntas en su totalidad, más una sección de datos demográficos.

Preguntas dicotómicas

Preguntas Cerradas

Preguntas cerradas selección múltiple

Preguntas cerradas con opción abierta.

CAPITULO VI PROPUESTA DE UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN INTELIGENTE ORIENTADO AL SERVICIO DEL CONTRIBUYENTE

6.1 Gestión estratégica

El proceso estratégico es inherente a la dirección de la organización, mientras que los programas son propios de los mandos medios de la empresa y los proyectos son la parte operativa por lo que serán responsabilidad del mismo nivel. (ANEXAR LA FUENTE, DE ACUERDO A QUIÉN O QUÉ ESTA ASEVERACIÓN)

Nivel Organizacional	Nivel de Estructuración	Producto Esperado
Dirección	Estratégico	Planes
Mandos Medios	Táctico	Programas
Operativo	Operativo	Proyectos

Ilustración 4 Niveles de decisión y agregación en la organización

De conformidad a los niveles antes descritos, y en aplicación al objeto de estudio de la presente investigación, se determina que el **nivel organizacional es de Dirección**, por ende, **estructuralmente el proceso es estratégico**; y **el resultado a obtener será un plan o visión de país**, **convirtiéndose entonces en una política pública denominada “Modelo de administración inteligente orientado al servicio del contribuyente gubernamental”**. (HAY QUE FUNDAMENTAR ESTA PROPUESTA, ES A ELLOS A QUIÉNES CORRESPONDE ESTABLECERLO CÓMO VISIÓN DE PAÍS? SI ES ASÍ MENCIONA EL PROCESO, INCLUSO LOS INVOLUCRADOS, Y QUÉ OBTENDRÍAN EN CASO DE QUE SE ACEPTE)

6.2 Vectores del sistema organizacional

El modelo de administración inteligente orientado al servicio del contribuyente gubernamental deberá considerar tres vectores (INCLUYE DE FAVOR CÓMO SE DETERMINÓ LA INCLUSIÓN DE ESOS TRES VECTORES, QUÉ SE ESTA TOMADNO DE BASE O FUNDAMENTO) que permiten identificar y establecer el sistema generado para el Servicio de Administración de Rentas (SAR) y su entorno; tendrá que desarrollarse en base a la tecnología (INCLUYE A QUÉ TIPO DE TECNOLOGÍA), previo la aplicación de los instrumentos de recolección de datos que arrojarán el diagnóstico, pronóstico y prospectiva tecnológica como antecedentes a la política pública propuesta, con el fin de ser eficiente, flexible y ágil el servicio brindado por el ente recaudador.

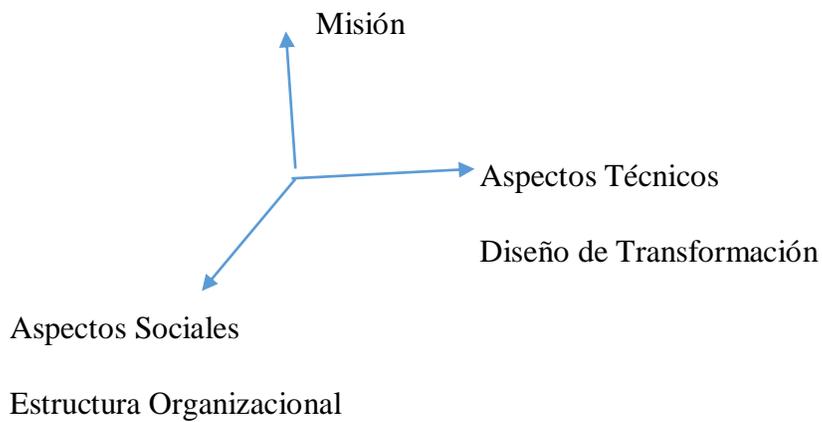


Ilustración 5 Vectores del sistema organizacional, Servicio de Administración de Rentas

6.6 Triangulo del sistema

La creación de un nuevo modelo de administración inteligente aplicado por el Servicio de Administración de Rentas (SAR), orientado al servicio del contribuyente debe girar alrededor de las necesidades de éste (DE ACUERDO A QUIÉN, O PORQUÉ).

Por lo que se concibe el servicio como un todo, que se encadena y actúa relacionándose entre la estrategia, el contribuyente tributario gubernamental y el sistema tecnológico.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6 Triangulo del sistema

Contribuyente: El núcleo del modelo.

Estrategia: Dedicación al servicio en el cual desde el ente recaudador hasta el último de los empleados se compromete a brindar un servicio de calidad.

