

46^a. Asamblea General del CIAT

“MEJORANDO EL DESEMPEÑO DE LA
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA:
EL CONTROL DE LA EVASIÓN Y LA
ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES”



Santiago, Chile,
23 al 26 de abril de 2012

**Centro Interamericano de Administraciones Tributarias – CIAT
Servicio de Impuestos Internos – SII**

46ª. ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT



**MEJORANDO EL DESEMPEÑO DE LA ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA: EL CONTROL DE LA EVASIÓN Y LA
ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES**

**Santiago, Chile
23 al 26 de abril de 2012**



Copyright ©2012
Centro Interamericano de Administraciones Tributarias
Secretaría Ejecutiva

Apartado Postal 0834-02129
Panamá, República de Panamá
Web site: <http://www.ciat.org>
Correo Electrónico: ciat@ciat.org
ISBN 978-9962-647-62-1

Publicado por el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT

ÍNDICE

Presentación del CIAT	vii
------------------------------------	-----

SESIÓN INAUGURAL

TEMA 1 EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y FACILITAR EL CUMPLIMIENTO

Ponencia

TEMA 1	El uso de las tecnologías de la información y de la comunicación para mejorar el desempeño y facilitar el cumplimiento, Julio Pereira Gandarillas, Director, Servicio de Impuestos Internos (Chile)	3
---------------	---	---

Casos prácticos

TEMA 1.1	E-facilitación del cumplimiento: Servicios para el contribuyente por internet, Beatriz Gloria Viana Miguel, Directora General, Agencia Estatal de Administración Tributaria (España).....	31
TEMA 1.1	E-facilitación del cumplimiento: Servicios para el contribuyente por internet, Sue Wormington, Directora General de la División de Integración Horizontal, Agencia de Ingresos (Canadá)	59
TEMA 1.1	E-facilitación del cumplimiento: Servicios para el contribuyente por internet, Alain Lelouey, Director del programa COPÉRNIC, Dirección General de Finanzas Públicas (Francia).....	89

Índice

TEMA 1.2	E-control del cumplimiento, Germania Montás, Subdirectora General, Dirección General de Impuestos (República Dominicana).....	97
TEMA 1.2	E-control del incumplimiento, Marian Bette, Asesora Superior de Políticas Administración de Impuestos y Aduanas (Países Bajos).....	117
TEMA 1.2	E-control del incumplimiento, Julio Pereira Gandarillas, Director, Servicio de Impuestos Internos (Chile).....	133
TEMA 1.3	E-cooperación: Tecnologías de la información que permitan el intercambio de información entre entidades nacionales e internacionales, Frank Van Driessche, Administración de Impuestos Europea y Lucha contra el Fraude Fiscal, Dirección General de Tributación y Unión de Aduanas (Comisión Europea).....	151
TEMA 1.3	E-cooperación: Tecnologías de la información que permitan el intercambio de información entre entidades nacionales e internacionales, Carlos Alberto Barreto, Secretario, Receita Federal (Brasil).....	167
TEMA 1.3	E-cooperación: Tecnologías de la información que permitan el intercambio de información entre entidades nacionales e internacionales, Sergio Mujica, Secretario General Adjunto (Organización Mundial de Aduanas).....	173
TEMA 2	SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE	

Casos prácticos

TEMA 2.1	Mecanismos para la medición de la calidad del servicio brindado al contribuyente y resultados obtenidos, Vilhelm Andersson, Subdirector General, Administración Tributaria (Suecia)	189
----------	---	-----

TEMA 2.2	Mecanismos implementados para atender a los contribuyentes en puntos geográficos remotos, Raju Budhia, Gerente de Grupo, Riesgo y Seguridad Corporativa, Departamento de Rentas Internas (Nueva Zelanda).....	197
TEMA 2.2	Mecanismos implementados para atender a los contribuyentes en puntos geográficos remotos, Carlos Marx Carrasco, Director General, Servicio de Rentas Internas (Ecuador).....	217
TEMA 2.3	Estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, Douglas O'donnell , Vice-Comisionado Asistente, Servicio de Rentas Internas (Estados Unidos de América).....	229
TEMA 2.3	Estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio, José Antonio de Azevedo Pereira, Director General, Autoridad Tributaria y Aduanera (Portugal)	255

TEMA 3 MEDICIÓN DE LA EVASIÓN DEL IVA Y DEL IMPUESTO A LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS JURÍDICAS

Ponencia

TEMA 3	Medición de la evasión del IVA y del impuesto a la renta de las personas físicas y personas jurídicas, Julio Pereira Gandarillas, Director Servicio de Impuestos Internos (Chile).....	267
--------	--	-----

Casos prácticos

TEMA 3.1	Metodologías para la estimación de la evasión en renta e IVA, Fernando Vidal Flecha Arrua, Director General de Fiscalización Tributaria, (Paraguay)	293
TEMA 3.3	Diseño de planes de control de la evasión e indicadores de resultados de gestión, Carlos Sánchez, Director General de los Recursos de la Seguridad Social, Administración Federal de Ingresos Públicos (Argentina).....	303

TEMA 3.3	Diseño de planes de control de la evasión e indicadores de resultados de gestión, Juan Ricardo Ortega, Director General, Impuestos y Aduanas Nacionales, (Colombia)	329
----------	---	-----

Sesión de Clausura

Consideraciones Finales, Jeffrey Owens	339
Programa Diario de Actividades	351
Lista de Participantes	361

PRESENTACIÓN DEL CIAT

PRESENTACIÓN DEL CIAT

El CIAT es un organismo internacional público, sin fines de lucro, creado en 1967, con la misión de ofrecer un servicio integral para la modernización, fortalecimiento y tecnificación de las Administraciones Tributarias de sus países miembros, en la actualidad 40 países miembros y países miembros asociados en cuatro continentes: 31 países americanos; seis países europeos; dos países africanos; y un país asiático. India, República Checa y Sudáfrica, son países miembros asociados.

La dirección Web www.ciat.org contiene información técnica e institucional así como las diversas actividades que desarrollamos en las áreas de reuniones internacionales, estudios tributarios, publicaciones, capacitación, asistencia técnica y tecnología de la información.. _

Países Miembros

Argentina	El Salvador	Países Bajos
Aruba	España	Panamá
Barbados	Estados Unidos	Paraguay
Bermuda	Francia	Perú
Bolivia	Guatemala	Portugal
Brasil	Guyana	Rep. Bolivariana de
Canadá	Haití	Venezuela
Chile	Honduras	Rep. Dominicana
Colombia	Italia	Saint Maarten
Costa Rica	Jamaica	Surinam
Cuba	Kenia	Trinidad y Tobago
Curazao	México	Uruguay
Ecuador	Nicaragua	

Países Miembros Asociados

India
República Checa
Sudáfrica

CONSEJO DIRECTIVO 2011 – 2012

Presidente:

Carlos M. Carrasco Ecuador

Consejeros:

Roberto Ugarte	Bolivia
Julio Pereira Gandarillas	Chile
Steven Miller	Estados Unidos
Clarck Neptune	Haití
Luis Cucalón	Panamá
Gerónimo Bellasai	Paraguay
José António de Azevedo Pereira	Portugal
Pablo Ferreri	Uruguay

SECRETARÍA EJECUTIVA

Secretario Ejecutivo	Márcio F. Verdi
Director de Planificación y Desarrollo Institucional	Socorro Velázquez
Directora de Capacitación y Formación de Talento Humano	María Raquel Ayala
Director de Operaciones y Gestión Institucional	Francisco J. Beiner
Director de Asistencia Técnica y Tecnologías de la Información y la Comunicación	Raúl Zambrano V.
Director de Estudios e Investigaciones Tributarias	Miguel Pecho
Director de Cooperación y Tributación Internacional	Gonzalo Arias
Gerente de Contabilidad y Finanzas	Xiomara Tejada
Gerente de Administración Interna y Recursos Humanos	Rita L. Solis

REPRESENTANTES Y CORRESPONSALES DEL CIAT

País	Representante	Corresponsal
Argentina	Ricardo Echegaray	Carlos Alberto Sánchez
Aruba	Ritza Hernandez	Anita ten Hove
Barbados	Martin Cox	
Bermuda	Mannard R. Packwood	
Bolivia	Roberto Ugarte	Juana P. Jiménez Soto
Brasil	Carlos Alberto Barreto	Flavio Araujo
Canadá	Linda Lizotte-MacPherson	María Pica
Chile	Julio Pereira Gandarillas	Bernardita Moraga
Colombia	Juan R. Ortega López	Patricia Parada Castro
Costa Rica		Maribel Zúñiga C
Cuba	Yolanda A. de la Torre	Armando Lopetegui M.
Curazao	Jamila Isenia	Yut-Ha Natalie Sint Hill
Ecuador	Carlos Carrasco Vicuña	Mauro Andino A.
El Salvador	Carlos A. Cativo Sandoval	Ramón Pérez Gómez
España	Beatriz Gloria Viana Miguel	Fernando Díaz Yubero
Estados Unidos	Steven T. Miller	Raúl Pertierra
Francia	Philippe Parini	Josiane Lanteri
Guatemala	Miguel Arturo Gutiérrez E.	Manfredo Chocano A.
Guyana	Khurshid Sattaur	Jenet Abbensetts

PRESENTACIÓN DEL CIAT

Haití	Clarck Neptune	
Honduras	Enrique Castellón	Grace de La Paz Saravia
India	Sanjay Kumar Mishra	Deepak Garg
Italia	Nino Di Paolo	Stefano Gesuelli
Jamaica	Viralee Latibeaudiere	Meris Haughton
Kenia	John Karimi Njiraini	
México	Alfredo Gutiérrez	Roberto López Vides
Nicaragua	Martin Rivas Ruiz	Elías Álvarez M.
Países Bajos	Peter Veld	Marian Bette
Panamá	Luis Cucalón	
Paraguay	Gerónimo José Bellassai	Elizabeth F. de Corrales
Perú	Tania Quispe	Clara Rossana Urteaga
Portugal	José Antonio de Azevedo	María Angelina da Silva
República Checa	Jan Knizek	Bronislav Mikel
República Dominicana	Juan Hernández	Nieves Vargas Collado
Saint Maarten	Sherry Hazel	María Bass
Sudáfrica	Oupa Magashula	Varsha Singh
Surinam	Cornelis Van Dijk	Ronny Asabina
Trinidad & Tobago	Deokie Hosein	Trevor Lalai
Uruguay	Pablo Ferreri	Margarita Faral
Venezuela (Rep.Bolivariana)	José D. Cabello Rondón	Esther Madrid Blanco

MISIONES DE ASISTENCIA TÉCNICA

España

Jefe de Misión ante el CIAT:

Luis Cremades Ugarte

Francia

Jefe de Misión ante el CIAT:

Isabelle Gaetan

FOTOGRAFÍA OFICIAL
46ª. ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT



Santiago, Chile
23 al 26 de abril de 2012

TEMA 1

EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y FACILITAR EL CUMPLIMIENTO

EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y FACILITAR EL CUMPLIMIENTO

Julio Pereira Gandarillas
Director
Servicio de Impuestos Internos
(Chile)

SUMARIO: *Resumen ejecutivo.- 1. Contexto general del uso de las tecnologías de información en Chile. -2. Situación de internet en Chile.- 3. Factura electrónica: el modelo a seguir.- 4. Factura electrónica en Chile.- 5. Factura electrónica 100% - Nuevo modelo de negocio del SII.- 6. Conclusiones*

RESUMEN EJECUTIVO

Lograr una penetración de la factura electrónica para el 100% de los contribuyentes generará efectos positivos para todo el país, con ahorros estimados de US\$300 millones¹, potenciando y perfeccionado el comercio electrónico, propiciará aumentos de productividad y competitividad en las empresas, disminuirá los costos de facturación, generará un impacto medioambiental positivo toda vez que se cortarán menos árboles y alrededor de 2 millones de litros de agua se ahorraría por este efecto. Para el contribuyente, se simplifica el trámite de autorización de facturas, desaparecen las bodegas para el almacenamiento físico de la factura, y más aún, al contar con toda la información de compras y ventas el Servicio de Impuestos Internos (SII) estará en condiciones de generarles a todos los contribuyentes una propuesta de declaración de IVA. Finalmente, para el SII, el lograr que el 100% de los contribuyentes operen con factura electrónica permitirá ser más eficientes en la fiscalización del impuesto IVA ya que se disminuyen las posibilidades de documentación tributaria falsa, se fortalece el control de los documentos tributarios, se potencia

1. Estudio de la Cámara de Comercio de Santiago del año 2004.

un control más consistente entre los distintos impuestos y es posible realizar cruces masivos de información entre los libros de compra y venta de los contribuyentes.

Para lograr lo anterior, es necesario que el país cuente con una economía digital que le permita tener los cimientos para que la implementación de un proyecto de estas características fluya con éxito. De esta forma es necesario revisar la penetración del Comercio electrónico, la infraestructura de telecomunicaciones, softwares y servicios.

El análisis desarrollado señala que el comercio electrónico ha crecido desde el año 2008 al 2010 en un 38%, donde el 97% de esas transacciones corresponden a B2B. La tasa de penetración de los celulares a nivel de hogares es de un 399%, con planes económicos para Smartphone en torno a los US\$34. El acceso a Internet se encuentra en torno al 52%, y el porcentaje de empresas con Internet es un 88% al año 2010.

A lo anterior se suma que gran parte de los servicios y trámites que se realizan en el SII, se hacen a través de la Plataforma virtual, por ejemplo: 98,8% de las declaraciones de renta, 72% de las declaraciones de IVA, 90% del pago del IVA se recibe por Internet, 76% de los inicios de actividades y 75% de los términos de giro. En particular, respecto del estado actual de la factura electrónica, el 44% de la facturación del país se realiza electrónicamente.

De esta forma, todos estos datos reflejan que el país se encuentra tecnológicamente preparado para poder adoptar un modelo donde el 100% de los contribuyentes operen con factura electrónica.

ANTECEDENTES GENERALES

1. CONTEXTO GENERAL DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN CHILE

La incorporación de las Tecnologías de la información y comunicación (TIC), en la sociedad actual, ha llevado a que el uso de éstas sea algo habitual y cotidiano, tanto nivel de las personas como de las empresas.

En este contexto, la economía digital en Chile ha ido creciendo significativamente en los últimos 10 años. En particular durante el año 2010, superó los US\$ 32.200 millones anotando un crecimiento de un 37% respecto del año 2008. Esta expansión, impulsada -entre otras-

por el dinamismo del comercio electrónico y las comunicaciones móviles, es superior al crecimiento de 5% del PIB entre los años 2008 y 2010.

De acuerdo a la metodología utilizada por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS), la Economía Digital se compone de tres capas: infraestructura, software y servicios; telecomunicaciones y comercio electrónico que se explican de la siguiente manera:

- Infraestructura, software y servicios: Todo lo relacionado a redes de conectividad, dispositivos de hardware, sistemas operativos, suites de productividad personal, navegadores y aplicaciones de mensajería y colaboración, administradores de bases de datos, herramientas de desarrollo e integración, sistemas de información administrativa, recursos de planificación para la gestión, plataformas de comercio electrónico, medios de pago electrónicos, servicios de certificación y firma digital, mantención de hardware y software, entre otros.
- Telecomunicaciones: Incluye principalmente servicios de telefonía local, de larga distancia, de comunicaciones móviles y de datos.
- Comercio Electrónico: Corresponde a transacciones entre empresas B2B (Business to Business), entre empresas e instituciones (B2G) (como Gobierno) y entre empresas y consumidores (B2C).

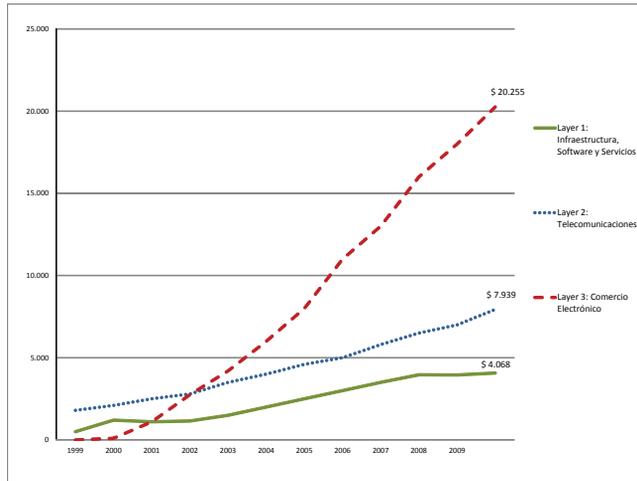
Para estimar cada componente, se cuantifica el valor de las ventas de las transacciones económicas de cada uno. Hay que tener en cuenta que esto no corresponde al cálculo del valor agregado como en el caso del PIB, sino al valor total de las transacciones. En el caso del comercio electrónico, éste involucra transacciones de varios sectores, pero sólo incluye las ventas que se realizan de forma electrónica.

El análisis particular de cada componente entrega, que el Comercio electrónico registró los mayores montos de transacción, con operaciones en torno a los US\$ 20.255 millones, un 39% por sobre la cifra de 2008. La mayor parte de estas operaciones corresponden a comercio entre empresas y a compras públicas. Estas transacciones, agrupadas como comercio B2B por la CCS, correspondieron a US\$ 19.669 millones que representan el 97% del monto de las transacciones. Las ventas a consumidores finales (B2C de bienes y servicios) se habrían ubicado en torno a los US\$ 586 millones, un aumento de un 54% respecto del año 2008. El componente de telecomunicaciones, en tanto, alcanzó cifras cercanas a los US\$ 7.939 millones, liderado por sectores emergentes, como la banda ancha y las comunicaciones móviles. El segmento de infraestructura, software

y servicios, por su parte, totalizó transacciones estimadas en US\$ 5.867 millones. Dentro de los modelos que han experimentado rápido crecimiento durante el último año se encuentran la banca electrónica, la conectividad inalámbrica y la telefonía móvil.

Gráfico 1

Evolución de la economía digital MMUS\$



Fuente: La economía digital en Chile 2011, George Lever – Cámara de Comercio de Santiago.

La penetración de los servicios móviles

En muchos de los países en desarrollo, los servicios de banda ancha móviles de previo pago se propagan vertiginosamente, y los usuarios de Internet están pasando de las conexiones y dispositivos fijos a los inalámbricos, lo que es influenciado por el surgimiento de nuevos aparatos móviles, tales como Smartphones y los Tablets que están acelerando este proceso² .

En los últimos años, las tecnologías móviles de banda ancha cada vez desempeñan un papel más importante en la transición a la banda ancha. De hecho, el número de abonos a la banda ancha móvil superó el de los abonos a la banda ancha fija en 2008, y a finales de 2010

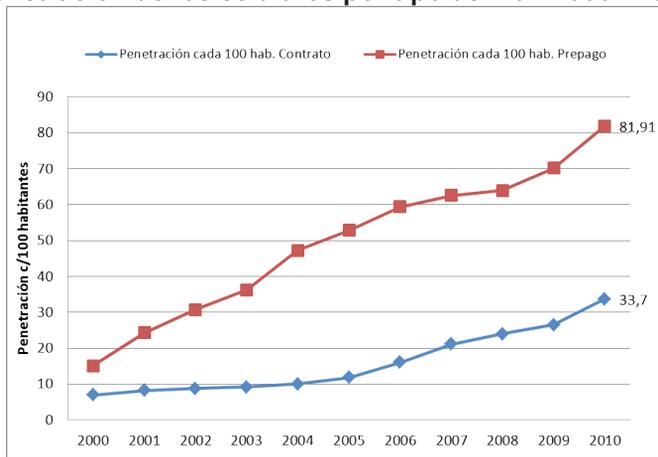
2. *Medición de la sociedad de la información, año 2011, elaborado por la Unión Internacional de Telecomunicaciones ITU.*

más de 150 países disponían de servicios móviles en banda ancha. Las proyecciones indican que pronto habrá disponibles servicios 3G en todos los países.

En Chile la penetración de la telefonía móvil ha alcanzado niveles de penetración a nivel de usuarios en más de un 100% con 19.852.242 abonados a nivel nacional y con una penetración a nivel de hogares del 399%³.

Gráfico 2

Penetración de los celulares por tipo de Plan 2000 - 2010



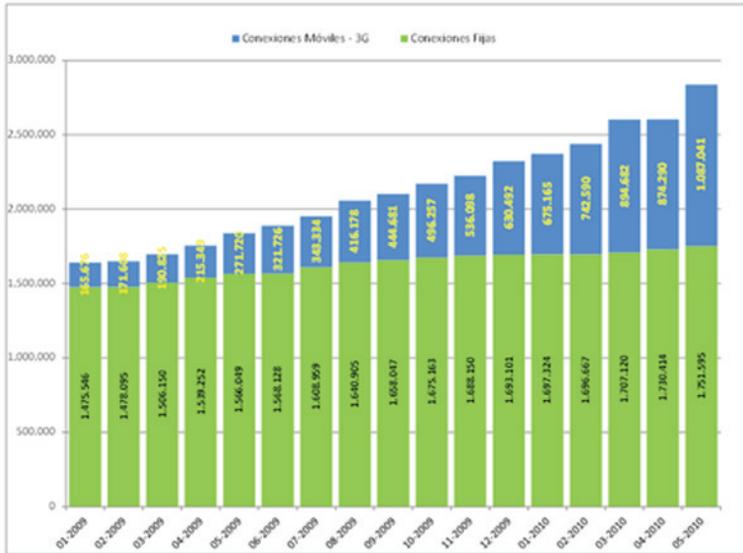
Fuente: Subtel, año 2010

Lo anterior sumado al crecimiento que están teniendo las conexiones móviles 3G va a permitir que el comercio B2C siga en aumento y además los distintos trámites de e-banking o con instituciones públicas como: generación de certificados, pago de impuestos, trámites, entre otros, seguirán masificándose y la plataforma será el gran medio de comunicación entre las personas y las Instituciones Públicas o Privadas.

3. Estadísticas elaboradas por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, año 2010.

Gráfico 3

Evolución en el tipo de conexiones 2009 -2010



Fuente: Subtel año 2010

A la penetración de la telefonía celular, el crecimiento de las conexiones 3G, se suma que el precio de los Smartphone viene cayendo en los últimos años.

Empresa	Equipo	Costo Equipo (USD)	Costo contrato Mensual (USD)	Minutos	Cuota de Tráfico (MB)	Velocidad de Bajada (Kbps)
Movistar	ZTE MF30	57,8	34,6	85	250	700 Kbps
Movistar	Samsung Galaxy 5	0	35,7	85	250	700 Kbps
Movistar	LG Optimus Me	0	35,7	85	250	700 Kbps
Entel	Blackberry 9390	0	41,6	85	250	700 Kbps
Movistar	Samsung Galaxy 5	0	50,3	200	600	700 Kbps
Movistar	Samsung Galaxy 5	0	50,3	200	600	700 Kbps
Entel	Blackberry 9391	0	52,2	200	600	700 Kbps
Movistar	Blackberry Curve	0	54,1	140	400	700 Kbps

Fuente: Estudio de mercado, marzo 2012.

Tipo de cambio a diciembre 2011, \$517

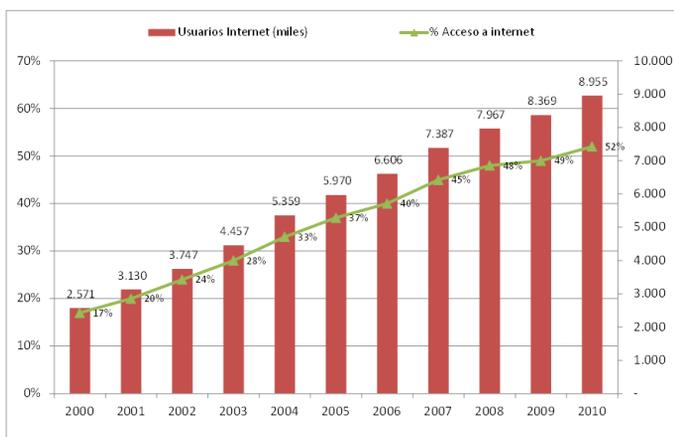
De la tabla se puede observar que en un Smartphone económico se puede conseguir por \$18.000 mensuales (35 \$USD) con 85 minutos, tráfico de 250 MB y velocidad de bajada de 700 Kbps. Lo anterior es relevante si se considera que una Mipyme podría realizar todos sus trámites comerciales y tributarios a través de su teléfono sin necesidad de tener una oficina física.

