

Secretaría de Desarrollo Económico

ACUERDO EJECUTIVO No. 008-2016

Tegucigalpa, M.D.C., 08 de enero del 2016

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS

CONSIDERANDO: Que es deber ineludible del Estado promover el desarrollo e ingreso de la inversión nacional y extranjera, que permita el desarrollo económico y generación de fuentes de empleo para los hondureños.

CONSIDERANDO: Que la globalización mundial actual evidencia que el conocimiento científico y tecnológico, y la innovación, son factores claves para un crecimiento económico sostenible de los Estados.

CONSIDERANDO: Que gran parte de las ventajas competitivas que los países ostentan hoy en día deriva del aprovechamiento del talento humano aplicado en el plano empresarial a desarrollar nuevos productos o nuevos servicios, a través de la gestión de procesos de innovación tecnológica.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 90-2012, del 14 de junio de 2012 y publicado en el Diario Oficial "La Gaceta" en fecha 18 de julio del año 2012, se emitió la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, con el objeto de establecer las normas generales y procedimientos bajo los cuales dichos centros deben funcionar en el territorio nacional.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 278-2013 del 30 de diciembre de 2013, contenido de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, control de las exoneraciones y Medidas Antievasión se reformó el Decreto No. 90-2012 en el sentido de ampliar sus beneficios.

CONSIDERANDO: Que mediante Decreto No. 266-2013 del 16 de diciembre de 2013 y publicado en el Diario Oficial La Gaceta de fecha 23 de enero de 2014, contenido de la Ley para Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de la Transparencia en el Gobierno, establece que el Presidente de la República debe tomar las medidas que sean necesarias para lograr que los planes, políticas, proyectos y programas se cumplan, para lo cual debe crear o modificar las instancias de conducción estratégica que estime necesarias y, cuando corresponda, puede auxiliarse de los organismos de derecho privado pertinentes para alcanzar los objetivos del Plan de Nación y los planes estratégicos que de él se deriven, así como la continuidad de políticas, proyectos y programas que sean de obligatorio cumplimiento para los gobiernos sucesivos.

CONSIDERANDO: Que mediante Resolución No. NR011/15 de fecha 21 de septiembre de 2015, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) emitió la normativa que contiene aspectos técnico-regulatorios aplicables a las operaciones de los Centros de atención de Llamadas (Call Centers) y de Tercerización de Servicios Empresariales, conocidos por sus siglas en inglés como BPO (Business Process Outsourcing).

CONSIDERANDO: Que según el artículo 41 de la Ley de Procedimiento Administrativo, reformado mediante Decreto No. 266-2013 contenido de la Ley para

Optimizar la Administración Pública, Mejorar los Servicios a la Ciudadanía y Fortalecimiento de la Transparencia en el Gobierno, corresponde al Poder Ejecutivo expedir los reglamentos de la Administración Pública, salvo disposición contraria de la Ley.

POR TANTO:

En aplicación a los artículos: 245 párrafo primero, numeral 11 de la Constitución de la República; 116, 118 numeral 2, 119 numeral 2 y 122 de la Ley General de la Administración Pública; 41 de La Ley de Procedimiento Administrativo reformada mediante Decreto 266-2013, y la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.

ACUERDA:

El siguiente

REGLAMENTO DE LA LEY DE FOMENTO A LOS CENTROS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y TERCERIZACIÓN DE SERVICIOS EMPRESARIALES

**CAPITULO I
OBJETIVO Y DEFINICIONES**

ARTÍCULO 1.- OBJETIVO: El presente Reglamento tiene como objetivo establecer las normas, procedimientos y obligaciones para la aplicación de la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, a las empresas interesadas en acogerse bajo la Ley contenida en el Decreto No. 90-2012, del 14 de junio de 2012 y publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” en fecha 18 de julio del año 2012 y sus reformas.