Sistema: Herramientas físicas y técnicas para la presentación del servicio, reglas y regulaciones de comportamiento para servidores públicos del Servicio de Administración de Rentas y los contribuyentes, sistema humano representado en trabajo en equipo, cooperación, solución de problemas, manejo de conflicto y recurso humano orientadas al servicio al contribuyente tributario.

SAR: Debe de saber y entender cuáles son las necesidades del contribuyente para así mejorar y prestar un mejor servicio.

6.7 Ciclo de Servicio de Comunicación

En la siguiente ilustración se muestra el **ciclo del servicio de comunicación** (CÓMO SE ESTABLECIÓ ESTE CICLO), el cual es la secuencia completa de los momentos de la verdad que el cliente experimenta al solicitar un servicio; pues **es mediante la comunicación** que el contribuyente será mejor orientado y conocerá el nuevo sistema que implementará el SAR, para así suplir sus necesidades (INCLUYE LAS FUENTES).

El ciclo de servicio de comunicación se activa cada vez que un contribuyente se pone en contacto con los servicios que prestará el SAR, este ciclo nos permitirá visualizar la panorámica general del servicio que se le presta al contribuyente gubernamental y así el trabajo será de una forma efectiva.

- El contribuyente no conoce el procedimiento.
- El contribuyente desconoce sus necesidades.



- El contribuyente no es atendido de forma pronta oportuna.
- El contribuyente no recibe respuestas a sus necesidades.
- El contribuyente no es orientado.

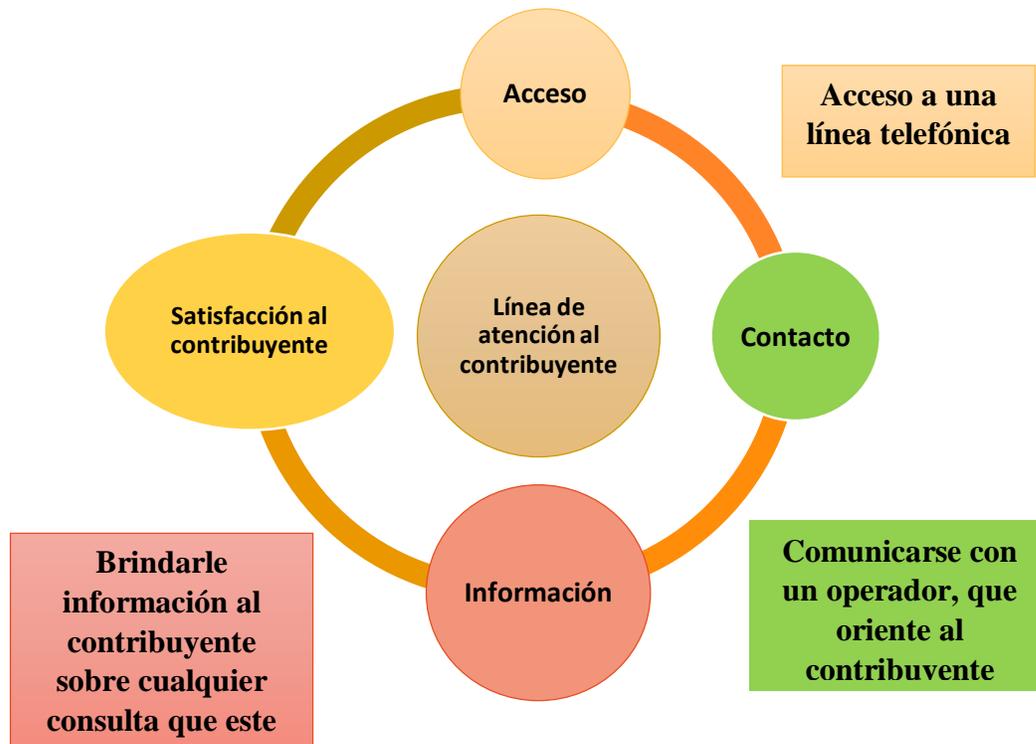
- El contribuyente acceso al sistema online, pero éste no brinda un servicio constante.
- El contribuyente no tiene claro el nuevo proceso del SAR.
- El contribuyente acceso al sistema, pero no lo sabe usar.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7 Ciclo del servicio de

6.8 Ciclo del servicio orientado al contribuyente tributario a través de una línea telefónica

Las implementaciones de líneas telefónicas brindarán al contribuyente gubernamental información y contestarán a sus consultas, lo cual ayudará a agilizar el trámite que el contribuyente desee, ya que mediante estas líneas se le orientará al usuario, lo que debe o no debe hacer en cualquier trámite que realice.