2. SITUACIÓN DE INTERNET EN CHILE

En el año 2010, el 52% de la población chilena ya se encontraba conectada a la red. La tasa de crecimiento de usuarios de Internet se ha ido aumentando entre 3 y 4 puntos porcentuales por año a partir del 2000. Dicho incremento se produce principalmente por dos efectos, en primer lugar la incorporación de población joven a la red, mientras que los usuarios de más edad se han mantenido relativamente constantes. En segundo lugar la masiva inclusión de sectores socioeconómicos postergados que han venido sumándose a esta revolución digital gracias a los programas de alfabetización del gobierno, a la continua caída de los precios de los equipos computacionales, acceso a Internet, y a la tendencia natural hacia la adopción de Internet producto del alcance de la globalización.

Gráfico 4

Usuarios de Internet y porcentaje de acceso 2000 – 2010



Fuente: Subtel año 2010.

Si bien la penetración de Internet en Chile ha ido en aumento, aún la principal brecha existente es la que ocurre entre las personas con educación básica en comparación con las que tienen educación superior. Esta brecha es expresión de varios fenómenos: Por una parte, los últimos tienen más ingresos como para poder adquirir un computador en sus propios hogares y pagar una conexión a Internet⁴; además, es más probable que estén empleados en oficios en el sector terciario de la economía, donde el uso de Internet en el trabajo es más frecuente; por otra parte, la brecha educativa se relaciona directamente con los conocimientos o habilidades que tienen las personas para utilizar las TICs, de modo que no acceder a educación media limita casi por completo las posibilidades de uso de Internet (Herrera, M. S., 2006).

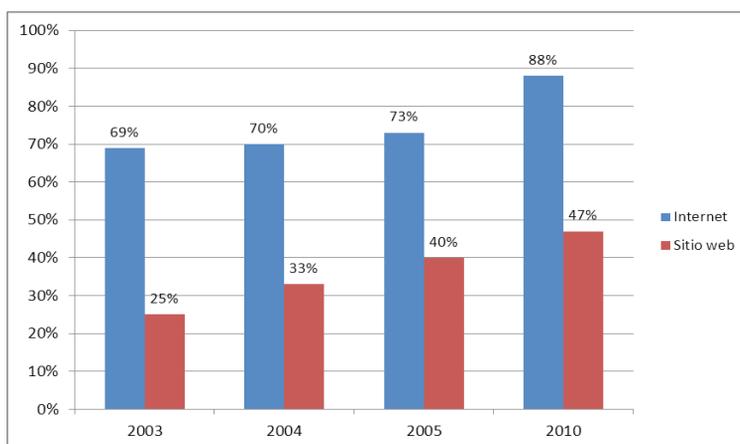
4. El 60,5% y el 40,6% de los hogares en Chile tienen acceso a computador e Internet respectivamente, sin embargo en los hogares del primer quintil el porcentaje baja a 27,5% y 10,1%, mientras tanto en los del quinto quintil sube al 88,1% y 72,6%. Encuesta Subsecretaría de Telecomunicaciones año 2009. Cada quintil corresponde al 20 por ciento de la población nacional según el ingreso per cápita del hogar. Se entiende por ingreso per cápita a la suma de los ingresos de cada uno de los miembros del hogar y luego la división por el número de integrantes del grupo familiar (incluyendo a los que no realizan trabajos remunerados. I Quintil: familias cuyo ingreso per cápita sea igual o inferior a USD 103, II Quintil: familias cuyo ingreso per cápita sea igual o inferior a USD 174, III Quintil: familias cuyo ingreso per cápita sea igual o inferior a USD 272, IV Quintil: familias cuyo ingreso per cápita sea igual o inferior a USD 493 y V Quintil: familias cuyo ingreso per cápita es superior a USD 493.

Internet en las empresas

A nivel de empresas, se observa un avance tanto en el uso del computador como en el de Internet a partir del año 2008 que va en línea con el avance de la economía digital en el país.

Gráfico 5

Porcentaje de Internet y sitio Web en las empresas

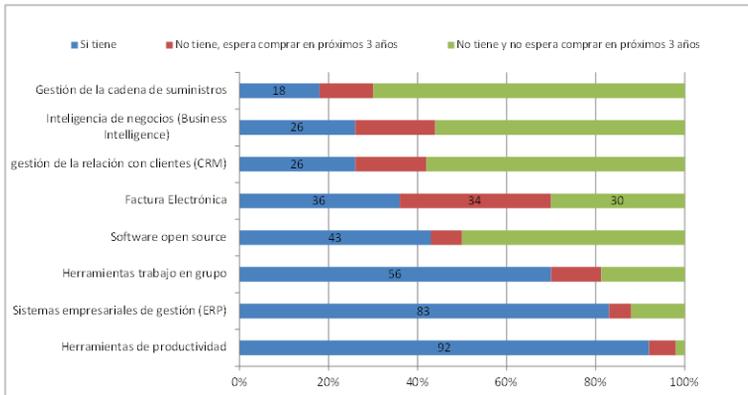


Fuente: La economía digital en Chile 2011, George Lever – Cámara de Comercio de Santiago

Lo anterior también se refleja en los tipos de softwares utilizado en las grandes empresas, y la proyección que existe a adquirir algunos más específicos como los de Factura electrónica, que según el estudio de George Lever – CCS, se espera que alcancen el 70% de las grandes empresas en el año 2013.

Gráfico 6

Grado de tecnología en las empresas



Fuente: La economía digital en Chile 2011, George Lever – Cámara de Comercio de Santiago

Como dato adicional, se menciona que gran parte de los trámites que realizan las empresas con el Servicio de Impuestos Internos se realizan por Internet. Algunas estadísticas de trámites y procesos realizados por el contribuyente a través de la plataforma Web del Servicio para el año 2011:

- Proceso Operación Renta
 - o 98,8% de las declaraciones presentadas
 - o 57,4% de las rectificatorias realizadas por los contribuyentes
 - o 100% de las declaraciones juradas enviadas por los contribuyentes

- Proceso Operación IVA
 - o 72% de las declaraciones presentadas
 - o 90% del pago del IVA

- Trámites
 - o Sitio más visitado del Estado
 - o 76% de los inicios de actividades y 75% de los términos de giro
 - o 1.037.000 de contribuyentes emitieron boletas de honorarios electrónicas

- Factura electrónica
 - o 44% de la facturación del país se realiza electrónicamente

3. FACTURA ELECTRÓNICA: EL MODELO A SEGUIR

Desarrollos tecnológicos del SII en materia de servicio para los contribuyentes.

El comercio electrónico como se ha comentado trae una serie de beneficios al romper una serie de barreras presentes en el comercio tradicional, ampliando las fronteras de acción entre los participantes de las transacciones, eliminando costos de transacción, reduciendo las limitaciones geográficas y temporales, etc. Esta nueva forma de operación y coordinación, mediante plataformas informáticas, a su vez ha traído consigo una serie de desafíos para los entes fiscalizadores de las administraciones tributarias, en cuanto a la mayor dificultad para la individualización de los participantes en las operaciones de comercio electrónico, y la obtención de datos relativos a las transacciones (montos, fechas, tipos bienes y servicios intercambiados, precios, domicilios de los participantes, etc.), información crítica para el ejercicio de sus funciones fiscalizadoras.

En este entorno, el SII ha sido uno de los pioneros a nivel nacional y mundial en algunos casos como la declaración de renta por Internet, en desarrollar productos y servicios para los contribuyentes a través de Internet, medidas apuntan por una parte a facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes mediante la provisión de más y mejores servicios electrónicos, y por otro lado, la adopción de medidas para el control de dichas operaciones. En este contexto, se destacan las siguientes iniciativas:

- **Ciclo de Vida Tributario On-Line.**

Se ha ofrecido al contribuyente la posibilidad de efectuar los trámites en forma electrónica para cada una de las distintas etapas del ejercicio de su actividad económica (inicio de actividades, término de giro) potenciando el cumplimiento voluntario.

- **Declaración electrónica de información de terceros (declaraciones juradas).**

Es información de terceros que se entrega al SII, tanto de personas como empresas, en ellas se informa respecto de ingresos, franquicias, créditos y en general diferentes antecedentes que se requieren para contrastar la información entregada por los contribuyentes a través de las declaraciones de impuestos o solicitudes de devolución. Existen sobre 70 declaraciones juradas, agrupadas por tipo de impuestos: Renta, IVA, IVA Exportador y de Impuesto de Timbres y Estampillas,

las cuales se entregan al SII a través de Internet en formatos estándar establecidos mediante resoluciones que obligan al contribuyente a su presentación.

- **Instrumentos de identificación de contribuyentes.**

El registro de contribuyentes, la Clave Secreta y alternativamente los certificados digitales son los instrumentos establecidos para que los contribuyentes puedan identificarse en el sitio Web del SII y realizar sus trámites tributarios en la Oficina Virtual del SII de manera privada y segura.

- **Declaración y pago de Impuestos por Internet.**

Se han dispuesto servicios para que los contribuyentes declaren y paguen por Internet los Impuestos anuales a la renta, impuestos mensuales como el IVA y puedan realizar sus declaraciones juradas con información obligatoria que deben presentar al SII. Por otro lado, los inversionistas extranjeros pueden acreditar sus impuestos pagados en Chile a través de Internet.

Además, el SII pone a disposición de los contribuyentes en su sitio Web una Propuesta de Declaración de Impuesto a la Renta. De esta forma, esta Administración, durante los últimos 10 años ha logrado un impacto significativo en la simplificación del cumplimiento tributario y en la reducción de costos de cumplimiento.

Desde octubre del año 2011 opera una nueva alternativa de pago para los contribuyentes que declaran el Formulario 50 de impuestos adicionales. El pago se realiza a través de un cupón de pago que se obtiene al realizar la declaración en Internet y que posteriormente se cancela en el Banco. El contribuyente ingresa un borrador de la declaración por Internet, e imprime el cupón para pagar en el banco. Esta entidad envía en línea la información al SII, al recibir el SII esta confirmación de pago, se da por declarado el impuesto. Esto posibilita eliminar errores de digitación y tiempos de procesamiento, permitiendo realizar cruces masivos de información para fiscalizar en plazos menores a los actuales. Desde febrero de este año comenzó a operar para los contribuyentes que declaran el Formulario 29 de declaración y pago mensual del IVA.

- **Factura Electrónica.**

En operación desde el año 2002, su empleo permite dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas mediante documentos

generados electrónicamente, con una importante economía de recursos respecto de los que son emitidos físicamente.

- **Portal Mipyme.**

El Portal Mipyme se creó como una alianza público-privada, y es parte de un proyecto que busca potenciar tanto la gestión de negocios de los micros, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) como su cumplimiento tributario. En este portal los contribuyentes pueden operar con un sistema de factura y contabilidad electrónica ad-hoc para ellos.

- **Boleta de Honorarios electrónica (BHE).**

La Boleta de Honorarios Electrónica produce los mismos efectos legales y reglamentarios de una boleta de honorarios emitida en forma manual.

- **Libros Contables electrónicos.**

Un contribuyente que lleve la contabilidad en un medio digital e imprima los libros Diario y Mayor en papel timbrado por el SII, podrá ser autorizado a no imprimirlos y generarlos en remplazo, para fines tributarios, en un formato electrónico que ha sido establecido por el SII. Una vez autorizado deberá:

- Enviar mensualmente los Libros de Compra y Venta en el formato digital.
- Enviar anualmente un resumen digital de los libros emitidos.
- Mantener los libros Contables (Diario y Mayor) en el formato digital, en forma completa, con los respaldos necesarios para garantizar su seguridad

- **Otros Servicios Relevantes.**

- Pago de Contribuciones de Bienes Raíces (BBRR) por Internet: permite a los propietarios de un Bien Raíz cancelar el pago de sus contribuciones on-line, además pueden solicitar certificado de Avalúo de su Bien Raíz
- Factura de venta interna y de exportación electrónica:
- Boletas de compras y servicios electrónica: Autorización de papel para máquinas registradoras.
- Sistema de Pago de impuestos vía Internet. El sistema da la posibilidad de pagar los impuestos a la renta, Impuesto al Valor Agregado (IVA), contribuciones de bienes raíces y

giros determinados por la AT por concepto de diferencias de impuestos y multas.

- Entrega de Certificados para inversionistas extranjeros de residencia y situación tributaria.

4. FACTURA ELECTRÓNICA EN CHILE

En Chile, el Servicio de Impuestos Internos definió el modelo y los estándares de operación, concordó los formatos con la industria y propició su implantación a partir del año 2002 comenzando con la implementación de la factura electrónica a través de un plan piloto con ocho empresas, y hoy se puede decir con satisfacción que durante el año 2011, se emitieron 195 millones de documentos tributarios electrónico y a esa fecha 40 mil empresas están autorizadas a emitir facturas electrónicas, representando la facturación de estas empresas un 44% respecto del total de facturas que se emiten en el país. Sin duda este sistema ha permitido al SII facilitar el cumplimiento tributario de los contribuyentes, sus procesos de cobranza, y favorecer los procesos de fiscalización.

Para su implementación, en Chile se optó por la utilización de certificados digitales y firmas electrónicas⁵ como método para autenticar a los emisores y asegurar la integridad de los documentos. En los aspectos normativos se definió la reglamentación correspondiente, al amparo de las facultades que la norma tributaria confiere al Director, para habilitar la factura electrónica y remplazar el papel por medios tecnológicos. Se mantuvo como objetivo implementar un sistema que permitiera la facturación electrónica dentro del marco legal vigente en el país, cautelando el interés fiscal.

Desde el año 2005, el Sistema de Facturación Electrónica del SII se amplió para las MIPYME (Micro, Pequeña y Mediana Empresa), ofreciéndoles un servicio gratuito con el objetivo de proveer a los contribuyentes MIPYME de una funcionalidad básica que les permita emitir y gestionar facturas electrónicas y en general cumplir con toda la normativa que el SII ha establecido para los contribuyentes autorizados a operar con la factura electrónica.

Los contribuyentes autorizados a operar en el sistema, deben solicitar los rangos de folios de documentos necesarios para la emisión. Esto se realiza vía Internet y se entrega la autorización, para el rango del

5. *En Chile existe la Ley de Firma Electrónica que otorga los cimientos para normar los derechos y deberes de los agentes que operan a través de Internet, aportando un reconocimiento jurídico a los documentos electrónicos y delimitando el ámbito legal de su uso.*

tipo de documento solicitado, a través de un archivo que se descarga desde la página Web del SII.

Adicionalmente los contribuyentes, al implementar el sistema, envían mensualmente su información electrónica de compras y ventas (Libros de Compra y Venta) en formato electrónico, eximiéndose así de mantener esta información impresa. También existe la posibilidad de incorporar otros libros contables y auxiliares de la contabilidad en forma electrónica, como el Libro Diario, Mayor, Balance etc. De estos libros se debe enviar al SII un resumen anual firmado digitalmente y el SII se reserva el derecho de solicitarlos en detalle.

Para el formato, se definió operar con documentos en formato XML, estandarizados y firmados electrónicamente. El que exista un formato estándar de factura electrónica, permite que los contribuyentes puedan automatizar sus procesos de facturación, no sólo en la emisión sino en la recepción de documentos electrónicos, lo que representa una gran ventaja.

El SII optó por recibir todas las facturas electrónicas, y sus documentos asociados. De este modo el contribuyente emite los documentos, los transmite al SII y en paralelo los entrega a su cliente. Adicionalmente, los contribuyentes que participan del sistema se eximen de entregar algunas declaraciones que son obligatorias para otros contribuyentes, esto en consideración a que ellos entregan su información de compras y ventas periódicamente al SII.

Se estableció que la plataforma básica de comunicación para el transporte de documentos de facturación electrónica es el correo electrónico. Sin embargo, entre dos contribuyentes que participan del sistema o en una comunidad de ellos, pueden acordar una plataforma diferente de intercambio de documentación.

El SII ofrece diversas consultas a los contribuyentes autorizados en el sistema de Facturación Electrónica, así como servicios Web automáticos de verificación de la validez y del contenido de los documentos electrónicos. En éstos, no se despliega todos los datos de la factura, sino la constatación de si ha sido recibida y validada en el SII, en base a sus datos relevantes, lo que permite asegurar su validez, otorgando confianza al contribuyente receptor del documento.

Figura 1

Esquema de operación de la Factura electrónica

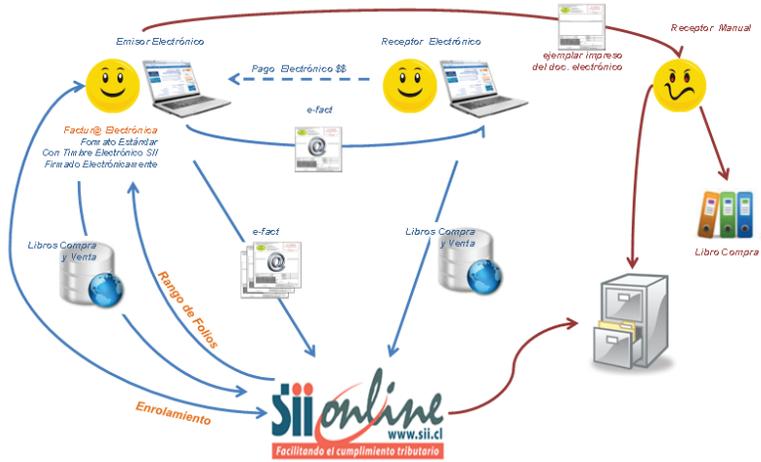
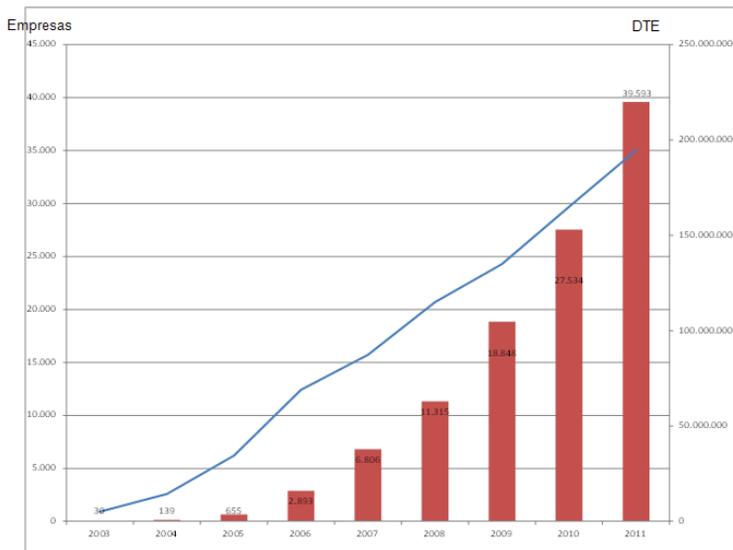


Gráfico 7

Facturadores electrónicos y Documentos tributarios electrónicos 2003 - 2011



- **Portal Mipyme**

El Portal Mipyme, disponible en la plataforma web, reúne en un solo lugar todas las aplicaciones gratuitas para las Micro y Pequeñas empresas, así como toda la información que necesita conocer este segmento para potenciar y desarrollar su negocio.

Los sistemas disponibles en el Portal Mipyme no tienen costo para las empresas que cumplan los requisitos. El único costo está relacionado con la necesidad de contar con un certificado digital, cuyo valor de mercado por un plazo anual es de \$10 mil aproximadamente. Adicionalmente a los requisitos tributarios, es necesario tener acceso a un computador con conexión a Internet, un certificado digital y poseer una casilla de correo electrónica para la recepción de la información enviada por el SII.

Las aplicaciones disponibles en el Portal son:

- Sistema de factura electrónica Mipyme
- Sistema de tributación simplificada
- Sistema de contabilidad completa
- Sistema de factura electrónica Mipyme

Evita trámite de autorización de documentos tributarios (timbraje) en las oficinas del SII, reduce costos asociados y tiempos de pago de los documentos, es gratuita, mejora la eficiencia y la relación cliente/proveedor. Además permite diferir la declaración y pago del IVA desde el día 12 al 20 de cada mes.

Los requisitos para ingresar son, haber realizado y mantener vigente el trámite de inicio de actividades. Calificar como contribuyente de Primera Categoría, de acuerdo a lo indicado en el Art. 20 de la Ley sobre Impuesto a la Renta. No tener la condición de querellado, procesado o, en su caso, acusado por delito tributario, o condenado por este tipo de delito hasta el cumplimiento total de su pena. No superar los 500 millones de pesos en las ventas efectuadas en los últimos 12 meses.

- **Sistema de tributación simplificada**

Genera una propuesta de códigos del Formulario 29 (Declaración Mensual de IVA). Permite construir propuesta del Formulario 22 (Declaración Anual del Impuesto a la Renta), en base a los datos que el contribuyente ha ingresado en sus Libros de Compras, Ventas, Remuneraciones, Honorarios, Otros Ingresos y Otros Egresos del

Sistema de Tributación Simplificada del Portal Mipyme. Genera a partir de los Libros de Honorarios y de Remuneraciones las Declaraciones Juradas de Rentas (1887) y de Retenciones (1879), formularios obligatorios que deben presentar los contribuyentes de primera categoría en el periodo de marzo de cada año. Permite generar un reporte financiero simplificado, que despliega de una manera estructurada toda la información de ingresos y egresos contenidos en el Sistema de Tributación Simplificada del Portal Mipyme

Los requisitos para ingresar a este sistema de tributación son: estar acogido al Régimen de Tributación Simplificada. Operar con el Sistema de Factura Electrónica Mipyme. No tener la condición de querellado, procesado o, en su caso, acusado por delito tributario, o condenado por este tipo de delito hasta el cumplimiento de su pena.

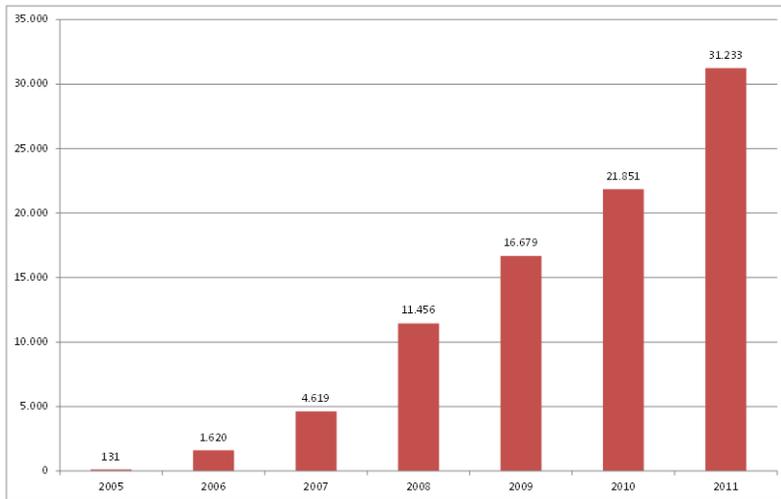
El contribuyente, el representante legal y los usuarios autorizados deben estar al día con las obligaciones tributarias de inscripción.

- **Sistema de contabilidad completa**

Este sistema permite registrar la información asociada a sus transacciones comerciales en los respectivos libros contables para cumplir con sus obligaciones tributarias.

Obtener Estados Financieros en cualquier mes del ejercicio (Balance de Comprobación y Saldos, General de 8 Columnas, Clasificado, Estado de Resultados). Obtener informes Contables y apoyar la determinación de la Renta Líquida Imponible y la confección del registro FUT. Obtener propuestas de códigos para las declaraciones F29 y F22. Generar automáticamente las Declaraciones Juradas de Sueldos y de Honorarios. Integrarse con otros sistemas electrónicos del SII (como por ejemplo, Factura Electrónica Mipyme).

Los requisitos para operar con este sistema son poseer Inicio de Actividades vigente. No estar acogido al Régimen de Tributación Simplificada (Art. 14Ter). No estar acogido a otro Régimen de Tributación Especial. Ser emisor de documentos tributarios electrónicos (DTE) del Portal Mipyme. Calificar como contribuyente de Primera Categoría, de acuerdo a lo detallado en el artículo N° 20 de la Ley sobre Impuesto a la Renta. El Contribuyente y su Representante Legal no deben presentar situaciones pendientes con el SII, tales como: no ubicado, no declarante de impuestos o que se encuentren en situaciones de inconcurrencia a citaciones de este Servicio. Además el contribuyente no puede estar constituido como sociedad anónima.