ARTÍCULO 2.- DEFINICIONES: Además de los conceptos establecidos en la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, para los efectos del presente Reglamento, se establecen las definiciones siguientes:

- a) **Autoridad de Aplicación:** La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, a través de la Dirección General de Sectores Productivos.
- b) **Beneficiario:** Es toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera acogida a la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, que goza de los beneficios establecidos en la Ley.
- c) **Beneficios e Incentivos:** La exención del Impuesto sobre la Renta por los ingresos provenientes de la actividad incentivada.
- d) **Centros de Atención de Llamadas (Call Centers):** Establecimiento que cuenta con la tecnología y personal adecuado para que mediante la prestación de sus servicios facilite el contrato entre un comerciante individual o social y una persona natural o jurídica, y sus clientes o usuarios localizados en cualquier parte del territorio nacional o en el extranjero, brindándoles asistencia relacionada entre otros, con el suministro de información comercial, promoción y ventas o técnicas sobre productos o servicios, recepción de pedidos, atención de reclamos y reservaciones o confirmaciones, saldo de cuentas, telemarketing y cualquier otra actividad análoga.
- e) **Tercerización de Servicios Empresariales (Business Process Outsourcing BPO's):** Establecimientos que cuentan con la tecnología y

personal adecuado para que un comerciante, individual o social o una persona natural o jurídica, pueda subcontratar servicios que faciliten la captura de información, procesamiento y manejo de bases de datos de clientes, sondeos e investigación de mercados, estudios, análisis, supervisión y control de calidad, contabilidad, elaboración de planillas e historial de recursos humanos; procedimiento y manejo de datos diversos, historiales clínicos, diseños y elaboración de planos, traducción de documentos, transcripción e impresión de textos, entre otras actividades afines.

- f) Exención:** Dispensa temporal o definitiva de pago de los tributos a la importación o exportación de mercancías.
- g) Importación:** Es el ingreso de mercancías procedentes del exterior para su uso o consumo en el territorio nacional.
- h) Ley:** Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales.
- i) Registro Especial:** Es el Registro de una empresa, mediante una Inscripción de acuerdo a los requisitos técnicos, económicos y legales necesarios que conllevan la operación, de un Centro de Atención de Llamadas (Call Centers), para la explotación legal en el país, en la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).
- j) Resolución:** Es el Registro que realiza la Secretaría de Desarrollo Económico (SDE) a través de la Dirección General de Sectores Productivos de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, y en el caso de un Centro de

Atención de Llamadas (Call Centers), previo Registro o Inscripción de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

- k) Vigilancia y Control:** Nivel y tipo de observaciones necesarias para mantener el cumplimiento de los controles tributarios y normativos sobre las actividades de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales debidamente autorizados, la cual estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).

CAPITULO II

ENTIDADES RESPONSABLES

ARTÍCULO 3.- Para todo lo relacionado con los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), la autoridad de aplicación será la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Sectores Productivos.

ARTÍCULO 4.- La vigilancia y control del régimen aduanero y fiscal estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI); asimismo los aspectos de carácter técnico-regulatorio en las operaciones de los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales, estarán a cargo de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

ARTÍCULO 5.- Para hacer efectivos los beneficios otorgados en la Ley y el presente Reglamento, los beneficiarios deberán presentar solicitud debidamente justificada ante la Secretaría de Estado en el Despacho de

Finanzas, de conformidad a lo establecido en el Artículo 24 del Decreto No. 278-2013 del 31 de diciembre de 2013, contentivo de la Ley de Ordenamiento de las Finanzas Públicas, Control de las Exoneraciones y Medidas Antievasión y su Reglamento.

CAPITULO III BENEFICIOS Y REQUISITOS

ARTÍCULO 6.- BENEFICIOS: Las empresas acogidas a la Ley, gozarán de los beneficios siguientes: (reformado mediante Decreto No. 278-2013 del 30 de diciembre de 2013).