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8 Ciclo del servicio orientado al contribuyente tributario a través línea telefónica

6.9 Metodología para proyectar el Servicio De Administración De Rentas (SAR), en función del contribuyente gubernamental

Para enfocar el modelo de administración inteligente orientado al contribuyente tributario gubernamental hacia la cultura del servicio, se requiere identificar en la institución las áreas críticas de éxito que le apunten a satisfacer al contribuyente, esa relación (SUSTENTA ESTA ASEVERACIÓN).

Como la cultura del servicio está ligada con los mitos, creencias, leyendas y hábitos, parte importante de la filosofía se debe interiorizar al contribuyente como centro del modelo y proponer un cambio, donde en el nivel más alto se encuentra el administrado, seguido de cada una de las áreas en que estará dividida el SAR, éste debe gestionar la relación con los obligados tributarios.
(INCLUIR FUENTES CONSULTADAS)

Una vez llevados a cabo los factores anteriores, se debe seguir la metodología para proyectar el SAR en función de las necesidades de los contribuyentes.

6.11 Ejecución, propuesta, desarrollo de modelo de administración inteligente

En esta sección del documento se está en capacidad de concluir de manera general la aplicabilidad de la propuesta planteada, durante la investigación se tuvo la oportunidad de documentar la situación actual y el proceso de transición del nuevo ente, cuan positivo es para sus empleados, el Gobierno Central y los contribuyentes, visto desde una perspectiva de mejora en especial con orientación al mejoramiento del servicio al contribuyente tributario, se puede destacar:

Primero: La necesidad del mejoramiento del servicio al contribuyente es prioritaria y se puede calificar como una urgencia.

Segundo: El modelo propuesto en este documento de investigación (Modelo de Administración Inteligente orientado al servicio del contribuyente) se considera viable y factible en virtud que solamente requiere de una política pública (Voluntad Política) tal aseveración corresponde, que mediante el decreto ejecutivo con el cual se creó el Servicio de Administración de Rentas (SAR)

el Gobierno Central ya cuenta con un presupuesto orientado a estructurar un modelo diseñado para recaudar, mejorar la calidad del servicio público, y transparentar las acciones.

Tercero: Mediante los objetivos propuestos de la creación del nuevo ente recaudador se considera un avance, por lo que solamente se requerirá de una ampliación del modelo con una orientación a satisfacer las necesidades del contribuyente gubernamental, mediante la propuesta hecha en este documento “La portabilidad fiscal”.

Cuarto: Disponibilidad del recurso financiero para la implementación de esta propuesta mediante dos accesos:

- a. Con recursos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por L. 612MM aproximadamente.
- b. El superávit generado por la reducción de planillas y salarios en más de un 70%, dejando la implementación del modelo con altas posibilidades, es cuestión meramente de voluntades políticas.

En vista que se cuenta con los recursos necesarios para transformar el servicio tradicional del contribuyente tributario a un servicio administrado por un modelo inteligente se espera de manera optimista la consideración del mismo.

CAPITULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

Durante todo el proceso y la experiencia de investigación en el desarrollo de la tesis doctoral, se puede afirmar con justa causa que en el contenido de esta investigación queda evidenciada la necesidad de la implementación de un Modelo de Administración Inteligente Orientado al Servicio al Contribuyente Gubernamental.

Por lo que se concluye:

- La liquidación de la extinta Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) se efectuó sin la planificación y socialización, por lo que actualmente no se ha podido observar líneas de acciones concretas, todo está a nivel de expectativas.
- El contribuyente gubernamental espera que bajo la creación de un nuevo ente de recaudación se ejecute un modelo de administración inteligente, capaz de cubrir sus necesidades, con objetivos claros, orientado a la mejora del servicio en todas las solicitudes y requerimientos que se hagan, con un enfoque de servicio al contribuyente y siempre amparados en procedimientos legales; aunque aseguran que todo depende de la voluntad política del país a través de una gestión pública estructurada.
- Es evidente una necesidad de transformación en el nuevo ente recaudador que haga uso de recursos tecnológicos, humanos, jurídicos y económicos que generen beneficios a todos los grupos involucrados.

- La autoridad tributaria cuenta con un sistema de atención al contribuyente que no llena las expectativas ni cumple con las necesidades del contribuyente gubernamental, lo anterior se denota a través de lo manifestado tanto por los empleados del ente tributario como por los usuarios
- De conformidad a la ley creadora del SAR se cuenta con la capacidad económica para la aplicación del modelo propuesto orientado al servicio al contribuyente gubernamental.