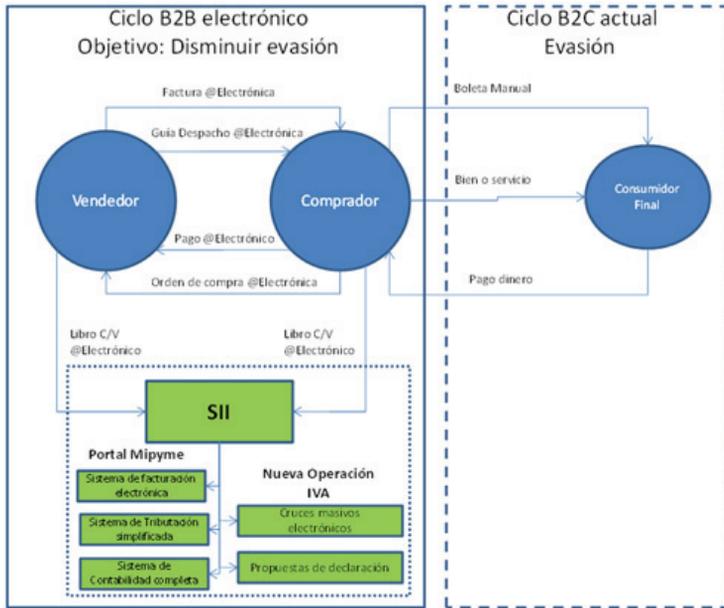
Gráfico 8**Cantidad de Empresas MIPYMES Inscritas. Cifras al 31 de Diciembre de cada año****5. FACTURA ELECTRÓNICA 100% - NUEVO MODELO DE NEGOCIO DEL SII**

Se analizará a continuación como el nuevo escenario (100% de los contribuyentes operando con factura electrónica) implicará el desarrollo de un nuevo modelo de negocio y atención que el SII les brindará a los contribuyentes y provocará una disminución de la evasión debido a los controles masivos que se implementarán.

Modelo de control de la evasión.

Figura 2

Ciclo comercial y de fiscalización en un modelo 100% factura electrónica



En un escenario donde la totalidad de los contribuyentes operen con factura electrónica, se tendería a reducir drásticamente la evasión del IVA en el ciclo de negocio B2B, eliminándose la factura falsa (material). Sólo quedaría un espacio de evasión para el ciclo de negocio B2C ya que el contribuyente final de la cadena recibe una boleta manual. Sin embargo en este ciclo se pueden desarrollar las siguientes acciones para reducir los espacios de evasión:

- Controles a través de cruces de información entre los libros de venta y la información entregada por los Bancos respecto a las ventas con tarjetas de crédito.
- Controlar a las imprentas que imprimen boletas a través de entregarles una autorización y que éstas informen los folios de los timbrajes autorizados a cada contribuyente.

En el ámbito del control, la implementación del sistema informático desarrollado para la Nueva Operación IVA permitirá cruzar los libros de compra-venta de los contribuyentes, además de las solicitudes

de IVA Exportador y las Declaraciones juradas de cambio de sujeto, logrando de esta forma que la fiscalización presencial que se realiza a los contribuyentes respecto de la verificación de documentos y el control de los libros de compra-venta desaparezcan, ya que esto se realizará a través de procesos masivos informáticos de cruces de información. Lo anterior también permitirá que se le presente al contribuyente mensualmente una propuesta de declaración de IVA. Además de optimización en el control del impuesto y de beneficios para el contribuyente en relación a la operación IVA, la adopción del 100% de factura electrónica tendrá beneficios adicionales como por ejemplo en el inicio de actividades de un contribuyente con la eliminación de la verificación de actividades en terreno⁶ (VAT) para los contribuyentes de 1° categoría, no se requerirá la verificación de la escritura, entre otros trámites. Lo anterior permitirá que se facilite el emprendimiento y el tiempo que toma iniciar una empresa disminuya drásticamente.

En el modelo de operación se plantea que una vez aceptada la factura, esta sea contabilizada por parte del contribuyente lo que implica que tanto proveedor como cliente deben aceptar en línea las facturas. De esta forma, el SII con la información de los débitos del proveedor y con los créditos del cliente, realiza un doble chequeo y posteriormente se procede a la construcción de los libros de compra-venta de los contribuyentes.

Este modelo obliga a la declaración de los débitos y créditos por la presión ejercida entre los particulares (proveedor-cliente) en toda la cadena del flujo comercial

- **Nuevo modelo de atención en las Direcciones Regionales**

Considerando que en este nuevo escenario, cada vez menos contribuyentes deberán ir a las oficinas del SII a realizar sus trámites, dado que todos los podrán resolver vía web, el nuevo modelo de operación el SII deberá adaptarse a este cambio. Para lo anterior, podrá ir destinando paulatinamente a los funcionarios que laboran en funciones de la Plataforma de Atención, ejemplo: Timbrajes, Inicio de actividades, Términos de giro, Peticiones administrativas, entre otras; a labores de fiscalización potenciando las auditorías y reduciendo el número de funcionarios en labores de atención. Lo anterior es

6. *La verificación de la actividad es una evaluación entre los antecedentes presentados por el contribuyente y los que posee el SII en sus registros, con la función de determinar, satisfactoriamente, que el contribuyente realizará efectivamente la actividad declarada. La verificación de la actividad puede contemplar una visita en terreno, si es que la evaluación pertinente resulta no satisfactoria.*

posible, como se ha señalado, dado que el 100% de los trámites que realiza un contribuyente podrán efectuarse a través de Internet y el SII contará con la información del contribuyente para realizar los chequeos centralmente sin la necesidad de la presencia del contribuyente. En caso que el SII encuentre diferencias o reparos en la información entregada por el contribuyente, éste podrá solucionarlo o entregar nueva información a través de la plataforma Internet y sólo en el caso que el contribuyente no rectifique voluntariamente a través de la página Web las observaciones detectadas por el SII, éste último lo notificará para su asistencia a la Dirección Regional y cuando sea necesario proceder a la fiscalización correspondiente.

Lo anterior permitirá que con el nuevo modelo las antiguas áreas de Información-Asistencia y Atención se tiendan a fusionar en una sola área de Información y Asistencia, lo que permitirá potenciar las áreas de fiscalización, lo que se traducirá la generación de nuevos controles y por consiguiente un aumento en la generación de auditorías y sus rendimientos.

Factura electrónica y su contribución al desarrollo económico del país

La implantación masiva de la factura electrónica tendrá impactos significativos en diversos ámbitos del quehacer económico, por ejemplo:

- **Disminuirá significativamente los costos de facturación, y propiciará aumentos de productividad y competitividad de las empresas.** Cada año, el SII autoriza el uso de alrededor de 300 millones de facturas; donde los grandes contribuyentes emiten aproximadamente la mitad de este total. El proceso completo de facturación de una empresa, desde la confección e impresión y hasta la recepción del destinatario final de la factura en papel, tiene un costo promedio en el país de un dólar. Con la facturación electrónica, dicho costo disminuirá a alrededor de un tercio. En un escenario de completa adopción del sistema, un estudio de la Cámara de Comercio de Santiago del año 2004 estimó un ahorro total anual para el país de US\$ 300 millones, es decir medio punto del PIB.⁷

7. *Este mismo estudio ("Perspectivas de la factura electrónica en Chile", Cámara de Comercio de Santiago, Enero 2003), cita una investigación del Institute of Management and Administration de los Estados Unidos (IOMA), para una muestra de 500 empresas, donde se constata que el 8,2% explica su aumento de productividad en la incorporación de factura electrónica en la emisión de documentos tributarios.*

- **Fortalecerá la modernización de los negocios.** La facturación electrónica también posibilita replantear las prácticas de negocios al interior de las empresas y entre empresas, sobre la base de la automatización de funciones con un mínimo flujo de papeles. Aquí, un desafío simultáneo para aprovechar estas posibilidades será la masificación del pago electrónico, para cerrar el ciclo de facturación electrónica también con una transacción electrónica en el pago de los servicios o bienes que se transen.
La experiencia tributaria también es útil en este ámbito, toda vez que las últimas cifras de pago de impuestos en línea en el sitio Web del SII arrojan que el 90% del total de pagos del IVA se realizan por Internet y 72% de las declaraciones también se realizan por esta vía.
- **Potenciará y perfeccionará el comercio electrónico.** De acuerdo a estimaciones de la Cámara de Comercio de Santiago, durante el 2010 dicho comercio alcanzó en el país la cifra record de US\$ 20.255 millones, mayoritariamente del tipo B2B (Business to Business) con un 97%, estas transacciones se dan entre empresas y con las compras públicas. La factura electrónica permite dar sustento legal a este tipo de transacciones bajo el mismo esquema de negocio que el pago, es decir, a un flujo electrónico sin la necesidad de documentos físicos.
Con la facturación electrónica habrá coherencia en el flujo de negocios y la documentación tributaria de respaldo, lo cual, sumado a una mayor masificación del pago electrónico, genera un espacio propicio para potenciar el comercio electrónico en nuestro país y seguir potenciando el flujo electrónico como la forma de hacer negocios en Chile.
- **Impacto medioambiental de la facturación electrónica.** En un mundo donde la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) toma cada vez mayor importancia, la adopción de un sistema de facturación electrónica tiene gran impacto, especialmente en lo que se refiere a responsabilidad medioambiental. Pasar de la factura tradicional a factura electrónica, tiene un impacto directo en la conservación de bosques, uso de recursos hídricos y ahorro energético. En el caso de Chile, una factura tradicional debe contar con cuatro ejemplares: para el cliente, el SII, el control tributario y el cobro ejecutivo-cedible. En la actualidad, con la implementación de la factura electrónica, las empresas sólo deben imprimir 3 copias de la factura (las necesarias en el transporte de mercancías). En caso que se tienda a que el 100% de los contribuyentes operen con factura electrónica el control de estos documentos se realizaría en forma electrónica.

De esta forma, el estudio de la Cámara de Comercio de Santiago sobre “Factura electrónica en Chile 2008 – 2009”, estima en promedio el ahorro en árboles, agua y energía de digitalizar toda la cadena logística. Bajo el supuesto que todas las empresas que facturan electrónicamente han abandonado por completo la facturación tradicional y no existe la necesidad de imprimir 3 copias de la factura, el ahorro anual en árboles llegaría 31.683 árboles, 2.138.550 litros de agua si no se imprimiera ninguna Factura.

- **Factura electrónica y su rol facilitador del cumplimiento tributario**
- **Simplifica la autorización del uso de facturas.** Hasta hoy, las empresas deben solicitar autorización al SII, antes de emitir sus facturas de papel. Ello supone la impresión previa y la autorización, registro y timbrado físico en el SII. Esto se sustituye por un registro electrónico que autoriza a los contribuyentes a emitir documentos tributarios electrónicos y asigna rangos de folios de los documentos a ser emitidos electrónicamente, todo a través del sitio Web del SII (www.sii.cl).
- **Simplifica el almacenamiento de las facturas.** La normativa tributaria exige guardar por seis años las facturas emitidas por las empresas, lo que implica contar con toda una logística de almacenamiento para tener acceso a dichos documentos si así son requeridos, con los costos asociados que estos sistemas tienen. La facturación electrónica elimina la necesidad de respaldos físicos en papel de los documentos emitidos electrónicamente. Se elimina también por defecto el riesgo de pérdidas de documentos tributarios.
- **Simplifica el cumplimiento de otras obligaciones tributarias.** El proceso de negocios podrá sustentarse directamente en la facturación electrónica, lo cual permitirá un manejo contable, especialmente en lo que respecta al IVA, en armonía con los sistemas contables generales de las empresas ya que surgirán directamente en el ciclo del negocio, sin necesidad de sistemas paralelos adicionales.
- **Propuesta de declaración del IVA.** En un sistema donde el 100% de los contribuyentes opere con factura electrónica y con las declaraciones de cambio de sujeto recibidas electrónicamente, el Servicio está en condiciones de elaborar una propuesta de declaración en base a la información obtenida de proveedores y clientes. Lo anterior permitirá facilitar la declaración de este impuesto.

- **Verificación de la validez de la Factura Electrónica, a través del sitio Web del SII.** En línea el contribuyente puede verificar si las facturas de su cliente o proveedor están en regla.
- **Factura electrónica y su rol en el control del impuesto**

La factura electrónica fortalece el control fiscalizador de los impuestos en Chile y la lucha contra la competencia desleal de ciertos agentes que usan por ejemplo, facturas falsas para sacar ventajas en los negocios. En efecto, la documentación que se genera en los ciclos de negocios de las empresas queda registrada de manera electrónica en los sistemas informáticos del Servicio, otorgando así seguridad a los contribuyentes respecto de su documentación tributaria y facilita las estrategias de fiscalización que se llevan a cabo sobre el correcto pago de los impuestos. En esta perspectiva:

- **Disminuye las posibilidades de documentación tributaria falsa:** El respaldo de información de agentes autorizados a funcionar con facturación electrónica y de la documentación que estos agentes emiten, permite poner a disposición de todos los contribuyentes, aplicaciones de consulta en el sitio Web del Servicio, orientados a verificar los documentos emitidos por los contribuyentes y las autorizaciones que disponen para tal emisión.
- **Fortalece el control de los documentos tributarios:** El cumplimiento tributario se ve materializado en los documentos que los contribuyentes utilizan para respaldar sus actividades. La facturación electrónica permite al Servicio tener “copias” de la documentación electrónica que respalda las transacciones comerciales materializadas por este medio. Así, el control de los documentos que los contribuyentes impetran en sus declaraciones de impuestos, especialmente en el caso del IVA, es verificado con mayor precisión por el Servicio.
- **Potencia un control más consistente entre los distintos impuestos.** Esto es particularmente relevante en la vinculación que existe entre el impuesto sobre la Renta y el IVA, donde éste último constituye base del primero. En consecuencia, la mejor oportunidad y veracidad que la facturación electrónica otorga sobre la efectividad de las operaciones, debiera redundar en un control más coherente entre el IVA, que es un impuesto a las transacciones y el impuesto sobre la renta.
- **Cruces masivos de información:** Al contar el SII con la información de todos los libros de compra y ventas de clientes y proveedores, le será posible realizar cruces informáticos masivos de información de éstos libros, de tal forma de detectar inconsistencias entre los créditos y débitos informados por los contribuyentes. (para más información ver Nueva Operación IVA).

6. ONCLUSIONES

El masificar el uso de la factura electrónica para el 100% de los contribuyentes, es un desafío que el SII desea alcanzar, ya que los beneficios son para todos los actores del mercado: Estado, Contribuyentes y Administración Tributaria.

Para lograr esta masificación, primero es necesario que el país cuente con una infraestructura tecnológica, tanto en lo que se refiere al desarrollo del comercio electrónico, penetración del uso de computadores y acceso a Internet de las empresas y personas. Así también al desarrollo de la telefonía móvil y conexiones 3G, considerando que cada vez es más la penetración de los Smartphones y que las aplicaciones para éstos crecen día a día.

También la Administración Tributaria debe tener desarrollada una infraestructura informática que soporte los grandes volúmenes de información, que le permita procesar y almacenar los documentos tributarios electrónicos (DTE) de todos los contribuyentes.

Se debe considerar que hoy, con el 44% de facturación electrónica respecto del total de facturas que se emiten en el país, se recibe un volumen de 195 millones de DTE. Junto a un hardware robusto, es primordial el desarrollo de aplicaciones informáticas de servicios para los contribuyentes. En el caso del SII, ese camino está avanzado si se considera que existe un ciclo tributario 100% on-line, el 98,8% de las declaraciones de renta, 72% de las declaraciones de IVA y 100% de las declaraciones juradas de terceros se reciben por Internet, además de ser el sitio del Estado más visitado por los contribuyentes.

De esta forma, en un escenario nacional donde se discute la necesidad de una reforma tributaria para allegar nuevos recursos al Estado y de esa forma éste pueda financiar nuevos programas sociales, el potenciar y obligar al uso de la factura electrónica en todos los contribuyentes traerá como consecuencia inmediata una disminución de la evasión. Así, en un país como Chile donde la evasión del IVA en el año 2009 fue de un 18%, una disminución de la evasión significa que aumentan los ingresos tributarios, los cuales pueden incrementarse en aproximadamente US\$ 350 millones con la disminución de un punto de evasión.

Por lo tanto, el desafío consiste en masificar la factura electrónica hasta llegar al 100% del universo de contribuyentes. Para lo anterior, el país está preparado tecnológicamente y la Administración

Tributaria deberá contar con la infraestructura informática para recibir toda la información, procesarla y generar cruces informáticos de tal forma de realizar controles a los contribuyentes que sean detectados con diferencias tributarias, lo que permitirá disminuir la evasión con los efectos positivos para los ingresos fiscales.

E-FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE POR INTERNET

Beatriz Gloria Viana Miguel

Directora General

Agencia Estatal de Administración Tributaria

(España)

SUMARIO: 1. *Presentación.*- 2. *Evolución de los servicios electrónicos en la AEAT.*- 3. *Breve descripción del portal de internet de la AEAT.*- 4. *La sede electrónica.*- 5. *Formación del personal de la AEAT.*- 6. *Análisis de la opinión de los contribuyentes.*- 7. *Otros datos sobre la administración electrónica en la AEAT.*- 8. *Conclusiones.*

1. PRESENTACIÓN

La Agencia Estatal de Administración Tributaria de España (AEAT) tiene como objetivo la aplicación efectiva del sistema tributario estatal y aduanero y como principal misión liquidar y recaudar los impuestos. Para ello actúa en dos áreas de actividad de sus políticas estratégicas: por una parte el incentivo del cumplimiento voluntario de obligaciones por los contribuyentes y, por otra, la lucha contra el fraude fiscal.

La Agencia recoge en su Carta de Servicios los servicios prestados, los derechos del ciudadano, sus compromisos de calidad y los indicadores que miden su cumplimiento; viene a mantener y profundizar en las líneas de actuación, renovando su compromiso de calidad de los servicios prestados, con atención a las posibilidades que ofrecen los avances tecnológicos e intentando anticiparse a las nuevas necesidades que se les pueden plantear a los ciudadanos.

Los principales compromisos asumidos son los siguientes:

- Mejorar la atención personal. Ofreciendo un tratamiento especializado dependiendo del perfil de cada contribuyente.
- Gestionar una información clara y exacta.
- Flexibilidad y simplicidad de los procedimientos tributarios, reduciendo los procesos y trámites administrativos innecesarios.

- Ofrecer nuevos canales de relación con los contribuyentes y facilitar el pago de las deudas tributarias. Comunicación flexible y fluida con el público.
- Utilizar las últimas tecnologías.
- Eficacia y eficiencia en todos los procedimientos tributarios y, finalmente,
- Una continua adaptación al entorno socio-económico y a las nuevas necesidades de los ciudadanos.

Para llevar a cabo todos estos compromisos, la Agencia ha sido pionera, dentro del sector público español, en el desarrollo de la Administración Electrónica y en el uso de una plataforma digital como estrategia de difusión de información y fortalecimiento de su imagen institucional.

El trabajo se ha llevado a cabo principalmente a través de desarrollos propios, reforzados por la contratación de servicios outsourcing para cuestiones puntuales y, en algunos casos, mediante la combinación de ambas modalidades y ha requerido la publicación de una serie de disposiciones normativas, tanto de adaptación de textos anteriores como de desarrollo normativo de nuevos procedimientos.

Ello ha permitido una reducción importante de costes, tanto monetarios como en tiempo y esfuerzo y posibilita que los recursos humanos, siendo más escasos que los de otras Administraciones del entorno, alcancen sin embargo un alto grado de eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos gracias, asimismo, a un alto nivel de especialización logrado a través de los procesos de selección y formación.

Pero toda la Administración española está inmersa en un proceso de modernización en el marco de las estrategias de la Unión Europea.

La Estrategia de Lisboa (año 2000) ha significado un punto de inflexión en el desarrollo de las políticas de la Sociedad de la Información dentro de la Unión Europea.

El objetivo de la Estrategia de Lisboa era hacer de Europa, en 2010, la economía más competitiva y dinámica, basada en el conocimiento y capaz de un crecimiento sostenible, con mayores y mejores empleos y una mayor cohesión social.

Para alcanzar estos objetivos se debían desarrollar una serie de políticas y entre ellas la promoción de la Sociedad de la Información mediante la mejora de las Tecnologías de la Información y la

Comunicación. Con este propósito la Comisión Europea lanzó en 2005 el «Programa i2010», que consideraba tanto el nivel europeo como las reformas nacionales.

En conexión con esta iniciativa europea, fue asimismo lanzado en 2005 el Plan Avanza español, para el periodo 2006-2010, con un presupuesto cinco veces mayor a la cantidad dedicada a la sociedad de la información en los cuatro años anteriores.

En relación con el área de Servicios Públicos digitales, el Plan tenía como meta el conseguir una Administración Electrónica completamente desarrollada y garantizar el derecho de ciudadanos y empresas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas.

Para alcanzar estos objetivos, se llevaron a cabo una serie de medidas, incluyendo algunas de ejecución directa, medidas de promoción y medidas legislativas.

En 2007, el marco legal interno para la Administración Electrónica en España fue establecido por la Ley 11/2007, que reconoce, a partir de 1 de enero de 2010, el derecho de los ciudadanos a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos y la correlativa obligación para las Administraciones de prestar servicios electrónicos. Esto es aplicable a todas las Administraciones territoriales, a nivel central, autonómico y local.

La implantación efectiva de la Ley requirió nuevos desarrollos normativos, como el **Real Decreto 1671/2009**, del Ministerio de la Presidencia, que regula diferentes aspectos de la Administración Electrónica como las sedes electrónicas, la identificación y autenticación electrónica, los registros electrónicos, notificaciones y documentos electrónicos o el expediente electrónico, el **Real Decreto 1363/2010**, del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre notificaciones electrónicas obligatorias en el ámbito de la AEAT, y **los Reales Decretos 3/2010 y 4/2010** del Ministerio de la Presidencia, de implementación del Esquema Nacional de Seguridad, que establece los criterios y niveles de seguridad necesarios para los procesos de tratamiento de la información previstos y del Esquema Nacional de Interoperabilidad, encargado de establecer los criterios comunes de gestión de la información que permitan compartir soluciones e información.

Los objetivos del Plan Avanza 1 y la Ley 11/2007 fueron alcanzados con éxito en 2010, y ello fue reconocido con el otorgamiento a España

del Premio de Naciones Unidas al Servicio Público 2010 por haber avanzado 11 puestos en el ranking mundial sobre Gobierno electrónico hasta situarse en el número 9.

La Administración Electrónica mejora el funcionamiento de la Administración en su conjunto porque hace posible:

- **Mayor celeridad y agilidad.** Permite reducir los plazos de tramitación y simplificar los trámites.
- **Mejora en la eficacia.** Permite el trato personalizado a millones de ciudadanos.
- **Mejora en la eficiencia.** Se pueden realizar más trámites a un coste inferior.
- **Interconexión entre Administraciones.** Permite la interconexión entre las Administraciones y por tanto que éstas se intercambien información, garantizando la confidencialidad y la correcta utilización de la misma.
- **Sostenibilidad ambiental.** Ahorro de papel, a medida que nos vayamos acostumbrando a no imprimir los documentos electrónicos.

Por tanto, se pueden señalar las siguientes ventajas para la AEAT:

- Disponibilidad on line de la documentación necesaria para gestionar el trabajo interno, con la consiguiente reducción de los tiempos de tramitación, especialmente a medida que se va generalizando la digitalización de la documentación presentada en papel.
- La documentación en soporte papel se archiva en el lugar donde entró y no viaja, por lo que se gana en seguridad.
- Mejor definición de los trámites y normalización de las casuísticas.
- Mayor eficacia, al mejorar la gestión de los procedimientos, y mayor eficiencia, ya que se pueden realizar más trámites en menos tiempo.
- Mejora de la imagen corporativa.

Todos estos avances en cuestiones de canales electrónicos van siguiendo una evolución. De momento sólo es obligatorio realizar ciertos procedimientos por medios electrónicos para las personas jurídicas y empresarios, pero no lo es para el resto.

Por tanto, aunque nos encontramos en el contexto de la Administración Electrónica, estamos dentro de un proceso de evolución, dado que no a todos los contribuyentes se les puede exigir su uso.

2. EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS EN LA AEAT

No está siendo fácil ni inmediata la implantación de la prestación de servicios electrónicos a los contribuyentes, que comenzó en 1996 a través del Portal de Internet de la Agencia Tributaria

Por citar algunos hitos importantes dentro del proceso de implantación de estos servicios electrónicos, hay que destacar la creación en 1998 de la oficina virtual en entorno seguro para el Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF) y las declaraciones tributarias mensuales de las grandes empresas, y su ampliación para otros impuestos y servicios en los años posteriores.

Desde el año 2003 se ha dado un fuerte impulso a los servicios electrónicos haciéndose posible la presentación de declaraciones a través de colaboradores sociales, las notificaciones electrónicas voluntarias, la transmisión de datos entre Administraciones (con consentimiento del interesado) y el reconocimiento de nuevas autoridades de certificación.

En 2004 se creó el Registro de apoderamientos para la realización de trámites y actuaciones por Internet.

En 2006 se introdujo la posibilidad de actuar con el DNI electrónico, se creó el Registro telemático para determinados trámites y procedimientos y se introdujo el aviso por teléfono móvil para comunicar pago de la devolución del IRPF, el próximo vencimiento de un aplazamiento, la concesión de una solicitud de compensación o de un fraccionamiento de pago, comunicar el número de referencia para entrar en el portal de Renta de la Agencia etc.

En 2007 entró en vigor la ya citada Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que ha sido el marco jurídico para el lanzamiento de la Sede Electrónica el 1 de enero de 2010.

La Sede Electrónica sustituye a la antigua oficina virtual y supone un paso más hacia un enfoque integral del servicio electrónico que se presta a los contribuyentes.

En todo este proceso ha habido una constante interacción entre las obligaciones derivadas del ya expuesto desarrollo normativo de la Administración Electrónica, tanto a nivel europeo como nacional y los objetivos fijados en la AEAT, de mejora de la asistencia al contribuyente a través de los servicios electrónicos.

La implantación de la Ley está suponiendo para la Agencia Tributaria un importante reto. Aunque la Agencia estaba ya muy avanzada en el campo de los servicios electrónicos, ha sido necesario adaptar los procedimientos y aplicaciones existentes a los requerimientos de la Ley 11/2007. Ya no se trata de una facultad sino de una obligación para la Agencia, que se ha visto obligada a posibilitar que los ciudadanos puedan ejercer los derechos que establece la Ley a partir de 1 de enero de 2010.

Estos derechos son los siguientes:

1. Derecho a utilizar canales electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
2. Derecho a no aportar datos y documentos ya entregados a las Administraciones Públicas.
3. Derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
4. Derecho a realizar pagos por medios electrónicos.
5. Derecho a obtener copias electrónicas de documentos electrónicos que pertenezcan a expedientes administrativos.
6. Derecho a utilizar técnicas de identificación electrónica.

Los correlativos deberes impuestos a la Administración Tributaria son los siguientes:

1. Creación de una sede electrónica.
2. Crear un registro electrónico donde los ciudadanos puedan entregar sus documentos electrónicos.
3. Creación de un expediente electrónico
4. Pasarela de pagos
5. Inventario electrónico
6. Usar técnicas de identificación electrónica que garanticen la autenticidad.

Como consecuencia de esta Ley, la Administración General del Estado garantiza el acceso de todos los ciudadanos a los servicios electrónicos a través de un sistema de varios canales:

- A. Oficinas de atención presencial**, las cuales ponen a disposición de los ciudadanos de forma libre y gratuita los medios e instrumentos precisos para ejercer los derechos reconocidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, debiendo contar con asistencia y orientación sobre su utilización, bien a cargo del personal de las oficinas en que se ubiquen, o bien por sistemas incorporados al propio medio o instrumento.

- B. Puntos de acceso electrónico**, que consisten en sedes electrónicas creadas y gestionadas por los departamentos y servicios públicos y disponibles para los ciudadanos a través de redes de comunicación.
- C. Servicios de atención telefónica**, que en la medida en que los criterios de seguridad lo permitan, faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos.

La puesta en funcionamiento de toda la normativa de Administración Electrónica es un trabajo íntegramente desarrollado por empleados de la Agencia, trabajando en un equipo multidisciplinar. El número de empleados directamente involucrados en la adaptación a la Ley 11/2007 es de 400, excluidos directivos.

En estos momentos el ciudadano puede elegir, para cualquier trámite, la presentación electrónica o la presentación en soporte papel.

Por otra parte, en el diseño de los servicios electrónicos se ha tenido en cuenta la forma de operar de las empresas, las presiones a las que están sometidas y los procedimientos que utilizan y se han estudiado los medios efectivos de comunicación con ellas, para atraer su interés.

Como ejemplo de los trabajos llevados a cabo se pueden citar la normalización de denominaciones de procedimientos y servicios, la normalización de trámites, en particular, trámites de registro o la normalización de estados en consulta del estado de tramitación.

La normalización ha sido buscada, pero también favorecida por la creación de aplicaciones horizontales, que conectan con las distintas aplicaciones gestoras de los procedimientos.

3. BREVE DESCRIPCIÓN DEL PORTAL DE INTERNET DE LA AEAT

Como se puede comprobar, en España, en el ámbito de los servicios electrónicos, ha habido una gran evolución, desde su inicio como mera herramienta de información y su desarrollo como medio de comunicación con el contribuyente hasta conseguir en estos momentos la participación activa de éste, por medios electrónicos, en los procedimientos tributarios.

Los servicios se centralizan a través del Portal de la Agencia Tributaria, que contiene:

3.1 Información de la Agencia con información institucional, información sobre Campañas, información sobre Educación Cívico-Tributaria, Planificación, Estadísticas de la Sede Electrónica y una información especial relativa a la Delegación Central de Grandes Contribuyentes, dentro de la cual se informa, entre otras cosas, del Foro de Grandes Empresas y el Código de Buenas Prácticas.

3.2 Información dirigida a tres grupos: los ciudadanos, las empresas y profesionales y los colaboradores.

- A. Dentro del bloque «**Ciudadanos**» se puede acceder a la pantalla «trámites electrónicos», a través de la cual los contribuyentes pueden consultar sus expedientes tributarios, sus datos censales y sus notificaciones, tal como se explicará más adelante.
- B. En el bloque «**Empresas y profesionales**» se agrupa la información que interesa a empresarios individuales y profesionales, a empresas, a Grandes Empresas y a No Residentes.
- C. Dentro del apartado «**Colaboradores**» se incluye, por ejemplo, la información del Foro de Asociaciones y Colegios Profesionales Tributarios, de reciente puesta en funcionamiento en marzo de 2011 y se incluyen los modelos de autorización de trámites para los colaboradores sociales, que pueden realizar múltiples actuaciones por vía telemática en representación de terceras personas

Como en todos los demás servicios de información, se busca el uso de un lenguaje claro y conciso, capaz de trasladar a los ciudadanos los preceptos normativos de una forma clara y se proporciona a cada contribuyente las respuestas a las necesidades de información que corresponden a su perfil tributario.

Se ha conseguido habilitar un fácil acceso y unos formularios de declaración sencillos y ello ha hecho posible el logro de una mayor tributación automática, la sistematización y acceso a la información personal relevante, la simplificación del sistema tributario y la reducción de normas.

La accesibilidad de la página Web de la Agencia ha obtenido la Certificación de Accesibilidad Euracert, nivel doble A.

3.3. Otros servicios prestados a través del Portal:

- Se puede proceder a la **descarga en PDF** de formularios y programas de ayuda, clasificados y organizados, así como de sus instrucciones y normativa.

- Incluye un **histórico de novedades** por meses, del año anterior y el año en curso y permite la suscripción al servicio de **información de Novedades**.
- Se ha habilitado un apartado de **resolución de consultas informáticas**, que son atendidas, además de por medio de la atención telefónica, mediante ayuda electrónica en tiempo real, asistencia remota por agente, e incluso mediante soporte informático en Twitter.
- Hay disponible un **Calendario del Contribuyente** y un apartado de **Preguntas y Errores más frecuentes**, que tiene una gran utilidad práctica dentro de la interacción Administración-contribuyente y, en concreto, en lo relativo al uso de la informática.

Un ejemplo de las preguntas más frecuentes es todo lo relacionado con la facturación electrónica.

En este apartado se contesta, por ejemplo, a la pregunta de si el obligado puede convertir sus facturas en papel a formato electrónico y se responde que se puede convertir cualquier documento original, siempre que se utilice un software de digitalización que haya sido homologado por la Agencia y se informa asimismo de la Orden Ministerial del Ministerio de Economía y Hacienda que lo regula.

En relación con la facturación electrónica, hay que mencionar que también se dan a conocer, a través del Portal de la Agencia, las especificaciones requeridas para que la factura electrónica sea aceptada por la Agencia en las relaciones con sus proveedores derivadas de la contratación de obras, suministros, asistencias técnicas y servicios.

Estas especificaciones deben ser observadas en los ficheros de facturas de generación electrónica y transmisión telemática que los proveedores de la Agencia deben utilizar cuando opten por esta modalidad de facturación y han sido elaboradas en colaboración con el conjunto de entidades financieras de depósito, entidades colaboradoras de la Agencia en la recaudación de los tributos e ingresos de derecho público.

En esta elaboración se han tenido en cuenta las recomendaciones en la materia dadas en los ámbitos de la UE y de la OCDE, a la luz de la experiencia en las relaciones comerciales, tanto privadas como públicas.

3.4 Experiencia piloto que se ha desarrollado durante el mes de febrero de 2012 para ofrecer información tributaria y aduanera por Internet a aquellos ciudadanos, que lo soliciten y dispongan de certificado electrónico o DNle.

Dentro del área de **Aduanas**, se han recibido solicitudes de información aduanera en relación con los Impuestos Especiales, Gestión Aduanera e INTRASTAT.

En **materia tributaria**, la prueba piloto se ha restringido a la contestación de solicitudes de información relativas al concepto Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

En ambos casos, se ha acotado el ámbito territorial de la experiencia, ya que se han contestado exclusivamente las solicitudes procedentes de los ámbitos territoriales de las Delegaciones Especiales de Cataluña, Canarias y Asturias.

4. LA SEDE ELECTRÓNICA

Una vez mencionadas algunas señas de identidad del Portal de la Agencia Tributaria española, hay que seguir profundizando en el análisis de los servicios prestados al contribuyente y hablar de un proyecto clave tanto en el presente como para el futuro de la Administración Tributaria española: la **Sede Electrónica** que, como ya se ha mencionado antes, ha sido puesta en marcha el 1 de enero de 2010 y sustituye a la antigua oficina virtual.

Desde la perspectiva del contribuyente, la Sede Electrónica es un punto de acceso a aquellos servicios que requieran identificación o autenticación por parte de los ciudadanos o de la Administración. Su principal objetivo es permitir a los contribuyentes la realización de todos sus trámites y gestiones tributarias a través de la misma.

Está dotada de condiciones especiales de identificación, seguridad y responsabilidad, garantizando a su vez una información veraz, actualizada y completa.

Los ciudadanos pueden, en este momento, realizar todos los trámites y las consultas previstas durante las 24 horas de los 365 días del año

Hay que mencionar, dentro de las consultas, el servicio denominado **“Mis Expedientes”**, por el que los contribuyentes que dispongan de DNI electrónico o de certificado electrónico expedido por cualquier

entidad autorizada pueden conocer el estado de tramitación de los expedientes en los que tienen la condición de interesados, correspondientes a los procedimientos cuya tramitación electrónica se haya iniciado con posterioridad al 1-1-2010.

Desde la perspectiva de la Administración Tributaria, se puede hablar de **seis grandes bloques de actuaciones**, que se van desarrollando a través de la Sede Electrónica:

4.1 Nueva aplicación de registro

La Ley 11/2007 establece la posibilidad de convertir documentos presentados en formato papel en documentos electrónicos, conforme a los sistemas específicos de digitalización contemplados en la propia Ley, que les confieren el carácter de copia auténtica.

Por tanto, una vez presentado un documento en formato papel, cualquier órgano administrativo puede digitalizarlo, de forma que a partir de ese momento se remita sólo el documento electrónico y no el original en formato papel.

En esta línea, la Agencia ya estableció, en una Instrucción de diciembre de 2009, la obligación de digitalizar, aplicable a las solicitudes, escritos y comunicaciones en soporte papel que son presentados en las oficinas de Registro de la Agencia Tributaria, tanto presencialmente como por los distintos servicios postales.

Estas Oficinas de Registro incluyen, tanto el Registro General, ubicado en los Servicios Centrales, como las Oficinas de Registros auxiliares en las sedes territoriales.

Así, todo documento presentado es adecuadamente digitalizado, previa su catalogación y su asignación a la oficina gestora competente, se vincula al expediente al que corresponda y es además correctamente incorporado en las bases de datos corporativas, desde donde será accesible en todo momento, tanto a los ciudadanos a los que el procedimiento se refiera, como a los funcionarios responsables.

Debe tenerse en cuenta que, una vez digitalizados los documentos originales en papel, estos no volverán a utilizarse, dado que:

- Al contribuyente se le pondrán de manifiesto en formato electrónico (ya sea por Internet o por copia en CD/DVD).
- Si pidiera copia en papel de algún documento se procede a la impresión de los documentos digitalizados incorporados al expediente electrónico, junto con las diligencias generadas desde

- la propia aplicación Expediente Electrónico, acreditativas de la autenticidad e integridad de dichos documentos.
- A los Tribunales Económico-Administrativos, la Jurisdicción Contencioso-Administrativa o a la Jurisdicción Penal sólo llegan los expedientes en formato electrónico, sin perjuicio de que, excepcionalmente, el Tribunal pueda solicitar la remisión de algún documento original en soporte papel.

El desarrollo de la aplicación de Registro se ha hecho con criterios de excelencia, siguiendo un modelo de desarrollo que contempla la reducción de cargas administrativas, la simplificación de los procedimientos y los beneficios para la ciudadanía y las Administraciones.

Por ello, la nueva aplicación de Registro ha supuesto un gran trabajo a la hora de revisar el **inventario de todos los procedimientos** de la Agencia Tributaria y los **trámites** que se pueden realizar en cada procedimiento.

El total de procedimientos y servicios de la Agencia con trascendencia frente al contribuyente es de 443 y el número de procedimientos internos es de 134, con lo que el total de procedimientos y servicios de la Agencia es de 577.

La aplicación de Registro incorpora un elemento de altísimo valor añadido como es el de facilitar que los documentos presentados por los obligados tributarios lleguen a los concretos funcionarios que gestionan los expedientes a los que están vinculados los documentos y, por otra parte, permitir que los documentos electrónicos se asignen a los usuarios finales lo más rápidamente posible, evitando los problemas del trasiego físico de documentos.

Por tanto, la nueva aplicación de Registro no sólo da soporte al control de los documentos presentados por los ciudadanos sino que además se configura como una herramienta de gestión integral de los documentos desde que estos entran en un Registro de la Agencia hasta que llegan a poder del funcionario que está tramitando el expediente al que interesan.

Como consecuencia del trabajo realizado, la nueva aplicación ha exigido cambios y adaptaciones de los modos de trabajo de las oficinas y de los funcionarios concretos que sean responsables de las diferentes tareas que hayan de llevarse a cabo sobre los documentos. Así pues, en estos momentos, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 11/2007, el ciudadano puede elegir, para cualquier trámite

de cualquier procedimiento o servicio tributario de la Agencia, la presentación electrónica.

Para aquellos casos en los que, en el momento actual, no sea posible la iniciación o la comunicación por medios electrónicos, se ha desarrollado un **formulario de inicio y comunicación** en el Registro Electrónico, a través del cual es posible presentar documentos electrónicos no normalizados ante la Agencia Tributaria (por ejemplo, alegaciones en un procedimiento).

Los procedimientos, servicios y trámites que se pueden llevar a cabo por Internet incluyen, entre otras, actuaciones relativas a:

1. Impuestos

Presentación de modelos de declaraciones tributarias del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, IVA, Sociedades, Impuestos Especiales, Impuesto de Matriculación, Impuesto sobre la Renta de No Residentes, Pagos a cuenta, declaraciones informativas etc.

Dentro de las declaraciones informativas puede ser de interés citar algunos ejemplos, como la declaración anual de operaciones con terceras personas, la declaración anual de determinadas rentas obtenidas por personas físicas residentes en otros Estados miembros de la Unión Europea y en otros países y territorios con los que se haya establecido un intercambio de información o la declaración anual de las operaciones realizadas por los empresarios o profesionales adheridos al sistema de gestión de cobros a través de tarjetas de crédito o débito.

Si se compara el sistema de presentación de declaraciones tradicional con el de presentación a través de Internet se puede ver, como principal diferencia sustancial, que en el segundo únicamente se han adaptado a las nuevas herramientas tecnológicas los dos elementos esenciales del proceso:

- El primero es la firma (tradicionalmente, el contribuyente firmaba la declaración de su puño y letra y en Internet el contribuyente presenta la declaración junto con la firma electrónica).
- El segundo elemento es el acuse de recibo de la Administración.

En el sistema tradicional la Administración o entidad financiera colaboradora en la que se hacía la presentación devolvía el ejemplar para el interesado sellado, acreditativo de que la declaración estaba presentada.

En el sistema de Internet, la Agencia devuelve un código de retorno de la presentación (el sello electrónico), que acredita que la declaración ha sido presentada por Internet y aceptada.

Las **ventajas de la presentación por Internet** son muchas e importantes, tanto **para el contribuyente como para la Administración**.

- **Ventajas para el contribuyente**

El **contribuyente** puede presentar su declaración cómodamente desde cualquier sitio (su domicilio, su oficina etc.) y sin necesidad de desplazamientos ni esperas.

Tiene además la flexibilidad de poder presentar las declaraciones sin tener que ajustarse a un horario de apertura de las oficinas de la Administración Tributaria.

Como nuevos requisitos para el contribuyente, derivados de la Administración Electrónica, en la mayoría de los procedimientos se exige, como sistema de identificación, el DNI electrónico y/o certificado electrónico (por ejemplo en el IVA y en el Impuesto de Sociedades).

Sin embargo, para facilitar a la mayoría de los contribuyentes el ejercicio por vía telemática de sus obligaciones tributarias se simplifican en algunos casos estos requisitos.

Así, en el caso del borrador de la declaración de IRPF, el sistema actual de identificación vinculado a la tramitación electrónica puede ser, tanto el certificado electrónico o DNI electrónico como una identificación a través de su Número de Identificación Fiscal (NIF) y apellido y del número de Referencia del borrador o de una casilla concreta de la declaración de la renta del año anterior.

En el caso de las declaraciones informativas, la presentación debe ser telemática o en las Oficinas de la Agencia, en soporte directamente legible por el ordenador, pero en algunos casos se admite la presentación mediante impreso, cuando se trate de un máximo de 15 registros.

Para cada procedimiento susceptible de tramitación electrónica se ha diseñado y colocado en la sede electrónica, para su consulta, una ficha con los datos generales del procedimiento, la información vinculada a la tramitación electrónica y la normativa aplicable.

• **Ventajas para la Administración Tributaria**

La primera ventaja de la tramitación de los tributos por Internet es la inmediatez, ya que las declaraciones están disponibles para su proceso inmediato, evitándose la demora producida en la entidad financiera colaboradora, el servicio de correos y en los procesos de clasificación y lectura o grabación llevados a cabo en la propia Administración. Esto es particularmente interesante para las devoluciones.

La segunda gran ventaja es la corrección; las declaraciones presentadas por Internet son correctas (sin errores) y esto es particularmente interesante en el caso de las declaraciones informativas.

Respecto a la gestión de la información, al ser automatizada no requiere el empleo de personal para su tramitación, con lo que implica menores costes.

Otra ventaja importante es la no-localización, ya que se presentan, indistintamente, declaraciones de contribuyentes adscritos a cualquier Administración o Delegación de la Agencia.

Por último, hay que mencionar la adaptabilidad del sistema; se trata de un servicio acorde a las necesidades del empresario actual y en línea con la evolución de las nuevas tecnologías.

Estas ventajas son igualmente aplicables al resto de las actuaciones que se realizan por Internet.

Hay que hacer una mención expresa a la posibilidad que ofrece la Ley 35/2006, del IRPF, que establece que los contribuyentes pueden solicitar que la Administración tributaria les remita, a efectos informativos, un **borrador de declaración** siempre que las rentas procedan exclusivamente de las siguientes fuentes:

- a) Rendimientos del trabajo.
- b) Rendimientos de capital mobiliario sujetos a retención o ingreso a cuenta.
- c) Imputación de rentas inmobiliarias siempre que procedan, como máximo, de dos inmuebles.
- d) Ganancias de patrimonio sometidas a retención o ingreso a cuenta, así como las subvenciones para la adquisición de la vivienda habitual.

El contribuyente puede conocer, a través de la Sede Electrónica de la Agencia, el **borrador de declaración** que ha elaborado la

Administración, con la información relevante disponible (denominada «datos fiscales») y los cálculos que establezca la normativa.

Si el contribuyente considera que el borrador refleja su situación tributaria, puede suscribirlo y confirmarlo (tanto por vía telemática, como por vía telefónica, así como en las oficinas de la Agencia). En este caso tendrá la consideración de declaración por este impuesto.

Si considera que no refleja su situación, puede instar su rectificación cuando considere que han de añadirse datos personales o económicos no incluidos en el mismo, o advierta que contienen datos erróneos o inexactos.

Para llevar a cabo esta labor de asistencia es necesario que estén disponibles en tiempo y forma los datos que proporcionan las declaraciones informativas que los restantes obligados tributarios han de presentar ante la Agencia. De ahí la especial trascendencia que para la Administración Tributaria tienen las **declaraciones informativas**.

Por ello, durante el plazo de presentación de las declaraciones informativas (mes de enero en el caso de España) y una vez finalizado el mismo (hasta el 01 de marzo, fecha de entrega de los borradores), la Agencia Tributaria lleva a cabo otra importante labor de asistencia, ayudando a los declarantes en la confección y presentación telemática de estas declaraciones.

Esta labor comprende, además los servicios disponibles a través de Internet, llamadas telefónicas, reuniones con las empresas, asistencia técnica y sesiones informativa.

Los **procedimientos de devolución de tributos** también son susceptibles de inicio y tramitación por vía telemática (aunque también se pueden presentar los modelos de declaración en las oficinas de la Agencia y a través de entidades colaboradoras).

En estos casos, la Administración examina la documentación presentada y la contrasta con los datos y antecedentes que están en su poder. En caso de que se reconozca la devolución solicitada, el acuerdo se entenderá notificado por la recepción de la transferencia bancaria o, en su caso, del cheque.

Las notificaciones que se deban producir podrán asimismo ser realizadas telemáticamente, en su caso.

2. Aduanas

Se pueden citar, entre otras actuaciones, la presentación de declaraciones sumarias y manifiestos de carga, presentación y despacho de declaraciones, solicitud de autorizaciones de establecimientos, solicitudes de Operador Económico Autorizado o de autorizaciones de regímenes aduaneros etc.

Por ejemplo, en el caso de la declaración sumaria de descarga de mercancía introducida por vía marítima, la declaración puede ser presentada en papel o por vía electrónica, a través de Internet, bien a las Autoridades portuarias o a la propia Agencia Tributaria, en virtud del Acuerdo de Ventanilla Única entre la Agencia y Puertos del Estado. En transporte aéreo la presentación se realiza directamente a la Agencia.

3. Censos: se pueden realizar, entre otras:

Declaración censal de alta, modificación y baja, declaración de cambio de domicilio y/o variación de datos personales, declaración de alta, variación o baja en el Impuesto sobre Actividades Económicas cuando la gestión corresponde a la Agencia, contestar requerimientos de la Administración dirigidos a comprobar la información censal declarada por el contribuyente, etc.

4. Certificados tributarios

Solicitud de certificados de situación tributaria, expedidos a petición de los contribuyentes con diversas finalidades como certificados para contratistas y subcontratistas, certificados de residencia fiscal, certificados de estar al corriente del pago de las obligaciones tributarias, exigidos para participar en procedimientos de contratación con las Administraciones Públicas, etc.

5. Actuaciones en materia de recaudación

Presentación de solicitudes y cumplimentación de todo tipo de trámites utilizando Formularios disponibles en la sede electrónica, contestación de requerimientos, consulta de deudas con enlaces para obtener cartas de pago, consulta del estado de tramitación de procedimientos, presentación de alegaciones y/o documentos o justificantes, solicitud de ampliación de plazos, etc.