- 1) Exención total del pago de impuestos arancelarios, cargos, recargos, derechos consulares, impuestos internos, de consumo y demás impuestos que graven la importación de equipo, herramientas, repuestos accesorios, mobiliario y equipo de oficina y demás bienes que tengan relación directa con las operaciones y la ejecución de la actividad incentivada.
- 2) Exención del Impuesto Sobre la Renta Exclusivamente por los ingresos provenientes de la actividad incentivada, durante el período que realicen sus operaciones contados a partir del inicio de las mismas.

ARTÍCULO 7.- REQUISITOS: Sin perjuicio de los requisitos que establece la Ley de Procedimiento Administrativo, las personas naturales o jurídicas interesadas en acogerse a la Ley de Fomento a los Centros de Atención de Llamadas y Tercerización de Servicios Empresariales deberán presentar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico:

- 1) Solicitud firmada y sellada por un Profesional del Derecho (conteniendo la descripción precisa de lo que solicita).
- 2) Dirección exacta, correo electrónico, número de teléfono y fax del Gerente o Representante Permanente y Apoderado Legal de la empresa, o en su defecto del Comerciante Individual.
- 3) Carta Poder o Poder Especial para pleitos, debidamente autenticado.
- 4) Fotocopia del Registro Tributario Nacional, debidamente autenticado.
- 5) Documento que acredite el Permiso de Operación o Registro emitido por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), de conformidad a la Ley.
- 6) Fotocopia autenticada de la Escritura de Constitución de Sociedad Mercantil de Capital fijo o Constitución de Comerciante Individual debidamente inscrita en el Registro de Comerciantes Sociales o Individuales, con un capital suscrito y pagado no menor de Un Millón de Lempiras (Lps.1,000,000.00).
- 7) Tener como finalidad exclusiva la operación de Centros de Atención de Llamadas y de Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S) o cualquier otra actividad análoga.
- 8) Monto de la inversión, número de empleos a generar con sus respectivos sueldos y salarios (proyectados a tres (3) años).

- 9) Título de propiedad del inmueble en donde se desarrollará el proyecto, o en su defecto Contrato de Arrendamiento sobre dicho inmueble por un periodo menor a cinco (5) años.
- 10) Acreditar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, un Representante Permanente de la empresa, con amplias facultades para realizar todos los Actos Jurídicos de carácter Civil, Mercantil y Laboral que hayan de celebrarse y surtir efectos en el Territorio Nacional, por medio de Poder otorgado en Escritura Pública.
- 11) Constancia de solvencia vigente emitida por la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI).
- 12) Recibo vigente TGR-1 con una vigencia máxima de 48 horas desde su pago.
- 13) Cualquier otra información que a juicio de la Dirección General de Sectores Productivos sea necesaria para resolver lo solicitado.

CAPITULO IV PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 8.- Verificados los requisitos formales y documentales, y admitida la solicitud por la Secretaría General de la Secretaría de Desarrollo Económico, ésta trasladará el expediente a la Secretaría de Estado en el Despacho de Finanzas (SEFIN) para que emita el respectivo dictamen pronunciándose sobre lo solicitado.

ARTÍCULO 9.- Una vez emitido el Dictamen por la Secretaría de Finanzas (SEFIN) y devuelto el expediente a la Secretaría de Desarrollo Económico, la Dirección

General de Sectores Productivos emitirá el dictamen correspondiente.

ARTÍCULO 10.- Emitidos los dictámenes anteriormente mencionados, la Secretaría de Desarrollo Económico, emitirá la Resolución autorizando o denegando la solicitud, de conformidad a Derecho, expresando en el caso de autorización los beneficios y obligaciones que según la Ley, le corresponden al solicitante.

ARTÍCULO 11.- La Secretaría de Desarrollo Económico a través de la Dirección General de Sectores Productivos llevará un registro de las empresas acogidas a los beneficios otorgados por la Ley.