6. Beneficios fiscales y Autorizaciones: podrían realizarse las siguientes actuaciones

Presentación de modelos para solicitar el abono anticipado de la deducción por maternidad o por ejemplo el reconocimiento del derecho a la exención del IRPF de determinados premios literarios, artísticos o científicos.

Se pueden solicitar acuerdos previos de valoración de las retribuciones en especie del trabajo personal, a efectos de determinar el correspondiente ingreso a cuenta del IRPF, asimismo se puede presentar solicitud de planes especiales de amortización a efectos del Impuesto de Sociedades, etc.

En este apartado está por ejemplo el procedimiento para pedir autorización de un sistema de facturación electrónica, en el que el interesado debe presentar solicitud especificando los medios que pretende aplicar para que quede garantizada la autenticidad del origen y la integridad del contenido de los documentos electrónicos emitidos. El Departamento de Inspección podrá autorizar el sistema propuesto o denegarlo.

Otro procedimiento permite tramitar la homologación de software certificado de digitalización de facturas. En este caso, el solicitante deberá aportar, junto a la solicitud, una descripción de las normas técnicas en las que se basa el procedimiento de digitalización certificada, así como los protocolos o normas y procedimientos de seguridad, de control y de explotación referidos a la creación y consulta de la base de datos documental que contenga las imágenes digitalizadas de los documentos originales en papel suministrados por el obligado tributario y los sistemas de firma electrónica utilizados.

7. Comprobaciones fiscales y procedimiento sancionador: se pueden citar las siguientes facultades:

Contestación de requerimientos efectuados dentro del procedimiento inspector de comprobación e investigación, aportación de justificantes para procedimientos de verificación de datos de comercio exterior o para comprobaciones de valores, etc.

8. Requerimientos y comunicaciones

Contestación de requerimientos y aportación de justificantes en procedimientos tramitados por los Departamentos de Gestión Tributaria, Aduanas, Recaudación e Inspección.

Asimismo es posible realizar algunas actuaciones en el marco de **recursos y reclamaciones económico-administrativas**, como por ejemplo, presentar escritos de interposición de reclamación o escritos de alegaciones o solicitar la devolución de garantías presentadas y tramitar quejas y sugerencias ante el Consejo de Defensa del Contribuyente.

4.2 El Expediente Electrónico

La nueva utilidad de Registro desarrollada por la Agencia ha sido un requisito indispensable para dar un paso más dentro del proceso del servicio electrónico al contribuyente con el desarrollo del **Expediente Electrónico** y la Ley 11/2007 constituye, a su vez, el punto de partida de su regulación normativa.

El **expediente electrónico** es el conjunto de documentos electrónicos que corresponden a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contengan.

Los contribuyentes pueden consultar sus expedientes a través de la Sede Electrónica, accediendo con certificado digital o DNI electrónico.

El desarrollo del expediente electrónico ha sido posible gracias a la aplicación de Registro, porque ésta permite disponer de documentos correctamente catalogados y digitalizados, desde el momento de su recepción.

Un mismo documento puede formar parte de distintos expedientes electrónicos y el índice del expediente electrónico sustituye al foliado de los expedientes.

El expediente electrónico agiliza la tramitación de los procedimientos, facilita el acceso a los mismos de los obligados tributarios y tiene una ventaja importante para la Administración, ya que permite trabajar desde un lugar distinto al que se encuentra el expediente y posibilita, por tanto, un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles.

La tarea actual es avanzar en la gestión integrada en soporte electrónico de todos los documentos que intervienen en cada procedimiento de la Agencia Tributaria, con independencia de que dichos documentos estén en soporte papel o electrónico.

Y al hablar de procedimientos hay que incluir, tanto los que se producen en el seno de la propia organización como en sus relaciones externas, frente a los obligados tributarios, Tribunales Económico-administrativos, Tribunales de Justicia, demás Administraciones Públicas y entidades o instituciones de derecho público etc.

En este sentido, la aplicación Expediente Electrónico no es un mero mecanismo de archivo de documentación, sino el soporte de los documentos que integran el expediente desde el momento de su generación u obtención en formato electrónico, o desde que se produce la digitalización de los documentos originales en papel.

La implantación del expediente electrónico se está llevando a cabo en la Agencia de forma gradual.

Por ejemplo, en las áreas de inspección tributaria y de inspección de aduanas e Impuestos Especiales, el expediente electrónico se forma, desde 2010, desde el inicio del procedimiento.

Así, en el área de Inspección, la formación del expediente de comprobación e investigación debe realizarse de manera electrónica desde el momento de inicio de la tramitación del expediente.

La documentación electrónica será la única que constituirá el antecedente de los acuerdos de liquidación que en su caso se dicten y será la que, en caso de recurso, se remita a los Tribunales.

Por ello, en la ordenación, identificación y conservación de la documentación electrónica, debe emplearse el mismo celo que hasta ahora se utilizaba para la ordenación, custodia e indexación del expediente en papel.

Sin embargo, en las áreas de gestión tributaria, gestión de grandes empresas y recaudación, el expediente electrónico se formará cuando se interponga una reclamación económico-administrativa, por lo que, por ahora, no se forma para todos los expedientes de estas áreas.

Ello es debido a que, por ejemplo en el caso del Área de Gestión, en el momento de entrada en vigor de la Aplicación Registro únicamente estaba desarrollada la Aplicación de Expediente Electrónico en relación a determinados procedimientos sancionadores y de Recursos.

Para el resto de los procedimientos no está, hasta el momento, completamente desarrollada la aplicación de Expediente Electrónico, por lo que solo es necesaria la formación de este tipo de expedientes, con la consiguiente digitalización y catalogación obligatoria de todos los documentos vinculados al mismo, cuando sea precisa su remisión a los Tribunales Económicos Administrativos.

Queda pendiente resolver algunas cuestiones, como por ejemplo el hecho de que, como es sabido, una gran parte de la documentación relativa a las actuaciones de las oficinas del Área de Gestión, no se reciben por el registro general ni por el registro telemático, sino que es aportada por el obligado tributario, directamente en “mostrador”.

Es más, en la mayor parte de las ocasiones, esta documentación, constituye la parte mas importante y/o numerosa de todos los antecedentes que en algún momento han de incluirse en el expediente.

Es muy difícil para las Oficinas gestoras el poder digitalizar, en todo caso y de forma inmediata, toda esa documentación que llega por mostrador.

Para intentar resolver parte del problema el Departamento de Informática Tributaria ha generado y puesto en producción una utilidad que permite asignar a los expedientes correspondientes a los diferentes procedimientos un “**número de expediente electrónico**”.

Este número permitirá vincular al mismo todos los documentos que sucesivamente se presenten por el contribuyente (facilitándose así su correcto almacenamiento y posterior acceso) y también aquellos otros documentos que se emitan por la AEAT.

4.3 Colaboración social para la presentación telemática de declaraciones y comunicaciones.

La Agencia ha ampliado las posibilidades de actuación de los obligados tributarios mediante **representación de terceros**, que deben disponer de certificado digital, para la realización de actuaciones y trámites por Internet.

Esta figura del colaborador social, en la que se encuadra la figura de los asesores fiscales, es denominada representación habilitada por la nueva normativa general de acceso electrónico a los servicios públicos.

Ya desde 2004 se había buscado paliar las dificultades de acreditar la representación con que actúa quien lo hace a través de Internet e impulsar la actuación ante la Administración Pública en representación de terceros por vía telemática.

Para ello, se creó por Resolución de febrero de 2004 un registro de apoderamientos basado en una aplicación informática que permite inscribir los poderes otorgados por los ciudadanos y empresas para la realización de aquellos trámites y actuaciones que, en materia

tributaria, podían realizarse por Internet, en aquel momento a través de la página Web de la Agencia.

Se trata de una base de datos informatizada y ubicada en Internet, viva ya que es modificada por los poderdantes y accesible por Internet, solamente con certificado electrónico.

En Resolución de mayo de 2010 se dispuso que se incorporasen al registro los apoderamientos acreditados de las siguientes formas:

- **Poder otorgado, mediante impreso** habilitado al efecto, por comparecencia personal en las Delegaciones y Administraciones de la Agencia y, en el caso de personas jurídicas, mediante comparecencia del representante legal de la entidad o de quien ostente poder suficiente para otorgar los apoderamientos.
- **Poder otorgado mediante documento público o documento privado con firma notarialmente legitimada**, presentado ante la Agencia.
- **Poder otorgado por Internet** mediante alguno de los sistemas de identificación y autenticación previstos en la Ley 11/ 2007.

Respecto al contenido del Registro de apoderamientos, se incluyen los apoderamientos globales por categorías de trámites (presentación de declaraciones, consulta de datos personales, recepción de notificaciones y pago de impuestos) y asimismo se incluyen los apoderamientos para trámites específicos.

Los apoderamientos pueden ser otorgados a una o varias personas salvo para la recepción telemática de comunicaciones y notificaciones. En este caso únicamente podrán ser otorgados a una sola persona, física o jurídica.

En este momento, la colaboración social se extiende a la presentación por Internet de solicitudes de compensación y de aplazamiento o fraccionamiento de pago.

4.4 Notificaciones por medios electrónicos

De conformidad con la nueva normativa, se permite a cualquier persona física o jurídica recibir por vía telemática las notificaciones administrativas, con total seguridad e integridad, bien mediante la **Notificación por comparecencia electrónica** (acceso electrónico por los interesados al contenido de las actuaciones administrativas correspondientes, siempre que quede constancia de dichos accesos), bien mediante la utilización de una **Dirección Electrónica Habilitada**.

La **Notificación por comparecencia electrónica** puede recibirse a través de la Sede Electrónica, mediante certificado digital o DNI electrónico.

La **Dirección Electrónica Habilitada** será obligatoria para determinados supuestos (Sociedades Anónimas y Limitadas, así como para Grandes Empresas), para los que se ha establecido en Real Decreto de octubre de 2010 la notificación y comunicación administrativa obligatoria por medios electrónicos en el ámbito de la Agencia Tributaria.

En estos casos, las notificaciones se remiten exclusivamente a la Dirección Electrónica Habilitada por las empresas y, transcurridos diez días naturales desde su envío sin haber accedido a las mismas la sociedad, se entienden efectuadas las notificaciones.

Se necesita certificado electrónico o bien apoderar a alguien con certificado para poder acceder, pero no disponer del mismo no impide que el sistema de notificación entre en funcionamiento con todos sus efectos.

En materia de notificaciones, con objeto de facilitar el uso de esta modalidad de gestión telemática, a partir de 2012 no será necesario disponer de DNLe o certificado electrónico para presentar documentación relacionada con determinadas notificaciones recibidas de la Agencia.

Para ello bastará con acceder a la opción “Presentar documentación relacionada con una notificación recibida de la Agencia Tributaria”, que aparece dentro del bloque de “Trámites destacados” de la Sede electrónica, y teclear el código seguro de verificación (CSV), que el usuario encontrará en el pie de página de la primera hoja de cada documento que reciba de la Agencia Tributaria, así como el NIF del presentador.

4.5 Pago electrónico, ya se había progresado mucho antes de la Ley con la pasarela de pagos, por lo que el cumplimiento de este requerimiento ha implicado menos trabajo.

La pasarela de pagos de la Agencia Tributaria permite que el ciudadano pueda pagar electrónicamente mediante cargo en cuenta bancaria o mediante tarjeta de crédito o débito.

Asimismo, se han ampliado las posibilidades de pago mediante domiciliación bancaria.

Adicionalmente, existe también la posibilidad de pagar deudas tributarias a través de los servicios de banca a distancia propios de las Entidades Colaboradoras, utilizando las claves privadas que suministra cada banco a sus clientes.

También se ha avanzado en permitir la obtención de cartas de pago por Internet y en otra serie de servicios de valor añadido en el área de Recaudación, como por ejemplo la posibilidad de presentar solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento del pago de deudas, solicitar compensación de deudas, presentar contestaciones a las diligencias de embargo de sueldos, salarios y pensiones etc.

Las entidades de crédito pueden asimismo llevar a cabo la consulta de diligencias de embargo de cuentas y las entidades pagadores de sueldos, pensiones y salarios pueden, por ejemplo, contestar requerimientos.

Los destinatarios de las diligencias de embargo tienen una serie de funcionalidades que les permiten por ejemplo el cálculo del importe embargable en el caso de embargo de sueldos, salarios o pensiones, contestación de las diligencias de embargo, obtención de cartas de pago etc.

4.6 Consulta on line del estado de tramitación de los expedientes y copia electrónica de los documentos electrónicos que forman parte del expediente.

Esto supone que, con carácter general, el ciudadano no tiene que solicitar la consulta o la copia cumplimentando un formulario y presentándolo en el Registro electrónico, sino que con su DNI electrónico o su certificado electrónico puede ejercitar estos derechos.

Hay que señalar, por otra parte, que todos los documentos y certificados emitidos por la Agencia, independientemente de cuál haya sido la vía de solicitud de los mismos, disponen de un código de verificación para que el destinatario pueda verificar su autenticidad y validez.

Por tanto, el Código Seguro de Verificación permite la verificación de la integridad de la copia de este documento electrónico y esta verificación se puede realizar asimismo a través de la sede electrónica.

5. FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LA AEAT

Los trabajos de implantación del expediente electrónico han exigido asimismo realizar un esfuerzo en la formación del personal de la Agencia Tributaria.

Esta formación comenzó en 2009 y se viene continuando desde 2010 a través del canal electrónico (Intranet, e-learning, aplicación informática "sametime" que permite la mensajería instantánea y la conversación en tiempo real y en entorno virtual) y del canal presencial.

Asimismo, se ha llevado a cabo un esfuerzo de difusión fuera de la organización; se ha llevado a cabo formación externa en colaboración con el Instituto Nacional de Administración Pública, difusión con colaboradores sociales y se ha participado en seminarios y ferias.

De todo lo anterior se deduce que la implantación de la Ley 11/2007 que está realizando la Agencia Tributaria es muy ambiciosa. No se pretende un simple cumplimiento formal de la ley sino que se desea que el objeto y las finalidades de la ley se cumplan de manera efectiva, dado que beneficia al ciudadano y supone una reducción de sus cargas administrativas.

Se considera que la Agencia Tributaria y, en general el Ministerio de Economía y Hacienda, deben seguir actuando como motor e impulso de la sociedad de la información y colaborando asimismo en la activación de la actividad económica.

La Administración española es consciente de que se están dedicando y se dedicarán muchos recursos a los canales electrónicos, sin menoscabo de los canales no electrónicos, ya que la Agencia ha de seguir manteniendo su canal presencial para relacionarse con aquellos ciudadanos que no deseen hacerlo por medios electrónicos.

6. ANÁLISIS DE LA OPINIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES

La impresión de los contribuyentes sobre los servicios prestados para incentivar el cumplimiento voluntario en España se puede analizar, gracias a las encuestas y estudios realizados por la Agencia Tributaria y el Instituto de Estudios Fiscales (IEF).

Las cifras de la encuesta del estudio del IEF "Opiniones y actitudes fiscales de los españoles en 2010" muestran que casi las tres cuartas partes de los encuestados (72%) conocen los servicios prestados por la Agencia, pero sólo cuatro de cada diez los utilizan.

En cuanto al porcentaje de ciudadanos que no conocen y no utilizan los servicios de la Agencia Tributaria, seis de cada diez ciudadanos no utilizan o no conocen el servicio de firma electrónica y la mitad de los encuestados no conocen o no utilizan nunca la página Web de la Agencia.

Sin embargo, por otra parte, sólo uno de cada diez no utiliza o no conoce los borradores de declaraciones y la información de la base de datos tributaria.

La información telefónica y la atención presencial en las oficinas de la Agencia son desconocidas o no utilizadas por un 29% y 21% respectivamente.

Respecto a la evolución del conocimiento y de la utilización de los servicios de la Agencia, desde 1995 a 2010, la tendencia en la relación entre el conocimiento y la utilización de los servicios de la Agencia por los contribuyentes, comparando el nivel de conocimiento y uso del año 2010 con los años anteriores, muestra un ligero aumento del nivel de conocimiento de los servicios de la Agencia, pero se mantiene el nivel de utilización.

En cuanto a las valoraciones sobre diferentes servicios de asistencia, muestran que todos los servicios ofrecidos por la Agencia cuentan con una valoración muy positiva (el 86% de media). De entre todos ellos, el servicio mejor valorado es la comunicación de los datos fiscales (por el 91% de los entrevistados que responden), seguido de la página web de la AEAT y de la firma electrónica (para el 90% y el 89% respectivamente).

Les siguen el borrador del IRPF (para el 87%), la atención que prestan los funcionarios a quienes se personan en las oficinas de la AEAT (para el 84%), quedando en último lugar la atención telefónica a los contribuyentes, que es un servicio bueno y muy bueno para el 78%, pero valorado negativamente por el 22% de quienes lo conocen y han decidido opinar sobre él.

7. OTROS DATOS SOBRE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN LA AEAT

Además de conocer el resultado de las encuestas, para completar el análisis de la situación actual es interesante conocer algunos datos sobre la Administración Electrónica en la Agencia Tributaria:

- ✓ Pagos electrónicos: casi 3 millones en 2010, incluyendo pagos on-line a través de la AEAT, pagos a través de banca telemática y pagos en oficinas de entidades colaboradoras (IRPF).
- ✓ Colaboradores sociales: 3.857 convenios o protocolos adhesión.

- ✓ Apoderados: 695.661 apoderamientos activos en enero de 2011. Incremento de un 49% en un año.
- ✓ Notificaciones electrónicas: 66.675 altas en censo (enero 2011)
- ✓ Número de declaraciones de IRPF presentadas por Internet 6.931.036 en 2009.
- ✓ 695.026 notificaciones y 717.601 comunicaciones enviadas hasta enero 2011

8. CONCLUSIONES

A pesar de que queda trabajo por hacer en cuanto a la utilización efectiva por los ciudadanos, lo conseguido hasta ahora es mucho.

1. El trabajo pendiente debe asimismo crear sinergias con el resto de los sectores de las Administraciones Públicas y con los focos de toma de decisiones, de modo que se realicen políticas que incentiven la demanda de los ciudadanos, puesto que la oferta de servicios electrónicos ya es muy amplia.
2. Hay que conseguir la generalización del uso de sistemas de firma electrónica, en particular DNI electrónico y que se rentabilice el esfuerzo e inversión realizado por las Administraciones Públicas para sí mismas y para la sociedad en general.
3. Debe trabajarse en la personalización de los servicios y en el desarrollo de los mismos de acuerdo con las demandas y necesidades de los ciudadanos para poder vencer la preferencia cultural por la atención personal.

Todos los esfuerzos en este campo implican una clara mejora de la eficiencia de las Administraciones Tributarias. En una situación de crisis económica como la actual es importante adoptar medidas que mejoren la eficiencia y la productividad de los recursos existentes y la apuesta por la Administración electrónica es una de ellas.

En definitiva podríamos concluir que facilitar el cumplimiento juega un papel esencial dentro de las Estrategias de las Administraciones Tributarias. Cuanto más difícil es defraudar o cometer errores y más fácil es el cumplimiento de las obligaciones, más contribuyentes cumplen con los requisitos legales.

Un ejemplo relevante del límite a las oportunidades de evasión y error es la obtención y tratamiento de información suministrada por terceros, incluidos o no en el procedimiento de retención de tributos, con carácter obligatorio y periódico.

En este sentido, la información suministrada por estos terceros, en poder de la Administración Tributaria y recogida en su base de datos, puede ser puesta de manifiesto al contribuyente en los borradores de las declaraciones que se le facilitan. Es, por tanto, un elemento importante que, además de limitar las posibilidades de error, incentiva poderosamente el cumplimiento y, a su vez, lo facilita.

Pero no se puede olvidar que incentivar el cumplimiento tributario es una tarea basada en el conocimiento del comportamiento humano, e influir en este comportamiento es una tarea compleja.

Parte de una estrategia de éxito es aumentar cada día el conocimiento de este comportamiento y fomentar la cooperación con grandes empresas y la colaboración social con asociaciones profesionales, agentes de aduanas, notarios, registradores de la propiedad, instituciones financieras, representantes de los contribuyentes, colaboradores de la Administración Tributaria etc.

Los contribuyentes están más inclinados a cumplir voluntariamente cuando creen que la Administración actúa de una manera razonable y en los nuevos foros que se están creando para posibilitar el diálogo con estos grupos es posible desarrollar estrategias que permitan demostrar la eficiencia y eficacia de la Administración en el uso de los recursos.

Los medios electrónicos mejoran este cumplimiento porque contribuyen a que la Administración preste un mejor servicio y a que el contribuyente reciba el mensaje de que el sistema le brinda mayor comodidad, funciona con mayor transparencia y es más eficiente, tanto en sus procedimientos como en sus resultados.

En este sentido, cada vez que un contribuyente accede a nuestros servicios es una oportunidad para implicarle en nuestra estrategia de incrementar el cumplimiento voluntario y para incentivar el uso de canales electrónicos.

E-FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE POR INTERNET

Sue Wormington

Directora General de la División de Integración Horizontal
Agencia de Ingresos
(Canadá)

SUMARIO: *Resumen Ejecutivo.- 1. Introducción.- 2. Los servicios en línea seguros actuales (SOLS) de la CRA.- 3. El plan de hoy para el mañana.- 4. El “mundo” que nos rodea.- 5. Desafíos de los servicios electrónicos.- 6. Conclusión.*

RESUMEN EJECUTIVO

La misión de la Agencia Canadiense de Ingresos (CRA) es administrar impuestos, prestaciones y programas afines y asegurar su cumplimiento, en nombre de los gobiernos de todo Canadá, contribuyendo de esta forma al bienestar económico y social permanente de los canadienses.

La calidad del servicio y de la información es vital para la autoevaluación voluntaria. La CRA usa un enfoque integrado y multicanal para orientar a los contribuyentes al canal más asequible y a la vez más eficaz que satisfaga sus necesidades de servicios. Sus servicios abarcan desde información y ayuda proporcionadas a través de la Web, publicaciones y servicios telefónicos automatizados, hasta servicios asistidos por agentes y transacciones electrónicas.

Durante muchos años, la CRA ha ofrecido servicios electrónicos seguros a particulares, empresas y sus representantes. Hoy en día, los particulares y las empresas pueden usar canales de autoservicio seguros y automatizados para cumplir con algunas de sus obligaciones en materia de impuestos y prestaciones. La CRA ha ofrecido sistemáticamente a contribuyentes, beneficiarios y a sus representantes, opciones de canales electrónicos de servicio como Quick Access (Acceso Rápido), My Account for Individuals (Mi Cuenta para Particulares), My Business Account (Mi Cuenta de Empresa), My

Payment (Mi Pago), Interactive Voice Response (Respuesta Vocal Interactiva) y Smartlinks (Enlaces Inteligentes), así como opciones de presentación electrónica.

El enfoque de la CRA para mejorar los servicios en línea seguros y su funcionalidad es a través del desarrollo de una estrategia denominada "Enhancing Secure Online Services (SOLS), A Business Architecture for the Next Generation of CRA Self-Service Applications 2010-2015" ("Mejorando los servicios en línea seguros, una arquitectura de negocios para la próxima generación de aplicaciones de autoservicio de la CRA, 2010-2015"). La Estrategia SOLS identificó 11 temas clave mediante los cuales la CRA podría mejorar sus servicios en línea seguros. Estas iniciativas son: autenticación, marketing de credenciales, documentos electrónicos, presentación electrónica (particulares), presentación electrónica (empresas), formularios electrónicos, prestación electrónica, dispositivos móviles, pagos electrónicos, inscripción y visualización.

Del mismo modo que la CRA evalúa y mejora sus opciones de servicios electrónicos, el sector privado continúa cambiando. El sector privado está generando opciones a través de asociaciones dentro del sector financiero, independientes de la CRA, que facilitan a los contribuyentes la tarea de cumplir con su obligación tributaria.

Los servicios electrónicos y el cumplimiento no se tratan sólo de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones. Consisten también en prestar servicios y mejorar la manera en que la CRA realiza sus actividades, no sólo con los contribuyentes sino también como un órgano que trabaja con otros gobiernos y con el sector privado. Mejoras en la prestación de servicios permiten que contribuyentes y empresas proporcionen la información correcta, lo que aumenta la exactitud de la CRA cuando maneja sus archivos.

El compromiso de la CRA de proveer y mejorar los múltiples canales de servicio disponibles para los canadienses simplifica la tarea de los contribuyentes de cumplir con la legislación tributaria de Canadá.

1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio y de la información es vital para la autoevaluación voluntaria. La Agencia Canadiense de Ingresos (CRA) usa un enfoque integrado y multicanal para orientar a los contribuyentes al canal más asequible y a la vez más eficaz que satisfaga sus necesidades de servicio. Sus servicios abarcan desde información y ayuda proporcionadas a través de la Web, publicaciones y servicios

telefónicos automatizados hasta servicios asistidos por agentes y transacciones electrónicas.

Los sistemas de producción de alta capacidad de la CRA, respaldados por un enfoque de gestión de servicios de tecnología de la información, facilitan diversas actividades de la Agencia tales como la evaluación y el procesamiento de altos volúmenes de datos de impuestos y prestaciones, la emisión y la recepción de pagos y otros servicios importantes para sus clientes.

CUMPLIMIENTO

Servicios	My Account
	Quick Access
	My Business Account
	Represent a Client
	My Payment
	Respuesta Vocal Interactiva
	Sitio Web de la CRA
	Smartlinks
	Teléfono
	Formularios electrónicos
Facilitación	Presentación electrónica para particulares
	NETFILE, TELEFILE, E-FILE
	Presentación electrónica para empresas
	Papel tradicional
Procesamiento	Pagos electrónicos
	Papel tradicional
Evaluación posterior	Documentos electrónicos
	Prestación electrónica
Reparación	Presentación electrónica de apelación u objeción a través de My Account y My Business Account
	Papel tradicional

Suministrar a los canadienses información, herramientas y servicios mediante canales múltiples de servicios que favorezcan el cumplimiento. Este principio es la base de la estrategia de la CRA para mejorar la prestación de servicios a particulares y empresas.

La CRA ofrece información a través de su sitio Web y mediante publicaciones, respuestas vocales interactivas, informaciones asistidas por agentes, transacciones electrónicas y modificaciones de cuentas vía Internet.

El objetivo de estas actividades es asegurar que los canadienses tengan acceso, a través de canales múltiples, a los servicios que necesitan para cumplir voluntariamente con la legislación tributaria de Canadá.

1.1. Indicadores de servicio

La CRA sigue consolidando su servicio a los canadienses al capitalizar innovaciones tecnológicas que abren nuevas oportunidades para reducir la carga de cumplimiento.

Los canadienses están adoptando cada vez más las ofertas de servicios electrónicos de la CRA.

En 2010-2011:

- El 66,3% de las interacciones y transacciones fueron realizadas en la modalidad de autoservicio por contribuyentes particulares y empresariales, así como por beneficiarios y/o sus representantes, registrándose un alza del 2,5% con respecto al año anterior;
- Se registraron más de 14 millones de visitas en el sitio Web My Account;
- Hubo un aumento del 56,2% en los ingresos efectivos al sistema de servicios de My Business Account;
- El 60,3% de las declaraciones de particulares se tramitaron electrónicamente; y
- El 41,2% de las declaraciones de GST/HST se tramitaron también en forma electrónica.

El hecho de proveer a los canadienses múltiples canales de servicios facilita el cumplimiento de los contribuyentes con la legislación tributaria de Canadá. Los logros de la CRA a la hora de procesar declaraciones de impuestos de particulares y empresas, declaraciones informativas y pagos, en tiempo y forma, contribuyen más aún a la autoevaluación

y al cumplimiento voluntario.¹ Su éxito creciente en estas áreas demuestra que la Agencia continúa proveyendo a los canadienses un acceso a los servicios que necesitan para cumplir voluntariamente con sus obligaciones tributarias.

2. LOS SERVICIOS EN LÍNEA SEGUROS ACTUALES (SOLS) DE LA CRA

2.1. Servicios disponibles inmediatamente para los canadienses

Durante muchos años, la CRA ha ofrecido servicios electrónicos seguros a particulares, empresas y sus representantes. Hoy en día, los particulares y las empresas pueden usar los canales de autoservicios seguros y automatizados de la CRA para cumplir con muchas de sus obligaciones en materia de impuestos y prestaciones. La Agencia ha ofrecido sistemáticamente opciones de canales electrónicos de servicio a contribuyentes, beneficiarios y a sus representantes.

Las empresas y los particulares pueden tramitar sus declaraciones, pagar sus impuestos y acceder de manera rápida y segura a información de impuestos y prestaciones en el sitio Web de la CRA. Las opciones de presentación electrónica para declaraciones de particulares incluyen NETFILE¹, TELEFILE² (presentación telefónica), EFILE³ (presentación a través de un transmisor tercero) y EFILE On-Line Plus (presentación en lote por transmisores terceros). Las opciones de presentación electrónica para declaraciones de empresas incluyen GST²/HST³ NETFILE⁴, GST/HST TELEFILE⁵, Transferencia por Internet de Archivos de GST/HST (GIFT)⁶, Intercambio Electrónico de Datos de GST/HST (EDI)⁷, Presentación Corporativa por Internet y Transferencia de Archivos por Internet.

2.1.1. My Account for individuals

Introducido en 2003, My Account es un modo seguro de permitir a los canadienses visualizar y gestionar la información específica relacionada con sus declaraciones de impuesto sobre la renta, pagos en cuotas, depósitos directos, pagos de la Prestación Fiscal Canadiense para Niños (CCTB por su sigla en inglés), pagos de

¹ El 'Apéndice A' identifica las normas del servicio de procesamiento de la CRA.

² **El impuesto sobre bienes y servicios (GST)** es un impuesto que se aplica al suministro de la mayoría de las propiedades y servicios en Canadá.

³ **El impuesto armonizado sobre las ventas (HST)** es un impuesto que combina el GST con los impuestos sobre las ventas propios de cada provincia, cuando corresponda.

créditos de GST/HST, y más. Mediante el registro de un identificador de usuario seguro, My Account permite a los particulares acceder a servicios tales como: cambios en la declaración, cambio de domicilio, cambio de estado civil, solicitud de beneficios sociales, gestiones para depósitos directos, autorización a representantes, establecimiento de pagos pre autorizados, disputas sobre registros, visualización de declaraciones, visualización de información de formularios fiscales y más.

En julio de 2010, la CRA rediseñó My Account introduciendo el uso de lenguetas para organizar y exhibir más eficazmente la cantidad cada vez mayor de información. Los cambios se diseñaron para mejorar la facilidad de uso, simplificar la navegación y contribuir a una experiencia de usuario sencilla e intuitiva.

La CRA está trabajando para ofrecer avisos y correspondencia electrónicos, a través del servicio My Account, como una alternativa al correo convencional. También pretende ofrecer un mecanismo que permita a los contribuyentes presentar electrónicamente sus documentos a la CRA.

My Account for individuals seguirá siendo la plataforma sobre la cual la CRA creará ofertas adicionales y mejorará sus servicios en línea seguros.

2.1.2. Quick Access

La opción en línea Quick Access sigue siendo una opción popular entre los contribuyentes, ya que les da acceso inmediato a ciertas informaciones de My Account para particulares, tales como el estado de su declaración de impuestos, el límite de deducción de su Plan Registrado de Ahorro para el Retiro (RRSP por su sigla en inglés)⁸, su Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (TFSA por su sigla en inglés)⁹, la cantidad que pueden contribuir y el estado de pagos de prestaciones, siempre que los contribuyentes se hayan identificado correctamente. Los contribuyentes deben proporcionar su número de seguro social, su fecha de nacimiento y el monto total de dinero que han calculado e ingresado en una línea específica de su declaración de impuesto sobre la renta más recientemente tramitada y procesada para los dos años fiscales anteriores. La información disponible a través del servicio Quick Access es limitada. Sin embargo, el proceso de identificación de usuario no presenta complejidad ni exige generar credenciales de ingreso al sistema. A medida que la CRA continúe mejorando sus servicios en línea seguros, se podrán agregar elementos adicionales a Quick Access,

siempre y cuando la información no requiera una mayor seguridad de la que está disponible en este portal.

Ingresos efectivos al sistema	2009-2010	2010-2011	Variación
My Account	4,6 M	4,7 M	2,0%
Quick Access	1,1 M	1,2 M	4,1%

2.1.3. My Business Account

Lanzada en 2006, My Business Account proporciona un medio seguro para acceder en línea a información y servicios personalizados de cuentas empresariales en lo que respecta a impuesto sobre los beneficios de las sociedades, impuesto/derecho interno, nómina, TFSA y GST/HST. Las empresas pueden: presentar y transmitir declaraciones; visualizar una amplia lista de estados, gestionar saldos y correspondencias; hacer solicitudes en línea; transferir pagos; registrar disputas formales; solicitar fallos; autorizar el acceso; calcular cuotas y gestionar perfiles.

My Business Account también ofrece servicios a quienes realicen la declaración informativa anual de su TFSA, además de suministrar a las empresas un mecanismo de respaldo de auditoría al proporcionarles la capacidad de enviar archivos electrónicos en línea, e incluye vínculos rápidos con otros servicios como My Payment. El portal My Business Account es un componente integral de las iniciativas futuras de servicios seguros en línea de la CRA.

El año pasado, la CRA añadió características a My Business Account para alentar a las empresas a realizar ciertas transacciones. Una nueva característica clave ha simplificado la transferencia de pagos dentro de una cuenta del programa y entre cuentas del programa para el mismo número de empresa de nueve cifras, al igual que el ajuste de las declaraciones de GST/HST y las solicitudes en línea para ciertas transacciones financieras. También ha añadido una calculadora de pago a plazos para facilitar a las empresas el cálculo de sus plazos para sus cuentas corporativas y de GST/HST. Asimismo, se han hecho mejoras en la Calculadora en Línea de Retenciones Salariales de la CRA para calcular más fácilmente las retenciones salariales. En el caso del GST/HST NETFILE, se agregaron funcionalidades para que las entidades inscritas ahora también puedan tramitar su

rebaja como organismo de servicios públicos⁴ al tiempo que tramitan electrónicamente su declaración de GST/HST.

En 2010-2011, hubo un aumento de casi 1,3 millones de declaraciones de GST/HST tramitadas electrónicamente debido, en parte, a la armonización del impuesto de ventas provincial de Ontario y Colombia Británica y la introducción de iniciativas de presentación electrónica obligatoria. Asimismo, hubo un aumento de más de 369.000 declaraciones corporativas presentadas vía Internet debido, en parte a la Administración de Impuestos sobre los Beneficios de las Sociedades para la Provincia de Ontario (CTAO por su sigla en inglés) y a las iniciativas de presentación obligatoria por Internet.

My Business Account	2009-2010	2010-2011	Variación
Ingresos efectivos al sistema / Accesos incluyendo representantes	794.318	1.240.702	56,2%

El número creciente de ingresos al sistema a través de este sitio Web da la pauta de que las empresas ven los beneficios de usar este servicio en línea. Un estudio independiente reciente reveló que, entre los encuestados que usaban My Business Account, el 87 por ciento encontraba este servicio bueno o aceptable y el 93 por ciento de los terceros especialistas en impuestos (representantes) consideraba lo mismo.⁵

2.1.4. Represent a Client (Representar a un Cliente)

Represent a Client es un portal que provee a terceros registrados un acceso en línea seguro y controlado a la información tributaria en nombre de los particulares y las empresas a quienes representan. Los usuarios destinatarios del portal van desde particulares que representan a miembros de la familia, dueños de empresas, tenedores de libros, administradores fiduciarios, abogados o especialistas en impuestos.

El acceso a los representantes de terceros se controla de manera tal de proporcionar autorización al nivel que corresponda, permitiendo limitar el acceso a visualización solamente, a visualización y posibilidad de hacer cambios, o a un número limitado de cuentas.

⁴ Organismo de servicios públicos es toda institución filantrópica, organización sin fines de lucro, municipalidad, universidad, colegio público u autoridad escolar u hospitalaria.

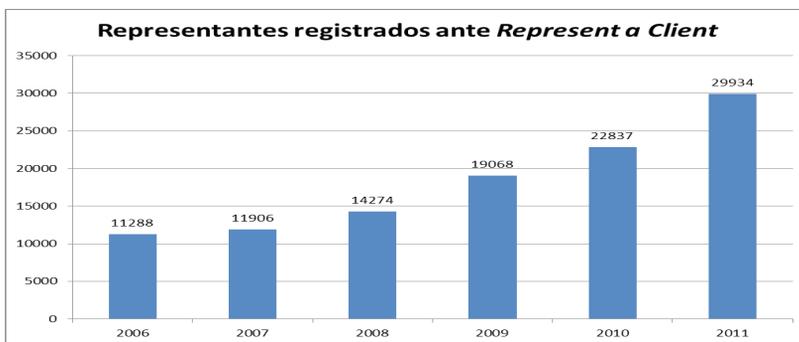
⁵ Federación Canadiense de Empresas Independientes, ficha de rendimiento de la Agencia Canadiense de Ingresos, enero de 2012.

Dentro del portal, los representantes de terceros pueden acceder a la mayoría de las funcionalidades disponibles para los dueños de empresas mediante My Business Account y para los particulares mediante My Account. El portal Represent a Client también provee a representantes de terceros herramientas para gestionar sus listas de clientes y las autorizaciones asociadas, incluyendo fechas de vencimiento. Se ponen a disposición de administradores y dueños de empresas que prestan servicios impositivos, unos registros de transacción detallados que les otorgan las herramientas de supervisión para monitorear las actividades de sus empleados. Se prevén para el año próximo otros cambios en el sistema que incluyen la capacidad de que un tercero registrado pueda cancelar su autorización en una cuenta de particular o empresa. La CRA también está introduciendo un centro de mensajes que permitirá una comunicación electrónica de dos vías entre la CRA y los representantes de terceros y respaldará sus iniciativas electrónicas.

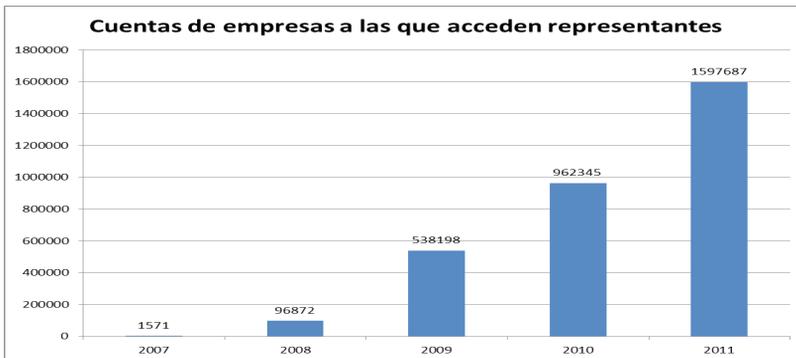
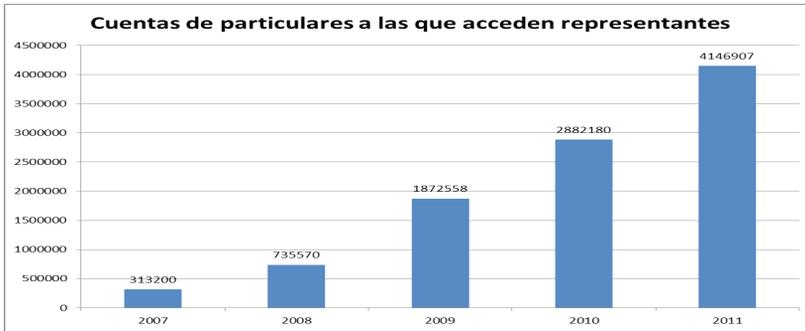
El servicio Represent a Client sigue siendo un contribuyente significativo al conjunto de opciones de autoservicio. El uso del servicio Represent a Client sigue creciendo.

Muchas empresas y particulares canadienses están acudiendo a representantes de terceros autorizados para que interactúen con la CRA en su nombre.

Las siguientes gráficas muestran el crecimiento anual observado en el número de representantes certificados, y el número de cuentas a las que se ha tenido acceso:



Hay casi 89 mil representantes que están autorizados a acceder a información tributaria en nombre de particulares y empresas a través del portal en línea seguro.



2.1.5. My Payment

El servicio My Payment de la CRA es un método alternativo de envío electrónico de pagos para particulares y empresas. Nuestro servicio My Payment permite que los particulares y las empresas hagan pagos electrónicos a través de un hipervínculo seguro con instituciones financieras canadienses participantes que ofrezcan el servicio de pago en línea llamado Interac®. La aplicación facilita el envío de pagos directamente a la CRA a través del enlace con los servicios bancarios en línea de las instituciones financieras participantes. Para utilizar el servicio de interfaz segura, los usuarios deben tener acceso a su banca en línea, contar con fondos suficientes en su cuenta, y el pago total debe estar dentro de los límites que el banco ha asociado a los débitos de la cuenta. A medida que la CRA evalúa mejoras en el pago electrónico, espera optimizar el servicio para aumentar las opciones de pago y la participación, y asimismo reducir las restricciones y limitaciones para lograr una mayor eficiencia. My Payment es una manera más de facilitar el cumplimiento.

2.1.6. Respuesta vocal interactiva (RVI)

La CRA intenta poner a disposición del contribuyente las informaciones y herramientas que mejor satisfagan sus necesidades, capacidades y preferencias. La Agencia considera que esto influye positivamente en el cumplimiento del contribuyente con la legislación fiscal y le brinda acceso a las prestaciones a que pueda tener derecho.

El uso de la RVI es una parte importante de la estrategia global de prestación de servicios telefónicos de la CRA.

El objetivo principal de la RVI es extender las ofertas de servicios de la CRA más allá de las horas de oficina habituales. El uso de la RVI durante las horas normales de oficina también permite a la CRA aumentar la accesibilidad general a su servicio telefónico al brindar a los visitantes la oportunidad de autoatenderse en lugar de hablar con un agente.

En los últimos años, la CRA ha comenzado a usar sus aplicaciones de RVI para créditos de manera de colaborar con los altos volúmenes de llamados que se registran en las fechas de emisión de pagos. En lugar de que la persona que llama reciba una señal de ocupado, la llamada se redirige a la RVI.

Los servicios de RVI funcionan mejor para tipos simples y reiterativos de transacciones, tales como las consultas de reembolsos y pagos. La estrategia de la CRA es centrar en la RVI este tipo de consultas. En caso de que una pregunta pueda ser más compleja, la CRA prefiere que la persona que llame pueda hablar con un agente para resolver su inquietud.

Las aplicaciones de RVI brindan a las personas que llaman la oportunidad de obtener información tributaria tanto personal como general. La CRA ofrece ocho servicios a través de la RVI. A continuación se ofrece una descripción general de estos servicios:

1. **Telerefund** avisa a los contribuyentes si sus declaraciones de ingresos y prestaciones se han procesado y cuándo pueden esperar su reembolso.
2. El servicio de **crédito del GST/HST** avisa a los contribuyentes si son elegibles para los impuestos sobre bienes y servicios/ impuestos armonizados sobre las ventas y la fecha en que pueden esperar recibir su pago.
3. El servicio de **Prestación Fiscal Canadiense para Niños (CCTB)** avisa a los contribuyentes si son elegibles para esta prestación y la fecha en que pueden esperar recibir su pago.

4. El servicio de **Prestación Universal para el Cuidado de Menores** (UCCB por su sigla en inglés) avisa a los contribuyentes si son elegibles para esta prestación y la fecha en que pueden esperar recibir su pago.
5. El servicio de **límite de deducción del RRSP** informa a la persona que llama el monto de aportación que puede descontar de su declaración para el ejercicio actual y, de corresponder, toda aportación no utilizada y disponible que pueda reclamar.
6. **Info-Tax** da información sobre varios temas fiscales de consulta frecuente para ayudar a los contribuyentes a presentar su declaración para el ejercicio actual.
7. El servicio **Business Information** orienta a las personas que administran una empresa o tienen intenciones de hacerlo.
8. El servicio de Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (**TFSA**) brinda a la persona que llama información sobre varios temas acerca de la TFSA. También le informa sobre el monto de la aportación a la TFSA no utilizada al 1 de enero del año en curso.

Los servicios de RVI proveen a la CRA los medios para ampliar su oferta de servicios a las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Esto a su vez ayuda a contribuyentes y beneficiarios a obtener la información que necesitan para cumplir con sus obligaciones y acceder a las prestaciones a que puedan tener derecho.

2.1.7. Smartlinks

El programa Smartlinks ofrece a los usuarios una opción de servicio de calidad al combinar el autoservicio vía Web con la ayuda a través de un agente telefónico.

Los Smartlinks se ubican estratégicamente en algunas páginas y aplicaciones Web complejas de la CRA. Los contribuyentes que navegan el sitio Web de la CRA pueden obtener información adicional y/o ayuda simplemente haciendo clic en un “smartlink”. A través de un sistema informático de RVI automatizado, los contribuyentes se conectan automáticamente con un agente de Smartlink, quien responde inmediatamente sus preguntas por teléfono mientras visualiza exactamente el mismo sitio Web que el contribuyente.

2.1.8. Formularios y publicaciones

Los contribuyentes pueden descargar o pedir formularios y publicaciones en línea o por teléfono, conseguir formularios para completar y solicitar formularios y publicaciones en formatos múltiples. El sitio ofrece la opción de búsqueda por tipo de formulario, paquete

fiscal o temas como ganancias de capital, gastos de traslado, guardería, planes registrados, etc.; u opcionalmente por grupos de clientes como personas con discapacidades, ancianos, estudiantes, no residentes, visitantes de Canadá, empleadores, agricultores, pescadores, etc.

3. EL PLAN DE HOY PARA EL MAÑANA

El enfoque de la CRA para mejorar los servicios en línea seguros actuales y su funcionalidad es a través del desarrollo de una estrategia denominada “Enhancing Secure Online Services (SOLS), A Business Architecture for the Next Generation of CRA Self-Service Applications 2010-2015” (“Mejorando los Servicios en Línea Seguros, una arquitectura de negocios para la próxima generación de aplicaciones de autoservicio de la CRA, 2010-2015”, en lo sucesivo denominada “Estrategia SOLS”).

Al idear esta estrategia, se establecieron principios para orientar el desarrollo de los servicios electrónicos, asegurando que sigan siendo seguros, fiables y fáciles de usar.

La Estrategia SOLS identificó 11 iniciativas clave mediante las cuales la CRA podría mejorar sus servicios en línea seguros. Estas iniciativas son: autenticación, marketing de credenciales, documentos electrónicos, presentación electrónica (particulares), presentación electrónica (empresas), formularios electrónicos, prestación electrónica, dispositivos móviles, pagos electrónicos, inscripción y visualización. Estas iniciativas se describen a continuación y se clasifican de la manera siguiente: actualmente disponibles, actualmente en desarrollo y de consideración futura.

3.1. Iniciativas de la estrategia SOLS actualmente disponibles

3.1.1. Autenticación

La CRA cuenta actualmente con varias soluciones de confirmación de identidad/autenticación. Su objetivo es avanzar hacia un modelo de autenticación común y un único punto de ingreso para la mayor parte de sus servicios en línea.

Simplificar las múltiples soluciones de confirmación de identidad/autenticación en uso dentro de la CRA, sin afectar los mecanismos de seguridad actuales, representa una mejora del servicio para aquellos clientes que usan varios canales de autenticación para relacionarse con la CRA.

Octubre de 2010 marcó un hito cuando la CRA introdujo su Servicio de Gestión de Credenciales (CMS por su sigla en inglés). La implementación de este servicio de gestión de credenciales le permitió a la CRA ofrecer un conjunto más amplio de servicios electrónicos seguros.

3.1.2. Marketing de credenciales

Resulta vital para cualquier expansión o mejora del Servicio en Línea Seguro el hecho de que todo el acceso seguro, ya sea por particulares, empresas o representantes, sea facilitado por el Servicio de Gestión de Credenciales de la CRA. Dada la importancia que tiene la protección de los datos para la confianza pública en el programa impositivo de autoevaluación de la CRA, una credencial segura es la base de toda interacción electrónica segura con la CRA. Es del interés de todos que las credenciales lleguen a manos de más clientes.

El marketing de credenciales es una mejora significativa del servicio que abrirá nuevas vías para hacer llegar las credenciales de la CRA a manos de sus clientes y permitirá aumentar la capacidad de autoservicio a través del acceso en línea seguro. La CRA examinará las maneras de ampliar los canales de emisión del código de seguridad, eliminando así toda demora en el proceso de inscripción.