CAPITULO V NORMATIVA Y REGISTRO ESPECIAL

ARTÍCULO 12.- Los beneficiarios de la Ley deberán cumplir con la normativa de carácter técnico-regulatorio contenida en la Resolución No. NR011/15, emitida por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

ARTÍCULO 13.- Una vez cumplidos todos los requisitos formales, documentales y técnicos, la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) procederá a la inscripción gratuita de las Resoluciones emitidas por la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico en el Registro Especial, que para tal efecto lleva dicha Comisión, en un período no mayor de 10 días hábiles en el proceso.

ARTÍCULO 14.- Todos los Centros de Atención de Llamadas de Tercerización de Servicios Empresariales que operan en el país, deben inscribirse en el Registro Especial

establecido por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL).

CAPITULO VI OBLIGACIONES

ARTÍCULO 15.- OBLIGACIONES: Son obligaciones del beneficiario:

- a) Presentar semestralmente a la Secretaría de Desarrollo Económico, en los meses de enero y julio de cada año la declaración jurada sobre el volumen, valor y uso de los bienes importados, así como el valor, cantidad, clase o tipo y destino del servicio prestado, y número de empleos generados y su remuneración salarial;
- b) Realizar la actividad para la cual fue autorizada, así como el buen uso de los beneficios, de conformidad con lo estipulado en la respectiva Resolución de Autorización;
- c) Obtener la autorización de la Secretaría de Desarrollo Económico, para cualquier modificación de la actividad que sirvió de base para acogerse a la Ley en el marco de aplicación de la misma;
- d) Proporcionar a las autoridades competentes cuantos datos e informes se le soliciten para ejercer la vigilancia y control de sus operaciones;
- e) Permitir el acceso al personal de las instituciones responsables para efectos de inspección, verificación y control; y,
- f) Los demás requerimientos que establezcan las autoridades competentes.

CAPITULO VII VIGILANCIA Y CONTROL

ARTÍCULO 16.- La vigilancia de los beneficiarios de la Ley estará a cargo de la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI), para garantizar el cumplimiento de los requisitos y formalidades establecidas en las disposiciones de la Ley, el presente Reglamento y en lo que fueren aplicables las leyes tributarias del país.

No obstante, podrán efectuarse inspecciones conjuntas o separadas por parte la DGSP y la DEI a las empresas beneficiarias, para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

CAPITULO VIII SANCIONES

ARTÍCULO 17.- Sin perjuicio de las sanciones establecidas en el Código Tributario y en el Código Penal, la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico podrá sancionar a las empresas beneficiarias el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley y el presente Reglamento de la forma siguiente:

- a) La primera vez, una multa equivalente a un máximo de 10 salarios mínimos promedio mensual vigente.
- b) La segunda vez, suspensión temporal de los beneficios e incentivos fiscales otorgados al amparo de la Ley.
- c) La tercera vez, cancelación de los beneficios otorgados.

ARTÍCULO 18.- Las faltas y delitos tributarios cuyas sanciones competan a la Dirección Ejecutiva de Ingresos

(DEI) y a la Dirección General de Control de Franquicias Aduaneras, de la Secretaría de Finanzas, se aplicarán de conformidad a lo que dispone el Código Tributario.

Las faltas y delitos comunes conexos se sancionarán de acuerdo al Código Penal.

CAPITULO IX

DISPOSICIONES GENERALES Y TRANSITORIAS

ARTÍCULO 19.- La Resolución de Autorización para acogerse a los beneficios que otorga la Ley, podrá ser suspendida, modificada o cancelada en los casos siguientes: A petición de parte, por excitativa de la Secretaría de Finanzas y la Dirección Ejecutiva de Ingresos, en materia de su competencia y a juicio de la Secretaría de Desarrollo Económico, en todos los casos por causas debidamente justificadas.