La primera iniciativa de una estrategia plurianual integrada de comunicación y marketing incluye el diseño de una página de salto y una campaña de envío de publicidad orientada a las empresas pequeñas y medianas y a sus representantes (empleados).

3.1.3. Formularios electrónicos

La CRA continúa mejorando sus ofertas de servicios para que los contribuyentes completen y presenten en línea sus formularios, sin necesidad de imprimirlos y presentarlos por correo postal. Los formularios electrónicos son un mecanismo que permite capturar datos estructurados en la fuente y procesarlos sin necesidad de imprimir, presentar y capturar los datos del documento. La mejora de las capacidades de los formularios electrónicos reducirá enormemente la carga de cumplimiento y eliminará el papel.

Gracias al advenimiento de las nuevas tecnologías, la CRA evalúa medios diferentes de captura de datos fuera de las formas tradicionales. En lugar de tener que identificar por cuenta propia el (los) formulario(s) que se debe(n) completar, a los contribuyentes se los recibirá con una serie de preguntas automatizadas en formato de entrevista.

Según las respuestas que den se los dirigirá convenientemente hacia la documentación que sea pertinente para su autoevaluación.

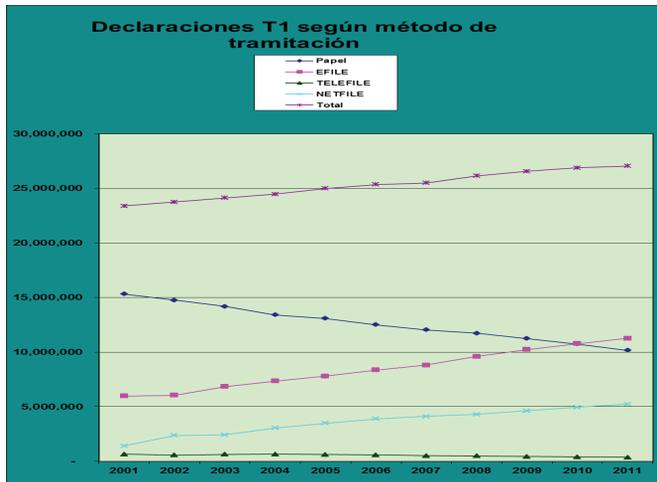
Se espera que el llenado automatizado de formularios basado en entrevistas facilite el cumplimiento al proporcionar a los contribuyentes la información que necesitan para tramitar sus declaraciones y solicitar las prestaciones aplicables que correspondan.

3.1.4. Presentación electrónica: Particulares

La suite de servicios de presentación electrónica de la CRA (EFILE, NETFILE y TELEFILE) sigue siendo el servicio más popular que ofrece la Agencia: más de 16,8 millones de particulares presentan electrónicamente sus Declaraciones de Particulares T1 (T1 Individual Returns).

La gráfica siguiente ilustra la forma en que las declaraciones en papel disminuyen año tras año, mientras que NETFILE y EFILE superan gradualmente al formato tradicional.

Si bien los números de TELEFILE siguen disminuyendo, más de 360.000 canadienses todavía tramitan sus impuestos por teléfono.



Aunque los números combinados de la presentación electrónica sean más altos que los de la presentación en papel, esta forma sigue representando una fuente significativa de declaraciones de impuestos de particulares. NETFILE aumenta de manera constante un 6% por año; sin embargo, sólo justifica el 19% de las declaraciones totales presentadas.

Un examen más minucioso de las declaraciones presentadas en papel indica que el 44% de ellas se prepara usando un software fiscal que crea un código de barras 2D⁶.

Casi la mitad de las declaraciones tramitadas en papel se preparan con el mismo software que utilizan los particulares que preparan y tramitan su declaración usando NETFILE. La capacidad de anexas y/o presentar documentación de respaldo, descrita en las secciones de Documentación electrónica y de Formularios electrónicos, contribuiría a resolver este impedimento de la presentación electrónica y podría aumentar drásticamente los volúmenes de la misma.

3.1.4.1. File My Return (Presentar mi declaración)

Si bien no está disponible actualmente, la CRA evalúa la implementación de una herramienta en línea gratuita, similar a un formulario para completar, a través de su portal seguro. Este formulario permitiría que los contribuyentes presenten sus declaraciones en línea. El formulario se basaría en la Web y no requeriría la descarga de ningún software. Esta opción tiene como destinatarios a los contribuyentes que tramitan en papel, que no desean comprar software y no necesitan las características más complejas del software comercial. Es un formulario simple para declaraciones simples. Es otro modo de mostrar a los contribuyentes canadienses que la CRA se compromete a facilitarles el cumplimiento.

3.1.5. Presentación electrónica: empresas

La legislación introducida en 2010 exigió que todas las empresas con una renta bruta de más de \$1 millón hagan sus presentaciones en forma electrónica, con unas pocas excepciones. Esto contribuyó a la presentación electrónica de unas 369.000 declaraciones adicionales. Desde hace ya algún tiempo se ha estipulado que los grandes declarantes deben presentar sus declaraciones anuales en algún tipo de formato electrónico. También en 2010, se legisló la presentación electrónica para todos los inscritos en el GST/HST con ventas superiores a \$1,5 millones. La legislación también estipula que se deben usar métodos de presentación electrónica específicos

⁶ La CRA introdujo los códigos de barras bidimensionales (2D) en 2005. Cuando se usa un software de preparación fiscal certificado por la CRA para imprimir una copia de la declaración de ingresos y prestaciones de un contribuyente, se imprime un código de barras 2D en la primera página. Este código de barras contiene todos los datos de identificación y financieros necesarios para procesar la declaración. El uso de códigos de barras de lectura mecánica proporciona una captura más rápida, exacta y eficiente de los datos de la declaración de impuestos que con la digitación manual.

en algunas situaciones. A enero de 2012, la legislación ha provocado un aumento del 67% en las declaraciones presentadas electrónicamente.

La presentación por Internet es hoy la opción preferida para recibir declaraciones informativas, y se está desalentando el uso de soportes electrónicos (como CDs o memorias USB, que se eliminarán gradualmente). Esto se hace evidente en el requisito obligatorio de presentar todas las declaraciones informativas de la TFSA por Internet, y en el uso de la legislación para desalentar la presentación en papel o en soportes electrónicos por parte de los empleadores. La presentación electrónica reduce considerablemente el costo y tiempo requerido para procesar las declaraciones informativas.

3.2. Iniciativas SOLS actualmente en curso

3.2.1. Prestación electrónica

La prestación electrónica es la capacidad de informar a los clientes participantes, mediante correo electrónico, que tienen una nueva correspondencia o solicitud de acción de la CRA. La correspondencia podría ser una carta modelo, una notificación de liquidación o de nueva cotización, una solicitud de justificación de la información relativa a una auditoría, un recordatorio de cuota o una solicitud de presentación de un pago. Dicho en términos simples, la prestación electrónica abre nuevas e ilimitadas vías para que los sectores comerciales se comuniquen con los clientes participantes.

De manera similar al sistema empleado por los bancos y las sociedades de inversión, no se enviará a las entidades inscritas ninguna información sensible por correo electrónico. La CRA tampoco solicitará información por esta vía. En lugar de ello, los clientes deberán ingresar a un portal seguro (My Account, My Business Account o Represent a Client) para realizar su gestión, ya se trate de presentar recibos en respuesta a la correspondencia de un auditor (ver la iniciativa de Documentos electrónicos), pagar una cuenta o visualizar la correspondencia reciente.

La CRA se beneficiará de una eficiencia significativa y a sus clientes se les facilitará y agilizará la tarea de cumplir con las obligaciones tributarias. Además de ser una mejora significativa en el servicio, la prestación electrónica permitirá:

- reducir los costos de impresión y correos;
- reducir el tiempo de prestación (la comunicación se puede entregar vía Web inmediatamente después de su creación);
- reducir el tiempo de respuesta (la CRA no tiene que esperar el correo regular);
- respaldar el programa de desarrollo sostenible de la CRA; y,
- promover el uso de portales seguros de la CRA.

En octubre de 2011, se implementó con éxito un centro de mensajes en el portal My Business Account (MyBA). Esta nueva funcionalidad permite enviar mensajes generales en un entorno seguro a todos los usuarios de MyBA (incluidos los dueños de empresas y sus representantes). También es posible enviar mensajes específicos a particulares o a pequeños grupos de cuentas de empresas. Los mensajes pueden incluir anuncios de servicios electrónicos nuevos o mejorados, cambios legislativos o procesales para los contribuyentes o notificación de interrupciones planificadas en el sistema. Los usuarios de MyBA pueden visualizar, gestionar y borrar estos mensajes dentro de su cuenta segura.

3.2.2. Documentos electrónicos

La implantación de una modalidad de documentos electrónicos ofrece un método seguro para que los contribuyentes y sus representantes transmitan/presenten documentación de apoyo y recibos (es decir, datos no estructurados) a la CRA.

Esta modalidad actualmente tiene lugar a través un proyecto piloto que permite que la transferencia de datos vinculados a la empresa se realice en un entorno seguro (My Business Account) y ha tenido una buena acogida por parte de las empresas al responder a las solicitudes de la CRA en lo que respecta a la actividad de auditoría planificada. Es menos intrusiva para los contribuyentes y sus agentes, permite una comunicación más eficaz entre el auditor y el contribuyente/agente, y garantiza una mejora en la eficacia del proceso de auditoría.

La ampliación de este piloto a todos los aspectos de la interacción de la CRA con el público implicaría extender el proceso a My Account for Individuals y a Represent a Client. En efecto, la iniciativa permitirá que todos los particulares, empresas, instituciones filantrópicas, representantes de terceros, etc., respondan vía Internet a las solicitudes de información y/o documentación de respaldo. La información podrá estar en diversos formatos no estructurados, incluidos textos e imágenes escaneados. Una vez establecidos los procedimientos internos, el personal de la CRA examinará la(s) presentación(es) para

determinar si se ha respondido satisfactoriamente a una solicitud de información o se deben tomar medidas adicionales con respecto al expediente del contribuyente.

Aunque esto pueda no sustituir por completo el uso de papel por parte de los clientes de la CRA, los beneficios incluyen la posibilidad de crear bancos nacionales para la distribución de la carga de trabajo, reducir las demandas de recursos necesarios para manejar el volumen de papel que presentan los contribuyentes y disminuir la necesidad de infraestructura para almacenar físicamente los documentos y poder recuperarlos.

Estos beneficios se sumarán a la experiencia mejorada de servicio al cliente que la CRA ofrecerá a los contribuyentes a través de sus portales en línea seguros, y facilitará en última instancia el cumplimiento de las solicitudes de la CRA.

3.2.3. Pagos electrónicos

Actualmente, la CRA ofrece una amplia variedad de opciones de pago electrónico, incluidos pagos electrónicos de cuentas a través de proveedores de servicios, pagos bancarios en sucursales y en cajeros automáticos, banca telefónica y servicios de banca por Internet a través de My Payment. El servicio ya cuenta con importantes características, pero aún quedan cosas por hacer.

Dentro de My Payment, sólo algunos bancos permiten gestionar mediante esta aplicación. Un inconveniente adicional para los contribuyentes es el hecho de que no todos los bancos permiten actualmente realizar el pago desde cuentas personales o corporativas. Si bien la funcionalidad de pago está disponible dentro de My Account, My Business Account y GST/HST NETFILE, la experiencia del usuario no es óptima debido a que éste debe ingresar a mano la información del pago. No se tiene hoy la capacidad de hacer un pago directamente en My Account, My Business Account o GST/HST NETFILE sin tener que salir del sistema y entrar en My Payment.

3.2.3.1. Mejoras en los débitos preautorizados

La CRA ofrece actualmente débitos preautorizados electrónicos (e-PAD por su sigla en inglés) a particulares con devengos atrasados identificados o que deben pagar impuestos en cuotas. Este servicio autoriza a la CRA a retirar un monto de pago predeterminado directamente de la cuenta bancaria de un particular en una institución financiera canadiense, en una fecha predeterminada. Este pago puede

ser único o periódico. Los particulares sólo pueden tener acceso a su información de e-PAD a través de My Account, ya que la información no se almacena en el portal My Payment.

En una tentativa de ofrecer a los contribuyentes más opciones electrónicas de autoservicio, la CRA evalúa la ampliación de los e-PAD para permitir que los particulares y las empresas hagan sus pagos a través de alguno de sus tres portales: My Account, My Business Account o My Payment. Se espera que los contribuyentes puedan iniciar, visualizar, modificar o cancelar electrónicamente sus configuraciones de e-PAD en alguno de los tres portales.

En línea con las expectativas del cliente, la CRA continúa explorando opciones de pago para crear un proceso integrado y simplificado que mejore la experiencia del usuario. Al ofrecer mecanismos diferentes para que los contribuyentes hagan sus pagos, se reafirma el compromiso de la CRA de brindar opciones de pago por autoservicio que sean fiables, seguras, confidenciales y convenientes y estén en consonancia con las mejores prácticas de la industria de pagos.

Asimismo, todas estas mejoras en el servicio a los canadienses reducirán enormemente la carga de cumplimiento y generarán una economía de costos.

3.3. Iniciativas para consideraciones futuras

3.3.1. Dispositivos móviles y servicios alternativos de prestación

El crecimiento colosal de teléfonos inteligentes, notebooks, tabletas y otros dispositivos móviles, junto con el surgimiento de una generación capaz de controlar su vida desde su bolsillo, nos obliga a considerar mecanismos alternativos de prestación que se acomoden a pantallas más pequeñas y lecturas minúsculas.

Cuando se creó la Estrategia SOLS en 2009, los clientes de la CRA pudieron acceder a las ofertas en línea de la CRA mediante un dispositivo móvil; sin embargo, estas soluciones se diseñaron para el uso tradicional en computadoras de escritorio y portátiles y no estaban adaptadas a las pequeñas pantallas de los dispositivos móviles.

La navegación no era fácil para el usuario, no obstante, alguien que quisiera visitar el sitio Web podía usar su dispositivo móvil para realizar esta tarea, con cierta dificultad.

Se han hecho progresos desde 2009. En enero de 2012 se lanzó el sitio Web móvil de la CRA. Toda persona que se conecte ahora mediante un dispositivo móvil es derivada a este nuevo sitio Web y recibe una lista de productos para elegir (en orden de frecuencia de visitas), a saber, "Particulares y familiares", "Empresas", "Instituciones filantrópicas" y "Noticias". Si elige "Particulares y Familias" se le presenta otra lista como: servicios electrónicos, información, etc. Estos subniveles continúan hasta que el usuario llega a una página específica del sitio. En cualquier momento, el usuario puede ir directamente al directorio raíz del sitio Web móvil de la CRA. El sitio móvil promedia más de 1.400 visitas por día. Está en marcha la fase II del proyecto, que consiste en modificar las páginas de salto para adecuarlas a un dispositivo móvil.

3.3.2. Inscripción

La CRA hoy acepta todas las inscripciones en línea para obtener un número de empresa (BN por su sigla en inglés) para el impuesto sobre los beneficios de las sociedades, el GST/HST, la nómina y algunas cuentas de programas provinciales. Sin embargo, el sistema de registro de empresa en línea de la CRA se concibió para empresas de tamaño pequeño y mediano que tienen requisitos de inscripción menos complejos.

Se está llevando a cabo un análisis de planificación estratégica y de opciones para ampliar y remodelar el servicio de registro en línea de la CRA y así proporcionar una gama completa de servicios para empresas, terceros y programas impositivos. El mismo abordará la integridad de datos del sistema de BN y permitirá a la CRA aprovechar sus inversiones en otros sistemas que se valen de los datos del BN.

3.3.3. Visualización

La iniciativa de visualización se refiere a la capacidad del contribuyente o de su representante autorizado para visualizar o acceder y, en algunos casos, descargar la información en poder de la CRA. Actualmente, a través de My Account, My Business Account y Represent a Client, hay capacidades de visualización que incluyen la declaración, los pagos de beneficios y créditos, los límites de RRSP, el saldo y la actividad de la cuenta, y la correspondencia. La mejora de las capacidades de visualización de la CRA dentro de sus portales en línea redundará en mejoras en los servicios y, probablemente, del cumplimiento. También es plausible que la ampliación de la información disponible en línea reduzca el número de solicitudes

de copias de correspondencia, documentos, etc., que la CRA recibe cada año, permitiendo al personal concentrarse en cuestiones más complejas y de mayor valor agregado.

4. EL “MUNDO” QUE NOS RODEA

4.1. El sector privado

Del mismo modo que la CRA evalúa y mejora sus opciones de servicios electrónicos, el sector privado continúa avanzando. El sector privado está generando opciones y se están creando dentro del sector financiero asociaciones independientes de la CRA para ayudar a facilitar el cumplimiento de los contribuyentes con su obligación tributaria.

En el año de presentación de declaraciones correspondientes al 2010 se introdujo un software de preparación tributaria para iPod, disponible para descarga usando iTunes.

Si bien su uso no produjo una gran cantidad de declaraciones, nos da una idea de la respuesta futura que podríamos obtener. La CRA sigue supervisando su uso.

A fin de aumentar la aceptación de la presentación electrónica, mejorar el servicio y reducir la carga de cumplimiento, la CRA ha aumentado la promoción de opciones gratuitas de software fiscal de terceras partes en su sitio Web. La CRA ha alentado a los desarrolladores de software a ofrecer más opciones gratuitas a los contribuyentes.

Muchos paquetes de software gratuito tienen restricciones y exclusiones en cuanto a quién puede usarlos. Suele haber ofertas gratuitas para estudiantes, jubilados o individuos ubicados en el tramo inferior del impuesto sobre la renta. Sin embargo, también suelen haber restricciones, como por ejemplo si el contribuyente tramita o no una declaración “simple” en lugar de una declaración más compleja, o los umbrales de niveles de ingresos. Sólo algunos productos de software son completamente gratuitos, independientemente del tipo de contribuyente, su edad o su nivel de ingresos. Varios desarrolladores de software han hecho un exhaustivo marketing para promover sus productos para la presentación de declaraciones correspondientes al año 2011. Un desarrollador de software ha ofrecido a sus clientes un acceso telefónico ilimitado a especialistas en impuestos durante un determinado lapso del período pico de producción de declaraciones.

4.2. Beneficios y Sociedades

Los servicios electrónicos y el cumplimiento no se tratan sólo de facilitar a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones. Los servicios electrónicos también consisten en prestar servicios y mejorar la manera en que la CRA realiza sus actividades, no sólo con los contribuyentes sino también como un órgano que trabaja con otros gobiernos y con el sector privado.

4.2.1. Para los “beneficios” de los canadienses

La CRA también es responsable de ayudar a los canadienses a obtener el dinero al cual tienen derecho a través de diversas prestaciones y créditos. Asumiendo que los contribuyentes desean que la CRA calcule automáticamente los pagos de beneficios, se creó una iniciativa llamada Automated Benefits Application – ABA (Solicitud de Prestaciones Automatizada). Este proyecto ofrece una “ventana única de servicios” que automatiza el proceso mediante el cual las nuevas madres solicitan pagos de beneficios sociales cuando inscriben el nacimiento de un hijo dentro de su provincia.

Cuando una madre utiliza la ABA, su elegibilidad y sus pagos se calculan y se emiten automáticamente para los siguientes programas federales y provinciales de subsidio familiar: la Prestación Fiscal Canadiense para Niños, la Prestación Universal para el Cuidado de Menores, el crédito de GST/HST y todo programa provincial relacionado.

La provincia transmite la información a la CRA para que calcule automáticamente el pago de prestaciones a través de una red de comunicaciones electrónicas segura.

La ABA hoy está disponible para aproximadamente el 80% de las madres de recién nacidos en Canadá, simplificándoles la solicitud de prestaciones. Aproximadamente el 95% de las madres que tienen la opción de usar la ABA lo hacen para solicitar beneficios para su recién nacido.

El servicio de la ABA reduce los tiempos de espera y el trabajo administrativo, poniendo rápidamente en manos de los padres beneficios sociales legítimos en un momento muy ajetreado de sus vidas. En una época en que todos quieren un servicio más fácil y rápido, el proyecto de la ABA responde a esta necesidad.

4.2.2. Facilitando los Negocios

Además de la ABA, la iniciativa TFSA también abre nuevos caminos hacia mejoras en los servicios electrónicos de la CRA. La iniciativa TFSA consolida la información de aportación y retiro recibida electrónicamente de emisores de cuentas TFSA (instituciones financieras), permitiendo a los contribuyentes ver la información de su cuenta TFSA en línea mediante My Account. La información de aportación y retiro, (p. ej., declaraciones informativas) se recibe electrónicamente, y la CRA notifica electrónicamente a los emisores de la información cuando haya errores que requieran corrección. Los errores se descargan de My Business Account, se corrigen y se hace una nueva presentación, todo a través de una red de comunicación segura.

En un esfuerzo constante por mejorar y modificar la prestación de opciones de servicios electrónicos para las empresas canadienses, la CRA amplió el uso del BN como identificador común de cliente para que las empresas interactúen de manera segura y eficaz con los diversos niveles del gobierno. Cerca de 5,4 millones de empresas hoy tienen un BN. La CRA administra más de 9,9 millones de cuentas de programas, a la par que otros departamentos gubernamentales federales y provinciales gestionan unos 3 millones de cuentas adicionales.

El BN permite coordinar los servicios de solicitudes (como los cambios de domicilio) a todos los niveles de los departamentos y las jurisdicciones gubernamentales. El uso más amplio del BN reducirá la carga administrativa tanto para las empresas como para la CRA. Además de reducir el papeleo y facilitar el cumplimiento, el BN juega un papel integral en los diversos sistemas de evaluación de riesgos de la CRA al asegurar la identificación exacta de los datos de las empresas.

5. DESAFÍOS DE LOS SERVICIOS ELECTRÓNICOS

5.1. Riesgo financiero

A fin de mejorar los servicios en línea seguros de la CRA, se necesitan tanto recursos como inversiones de fondos eventualmente significativas. Los costos asociados al desarrollo, la implementación y el mantenimiento de servicios en línea seguros pueden ser altos, sobre todo cuando la CRA está desarrollando nuevos sistemas e infraestructuras que aún no se han explorado. Hay importantes barreras financieras que pueden inhibir el desarrollo y el éxito de la Estrategia SOLS de la CRA.

Se pueden lograr notables beneficios y eficiencias a través de la mejora de los servicios en línea seguros de la CRA; sin embargo, los gastos de la CRA en iniciativas de servicios electrónicos podrían estar en desventaja con respecto a otras necesidades críticas de sus disminuidas asignaciones de fondos. La CRA no está exenta de las limitaciones fiscales que continúan afectando al mundo y ha tenido que hacer reducciones en sus gastos.

Esta barrera financiera representa un riesgo que puede obstaculizar la velocidad y la magnitud del progreso de las iniciativas. También hay un valor de activo en los servicios electrónicos si la CRA considera el valor real de tener servicios en línea fácilmente disponibles, visibles, accesibles y seguros. El valor de este activo se puede sopesar estratégicamente frente a cualquier costo de desarrollo.

5.2. Otros desafíos

Si bien la iniciativa SOLS se concibió para explorar mejoras nuevas e innovadoras en las ofertas de servicio electrónico de la CRA, buena parte del trabajo ya estaba en marcha. Se están explorando continuamente proyectos e iniciativas individuales para optimizar el servicio, aumentar la facilidad de uso y proporcionar un medio para alentar y migrar a los usuarios a canales de servicios electrónicos más rentables.

La ley de Moore afirma que “El número de transistores incorporados en un circuito integrado se duplicará aproximadamente cada 24 meses”. —Gordon Moore, cofundador de Intel⁷

Si la CRA va más allá de la ley específica al crecimiento de los transistores de los microprocesadores y aplica esto a los avances tecnológicos, podrá concluir que la tecnología superará su capacidad para mantenerse al corriente de los cambios. A medida que la tecnología avanza, los sistemas actuales se vuelven obsoletos más rápido de lo que tarda en implementarse el cambio en ellos. Por lo tanto, el desafío de la CRA no es sólo mantenerse al corriente de los cambios, sino intentar situarse por delante de ellos.