ARTÍCULO 20.- Las empresas que se encuentran autorizadas para gozar de los beneficios que otorga la Ley, e inscritas en el Registro Especial, y que desean solicitar Modificación de la Resolución de Autorización, deberán presentar ante la Secretaría de Desarrollo Económico, los requisitos: 1), 2), 3), 10), 11) y 12) del Artículo 7 de este Reglamento, en el caso de las ampliaciones de lista, deberá presentar el listado de bienes a importar, especificando la cantidad, el inciso arancelario correspondiente, descripción y justificación del uso del equipo, herramientas, repuestos, accesorios, mobiliario y equipo de oficina, y demás bienes solicitados.

ARTÍCULO 21.- La Resolución que emita la Secretaría de Desarrollo Económico, autorizando los beneficios que otorga la Ley, constituye el documento que acredita el derecho que tiene el beneficiario para poder gozar de dichos beneficios.

ARTÍCULO 22.- Las empresas beneficiarias otorgarán a sus trabajadores todos los beneficios establecidos en la legislación laboral vigente y además deberán cumplir con el Reglamento General de Medidas Preventivas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, emitido por la Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social. Cualquier conflicto laboral deberá ser solucionado conforme los procedimientos establecidos en el Código de Trabajo.

ARTÍCULO 23.- Cuando las empresas beneficiarias cierren operaciones por caso fortuito o fuerza mayor, deberán notificar tal circunstancia a CONATEL y a la Dirección General de Sectores Productivos en el caso de los Call Centers, a efecto de que ésta proceda a cancelar los beneficios otorgados a dichas empresas. La notificación deberá realizarse dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que se haya producido el cese de operaciones.

ARTÍCULO 24.- En caso de cierre de operaciones, distinto del resultante por caso fortuito o fuerza mayor, la empresa beneficiaria, con sesenta (60) días de anticipación al cierre definitivo, deberá notificarlo a la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico,

Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), Secretaría de Estado en los Despachos de Trabajo y Seguridad Social, así como a la Dirección Ejecutiva de Ingresos (DEI) para los efectos legales correspondientes.

ARTÍCULO 25.- Toda empresa nacional o extranjera que goce de los beneficios otorgados por la Ley, deberá acreditar ante la Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico que cuenta con un representante permanente con amplias facultades para realizar todos los actos y negocios jurídicos de carácter civil, mercantil y laboral que hayan de celebrarse y surtir efectos en territorio nacional.

ARTÍCULO 26.- En caso de cierre de operaciones por cualquier causa, el representante permanente de dichas empresas será responsable por cuenta de las mismas ante terceros, de todas las deudas y obligaciones pendientes.

ARTÍCULO 27.- Las Disposiciones de la ley, no son aplicables a las operaciones de Call Centers que se desarrollen y operen al amparo de la Ley de Zonas Libres, no obstante, éstas pueden reconocer su aplicabilidad.

ARTÍCULO 28.- La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, debe homologar la información de las personas naturales y jurídicas que en la actualidad presten los servicios descritos en la Ley por un período de dos (2) años, a partir de la vigencia de la misma.

ARTÍCULO 29.- Se declara de interés prioritario para el Estado de Honduras la apertura e inicio de operaciones

de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), en todo el territorio nacional.

La Secretaría de Estado en el Despacho de Desarrollo Económico, así como la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), deben de proveer el apoyo necesario para que las solicitudes de apertura e inicio de operaciones de Centros de Atención de Llamadas (Call Centers) y Tercerización de Servicios Empresariales (BPO'S), puedan ser tramitadas en un orden prioritario.

ARTÍCULO 30.- VIGENCIA: EL presente Acuerdo entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial "La Gaceta".

COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

JORGE RAMÓN HERNÁNDEZ ALCERRO
SECRETARIO DE ESTADO COORDINADOR
GENERAL DE GOBIERNO

Por delegación del Presidente de la República
Acuerdo Ejecutivo No. 031-2015, vigente desde su
publicación en el Diario Oficial "La Gaceta" el 25 de
Noviembre de 2015

ALDEN RIVERA MONTES
Secretario de Estado en el Despacho de Desarrollo
Económico y
Coordinador del Gabinete Sectorial de Desarrollo
Económico