Los canadienses, al igual que muchas poblaciones, son un grupo heterogéneo de personas con necesidades y preferencias específicas. Pese al número de servicios electrónicos disponibles para facilitar a los canadienses el cumplimiento de su obligación tributaria, todavía hay un segmento de la población que se muestra reticente a adoptar las diversas opciones de servicio electrónico. Algunos prefieren hacer

⁷ *Wikipedia*

las cosas “a la vieja usanza” y hacer sus trámites en papel. Otros utilizan software comercial, imprimen su declaración y la presentan con sus recibos para evitar toda interacción o contacto posterior con la CRA. El deseo de la CRA de aumentar la aceptación de los servicios electrónicos a fin de facilitar el cumplimiento va más allá del desafío de ofrecer opciones excepcionales de servicio o de usar las últimas tecnologías. Se trata de cambiar el comportamiento entre los contribuyentes y crear una apreciación de los diversos servicios electrónicos que están disponibles para facilitarles el cumplimiento de su obligación tributaria.

6. CONCLUSIÓN

Los contribuyentes exigen opciones de servicio electrónico que sean rápidas, eficaces y convenientes sin dejar de proteger la privacidad y la confidencialidad de su información. La CRA tendrá que seguir invirtiendo en soluciones tecnológicas en línea seguras para responder adecuadamente a estas expectativas. Al capitalizar innovaciones tecnológicas, la CRA ha consolidado su servicio a los canadienses.

El año financiero 2010-2011 vivió un aumento del 2,5% en las transacciones de autoservicio por parte de contribuyentes particulares y empresariales y de beneficiarios y/o sus representantes con respecto al año anterior. El interés público por los servicios en línea ha aumentado, y los niveles de presentación electrónica por parte de particulares y empresas registran una tendencia en alza. La CRA continúa experimentando un aumento estable del número de contribuyentes que tienen acceso a información y servicios.

La Agencia se compromete a proveer y mejorar los múltiples canales de servicio disponibles para los canadienses de manera de simplificar la tarea de los contribuyentes de cumplir con la legislación tributaria de Canadá. Mejoras en la prestación de servicios permiten que contribuyentes y empresas proporcionen la información correcta, lo que aumenta la exactitud de la CRA cuando maneja sus archivos.

Los servicios electrónicos facilitan la capacidad de la CRA de administrar impuestos, prestaciones y programas afines y asegurar el cumplimiento en nombre de todos los gobiernos de Canadá, contribuyendo de esa forma al continuo bienestar económico y social de los canadienses.

Apéndice A Marco de medición del rendimiento de la CRA –
Consolidar el servicio para facilitar el cumplimiento

Indicadores de la CRA	Objetivo Actual	2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	Calificación
Servicios electrónicos:							
Pagos electrónicos	Tendencia ascendente	19%	21,8%	24,1%	26,5%	29,7%	Positiva
Procesamiento de declaraciones y pagos							
Procesamiento de declaraciones de impuestos sobre la renta particular T1 (por vía electrónica): dentro de un período promedio de 2 semanas	100%	1,6 semanas	1,7 semanas	1,6 semanas	1,6 semanas	1,7 semanas	Positiva
Porcentaje de declaraciones de GST/HST procesadas dentro de los 30 días	95%	98,5%	91,9%	97,3%	98,0%	90,3%	En su mayor parte positiva
Procesamiento de declaraciones de impuestos sobre los beneficios de las sociedades T2 dentro de los 60 días	90%	No se aplica	92,0%	90,8%	92,8%	94,5%	Positiva
Procesamiento de declaraciones del impuesto interno, del derecho interno y del derecho para la seguridad de los pasajeros del transporte aéreo dentro de los 90 días	95%	98,1%	98,2%	99,0%	97,0%	97,6%	Positiva
Porcentaje de particulares que tramitan por vía electrónica	Tendencia ascendente	50,6%	53,5%	55,8%	57,9%	60,3%	Positiva
Porcentaje de declaraciones de GST/HST tramitadas electrónicamente	Tendencia ascendente	14,5%	17,7%	22,2%	25,0%	41,3%	Positiva
Porcentaje de corporaciones que tramitan por vía electrónica	Tendencia ascendente	14,0%	18,0%	21,5%	28,5%	46,8%	Positiva

Notas finales

- i **NETFILE** permite a los contribuyentes presentar sus declaraciones de ingresos y prestaciones directamente a través del sitio Web de la CRA, usando un software de preparación tributaria certificado por NETFILE o una aplicación Web. El contribuyente no puede modificar su información personal (como su domicilio o la información de depósitos directos) usando NETFILE. La información personal se debe modificar antes de usar NETFILE. Los contribuyentes pueden hacer estos cambios en línea usando My Account o contactando a la CRA.
- ii **TELEFILE** permite que contribuyentes elegibles presenten gratuitamente sus declaraciones de ingresos y prestaciones usando un teléfono de tono al tacto. Se ha concebido para contribuyentes que presentan los tipos más comunes de información de impuesto sobre la renta, como ingresos por empleo, pensión o intereses, cotizaciones por regímenes de pensión y donaciones caritativas. Para usar TELEFILE, el contribuyente sólo necesita un número de seguro social, una declaración tributaria completada y un código de acceso personal. Este servicio está disponible en forma gratuita llamando al 1-800-959-1110 desde mediados de febrero hasta fines de septiembre. Quienes declaren por primera vez no son elegibles para usar TELEFILE.
- iii **EFILE** permite que proveedores de servicios autorizados presenten las declaraciones de ingresos y prestaciones del año en curso en nombre de sus clientes a través del sitio Web de la CRA. Noventa y cinco por ciento de los canadienses son elegibles para usar EFILE. Algunas exclusiones son: declaraciones para no residentes, ciertos tipos de declaraciones para particulares que se han declarado en quiebra y declaraciones para quienes deben pagar impuestos sobre la renta en más de una provincia o territorio.
- iv **GST/HST NETFILE** – Es un servicio de tramitación basado en Internet que permite que las entidades inscritas presenten sus declaraciones de impuestos sobre bienes y servicios/impuestos armonizados sobre las ventas (HST/TVH) y sus reembolsos elegibles directamente ante la CRA a través de Internet. Las entidades acceden a los formularios en línea e ingresan la información necesaria. Una vez que los datos se han ingresado y la empresa los ha confirmado, se genera un número de confirmación.
- v **GST/HST TELEFILE** – Las entidades inscritas calificadas pueden usar este servicio para presentar su declaración de GST/HST usando su teléfono de tono al tacto y llamando a un número gratuito. Un proceso telefónico automatizado induce a la entidad inscrita a dar su información tributaria usando el teclado del teléfono. Una vez que los datos se han ingresado y la empresa los ha confirmado, se genera un número de confirmación.

- vi **La Transferencia de Archivos por Internet de GST/HST (GIFT)** es un servicio de tramitación basado en Internet que permite que las entidades inscritas elegibles presenten sus declaraciones de GST/HST directamente ante la CRA por Internet usando software contable de terceros aprobado por la CRA. Las entidades inscritas elegibles generarán y guardarán una versión electrónica de su declaración y anexarán el archivo en una página de la CRA. Una vez hecho esto, la CRA realizará verificaciones preliminares y, de cumplirse todos los requisitos básicos, se generará un número de confirmación. Si se detectan errores, la CRA enviará una explicación de los mismos o de las correcciones necesarias, lo que significará que la declaración no fue aceptada. En ese caso, la empresa deberá corregir los errores y volver a transmitir la declaración.

- vii El **Intercambio Electrónico de Datos de GST/HST (EDI)** es un intercambio de información de computadora a computadora en un formato estándar. Las empresas elegibles pueden usar el EDI para presentar sus declaraciones y remitir sus pagos electrónicamente. A fin de usar el EDI, la empresa debe registrarse ante una institución financiera aprobada o un tercero proveedor de servicios. Después de registrarse, la empresa puede brindar al proveedor de servicios la información necesaria sobre la declaración y el pago a través de su propia computadora, su propio teléfono o cualquier otro método mutuamente convenido. La institución financiera del tercero proveedor de servicios convertirá la información en una declaración y/o pago electrónico que cumpla con las especificaciones de la CRA y transmitirá los datos a la CRA.

- viii Un **Plan Registrado de Ahorro para el Retiro (RRSP)** es un plan de ahorro para el retiro que los individuos establecen, la CRA registra y al que pueden contribuir el individuo o su cónyuge o pareja de hecho. Las aportaciones deducibles se pueden emplear para reducir la cantidad de impuestos a pagar. Toda renta obtenida en el RRSP normalmente está exenta de impuestos, siempre que los fondos permanezcan en el plan; los individuos generalmente pagan impuestos cuando reciben pagos provenientes del plan.

- ix Desde 2009, una **Cuenta de Ahorros Libre de Impuestos (TFSA)** es una forma para que los individuos que tienen 18 años o más y que cuentan con un Número de seguro social canadiense válido puedan ahorrar dinero libre de impuestos a lo largo de su vida. Las aportaciones a la TFSA no son deducible para los efectos del impuesto sobre la renta. Todo monto aportado así como toda renta obtenida en la cuenta (por ejemplo: ingresos de inversiones y ganancias de capital) generalmente está exenta de impuestos, aun cuando se la retire. *Evellest, alit quae volupist vit, omniis ipis sequiam et remporeped quidid voluptur?*

E-FACILITACIÓN DEL CUMPLIMIENTO: SERVICIOS PARA EL CONTRIBUYENTE POR INTERNET

Alain Lelouey
Director del programa COPÉRNIC
Dirección General de Finanzas Públicas
(Francia)

SUMARIO: *Resumen.- 1. La utilización de las tecnologías de la información y comunicación para reforzar el civismo fiscal: Un planteamiento adoptado por el DGFIP desde hace más de 10 años.- 2. Conclusión/perspectivas.*

RESUMEN

El programa COPÉRNIC fue lanzado en el 2001 y se inscribe en una dinámica global de reforma del Estado.

Se concibió para acompañar la transformación de la administración tributaria hacia una administración de servicios y permitirle así lograr sus objetivos. Se trata entonces de vincular directamente la eficiencia de la administración y la eficacia de la cobranza del impuesto con la calidad de los servicios entregados al usuario.

Los cuatro objetivos claves de esta transformación son los siguientes:

- Mejorar los servicios prestados a los usuarios,
- Proveer a los agentes de la administración con herramientas adecuadas,
- Consolidar la eficacia fiscal, mejorando el rendimiento de la cobranza del impuesto,
- Consolidar la eficiencia fiscal, prestando los servicios al mejor costo.

La transformación de la administración fiscal en administración de servicios tenía por objetivo poner el ciudadano en el centro de interés de la administración. Se apoya en la instauración de dispositivos que facilitan la recepción de los usuarios y la interacción flexible entre

usuarios y administración, esto en particular es gracias al uso de tecnologías de desmaterialización y gestión de contactos.

Pero queda muy claro que, para la administración fiscal, el programa Copernic no es un objetivo por si solo; se inscribe en el marco más general de una reflexión de fondo sobre un mejor "civismo fiscal". El ciudadano es sujeto a ciertas obligaciones tributarias. El papel de nuestra administración es ayudarlo a cumplir con ellas brindándole servicios simples, serios y eficaces.

Entre los recursos que tenemos para emprender esta revolución, las nuevas tecnologías son indiscutiblemente una de las herramientas más interesantes. Eso es demostrado por la correlación entre el aumento de los usos de e-procesos y la curva de aumento del civismo fiscal, tanto para los individuos como para las empresas.

Finalmente, es útil precisar que con motivo del desarrollo de los servicios en línea y para permitir un servicio de calidad, el programa Copérnic desarrolló en back office un nuevo sistema de información más potente, centralizando todos los datos de los contribuyentes. Es con este nuevo sistema nacional y centralizado que se desarrollan las nuevas funcionalidades de control.

1. La utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación para reforzar el civismo fiscal: un planteamiento adoptado por el DGFIP desde hace más de 10 años

El desarrollo de los servicios en línea a los usuarios en el marco del programa plurianual COPÉRNIC de reforma del sistema de información de la administración fiscal contemplaba 4 objetivos:

- Consolidar la eficiencia fiscal (prestar el servicio a un mejor costo)
- la eficacia fiscal (mejorar la cobranza del impuesto),
- la adecuación de las herramientas para los agentes,
- la mejora de los servicios prestados a los usuarios para favorecer el civismo fiscal.

En esta perspectiva, la administración fiscal quiere ser accesible a través de múltiples canales: presencial, telefónica, por Internet con el fin de permitir al usuario acceder simplemente a su situación fiscal global y realizar todas sus gestiones a distancia.

Tratándose de servicios en línea, se ha diferenciado el planteamiento según los usuarios, ya sean individuales o profesionales.

... Para el usuario individual, una gama de servicios para honrar sus principales obligaciones fiscales vía Internet...

Al respecto numerosos servicios que permitían efectuar las principales gestiones fiscales han sido desarrollados

- consulta de la cuenta fiscal (al permitir la consulta de datos disponibles en el sistema de información de la administración, el diálogo administración/usuario es más fácil);
- Declaración del impuesto sobre la renta en línea;
- declaraciones pre elaboradas de algunos tipos de rentas: salarios, pensiones, inversiones financieras...;
- e-pago del conjunto de los impuestos: impuesto sobre la renta (IR), sobre la vivienda (TH), impuesto territorial (TF)...;
- gestión en línea de los contratos de pago mensual o de cobro al vencimiento de los principales impuestos (IR, TH, TF...);
- acceso a la documentación fiscal;
- formularios de declaraciones descargables por internet;
- módulo de simulación y cálculo del impuesto sobre la renta;
- reclamaciones en línea.

Estos servicios se acompañaron de simplificaciones para el usuario con relación al papel...

- pre elaboración más completa de los documentos declaratorios;
- los usuarios no tienen que enviar los documentos de soporte de las deducciones fiscales.
- plazos suplementarios concedidos para la declaración y el pago de los impuestos;
- un incentivo durante dos años en forma de una reducción fiscal de 20 euros que finalizó en 2008.

...y un planteamiento comercial y de mercadeo:

Cada año se realiza un análisis de los comportamientos y anticipaciones de los usuarios para adaptar la oferta de servicios y promover la utilización de los servicios en línea

Ejemplos de evoluciones inducidas por el estudio de mercado:

- el acceso sin certificado: percibido como una simplificación para acceder a los servicios en línea => 90% de los usuarios en 2011;
- el envío de una carta a las personas principales adjuntas a una

dirección fiscal y en consecuencia futuros declarantes => 82% de los declarantes por primera vez eligieron la declaración en línea en 2011;

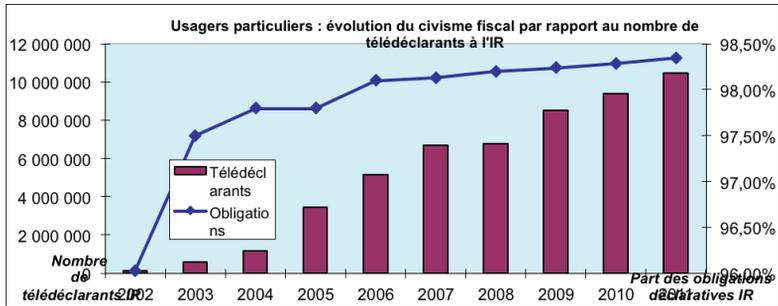
- un vínculo directo al final de la declaración en línea hacia el lugar de pago en línea para el pago de las mensualidades o la suscripción de contratos mensuales de pago de impuestos;
- una adenda a los avisos de pagos de impuestos sobre la renta y los avisos de imposición para los contribuyentes que no pagan por un medio moderno de pago;
- un correo para aquellos que pagan por primera vez y no son beneficiarios de un contrato de débito directo.

La utilización de los servicios en línea está en progresión constante

- se registraron 10 millones de consultas de la cuenta fiscal por los usuarios al año;
- el número de declaraciones de rentas en línea se elevó en 2011 a más de 12 millones contra 10.5 millones en 2010, lo que corresponde a una progresión de alrededor de un 15%. El porcentaje de fidelidad asciende al 84.8% y registra una progresión del 1.6%;
- 1/3 de las declaraciones se transmiten vía Internet;
- se constató un aumento significativo de la utilización del servicio de pago en línea en 2011:
 - Las nuevas adhesiones
Cerca de 660,000 nuevas adhesiones al débito directo al vencimiento o mensual sobre el conjunto de los impuestos de los individuos (IR, TH, TF), lo que representa un aumento del 23%;
 - 560,000 contratos en 2011 (+ 155%) con el fin de hacer bajar o subir los cargos automáticos;
- 350,000 contactos para la asistencia en línea en 2011 (- un 25% con relación a 2010), lo que representa un 3% de los contribuyentes declarando en línea.

- **Las mejoras esperadas en términos de civismo fiscal se han materializado:**

El gráfico siguiente muestra sobre los 10 últimos años la correlación que existe para los contribuyentes individuales entre la curva de aumento de los usuarios de los servicios en línea y, sobre el mismo período, el aumento del civismo fiscal medido a partir del porcentaje de declaraciones espontáneas.



Individuos: Evolución del civismo tributario en comparación con el número de declarantes en línea al impuesto sobre la renta.

Tomando en cuenta estos resultados la política de oferta de servicios en línea va en aumento

El éxito de una política de oferta se basa en una constante actualización de las respuestas a las necesidades de los usuarios, por eso cada año nuevos servicios deben desarrollarse.

Con respecto al año 2012 nos enfocaremos a desarrollar:

- una pasarela (“Co-branding”) con el portal de las gestiones administrativas en línea (www.mon.service-public.fr) que va permitir simplificar aún más las gestiones aprovechando al mismo tiempo las ofertas de servicios de las otras administraciones francesas;
- un nuevo servicio que permite a los usuarios efectuar y seguir en línea sus gestiones hechas ante el DGFIP: descripción personal de los cambios de dirección o situación familiar, solicitudes de información sobre impuestos o pagos, reclamaciones sobre el cálculo del impuesto, solicitudes de moratoria...;
- la posibilidad de efectuar en línea las declaraciones rectificativas fuera del periodo para la declaración del impuesto sobre la renta => objetivo: disminuir los litigios;
- pago vía Smartphone por código flash.

Para el usuario profesional, el desarrollo de e-servicio se basó en una política normativa que imponía la utilización de procesos en línea como contrapartida de una gama de servicios extendidos...

- **El marco legal ha definido un planteamiento progresivo de 10 años hacia una obligación generalizada de utilizar los e-procesos para todas las empresas sujetas a un régimen real de tributación**

Hoy: Las empresas tienen la obligación de utilizar los e-procesos en materia de declaración y pago del impuesto sobre el valor añadido (IVA), del impuesto de sociedades (IS) y del impuesto sobre los salarios (TS) a partir de 230.000 euros de volumen de negocios.

Mañana las disminuciones del umbral continuarán:

- 2012/2013: toda empresa sujeta al IS
 - 2013/2014: las empresas que tienen un volumen de negocios superior a 80 000 €
 - 2014/2015: todas las empresas
- **Como contrapartida, se desarrollaron algunos canales de «desmaterialización» diversificados y adaptados a la situación de cada tipología de empresas...**

Se desarrollaron dos canales de desmaterialización:

- El EFI (intercambio de archivos informáticos): proceso de Internet.
- El EDI (intercambio de datos informáticos): se trata de transmisión de archivos entre servidores. Los socios EDI son empresas vinculadas por convenio con la administración. El sistema EDI es utilizado aún más por las empresas de pequeño tamaño que delegan la totalidad de su contabilidad a contadores externos. No obstante, algunas grandes empresas (Renault, EDF...) son su propio socio EDI.

... y una gama extensa de servicios

En Internet (método EFI): acceso a los servicios en línea mediante un espacio de suscriptores que permite en total seguridad de:

- **declarar y pagar los principales impuestos profesionales:**
 - declarar y pagar el IVA;
 - presentar una solicitud de reembolso de crédito de IVA;
 - pagar los principales impuestos profesionales: el impuesto de sociedades, el impuesto global anual, el impuesto sobre los salarios, la contribución económica territorial (cotización sobre el valor añadido de las empresas (CVAE) y cotización de propiedad de la tierra de las empresas (CFE)) y el impuesto territorial.
- **consultar la cuenta fiscal de su empresa o la empresa de su cliente (por ejemplo, para una firma de contadores):**

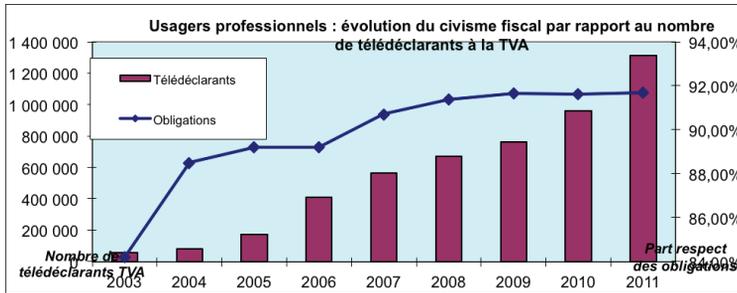
-
- ver todas las declaraciones y pagos
 - seguir las solicitudes de reembolso de crédito de IVA
 - retirar un certificado fiscal para participar en licitaciones públicas

 - **efectuar y seguir gestiones:**
 - pedir un reembolso de crédito de IVA a la Unión Europea

 - **elementos y cifras**
 - Declaración en línea de los datos fiscales (TDFC): 2,5 millones de usuarios (o sea 70% de las empresas).
 - IVA: 1.2 millones de suscriptores en 2011 (+ 36%) incluidos:
 - o un 55% con carácter opcional y un 45% con carácter obligatorio;
 - o un 55% de usuarios del sistema EDI y un 45% del sistema EFI;
 - o 84% de los ingresos totales de IVA: 148 M€.
 - IS/TS: se recibieron 1.2 millones de e-pagos de IS y TS en septiembre de 2011, lo que representa una progresión del 444%, con relación a 2010, vinculada con el descenso del límite máximo de la obligación legal.
 - 1.2 millones de consultas a la cuenta fiscal de los profesionales (10 millones de páginas) contra 550.000 en 2010 (+100%). La eficacia de la estrategia de la gama de servicios establece aquí resultados concretos. Cada creación de un nuevo servicio beneficia a la utilización de los servicios ya existentes.
 - 150.000 certificados fiscales son emitidos en línea, lo que representa cerca del 50% del total de emitidos.

La autonomía creciente de los usuarios en sus trámites permite una disminución de las solicitudes a los servicios de Impuestos de las empresas.

- **Aunque se obtuvieron bajo el régimen de la coacción jurídica se constatan las mejoras esperadas en términos de civismo fiscal de las empresas.**



Usuarios profesionales: Evolución del civismo tributario en comparación con el número de declarantes en línea para el impuesto sobre la renta

2. CONCLUSIÓN/PERSPECTIVAS

Es posible vincular las mejoras y la modernización del servicio al usuario con el refuerzo del civismo fiscal. En este marco, la utilización de nuevas tecnologías representa un fuerte motor. Sin embargo para que esta mejora sea continua es conveniente adaptarse a las evoluciones de los usuarios y tener una verdadera política de oferta de servicios que se adapten rápidamente a las evoluciones de la sociedad.

Finalmente es útil precisar que con motivo del desarrollo de los servicios en línea y para permitir un servicio de calidad, el programa Copérnic desarrolló en back office un nuevo sistema de información más potente, centralizando todos los datos de los contribuyentes. Con este nuevo sistema nacional y centralizado se desarrollan las nuevas funciones de control.

E-CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO

Germania Montás
Subdirectora General
Dirección General de Impuestos
(República Dominicana)

SUMARIO: *I. Resumen ejecutivo.- II. Oficina virtual en la Dirección General de Impuestos Internos (eDGII).- III. Comentarios finales y aprendizaje de la experiencia dominicana*

I. Resumen Ejecutivo

Este documento tiene como objetivo presentar la experiencia de la Administración Tributaria de la República Dominicana en el uso e integración de las tecnologías de la información, utilizando fundamentalmente el Internet con miras a facilitar el control de cumplimiento, reducir los costes de ejecución de los procesos tributarios y mejorar el servicio ofertado a los contribuyentes; todo con fines de incrementar el cumplimiento voluntario y asegurar los ingresos requeridos por el Estado Dominicano.

Como parte del marco conceptual de la planificación estratégica de la Dirección General de Impuesto (DGII), el uso de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) ha sido un elemento primordial que da consistencia en el tiempo a los niveles de cumplimiento. La tecnología debe constituirse en un factor de equilibrio para diseñar procesos simples pero con los suficientes controles para preservar el cumplimiento y la acción transparente de los funcionarios.

En este sentido, en el 2004 la DGII inicia el proyecto de implementación de la Oficina Virtual, como una herramienta que pretende facilitar el cumplimiento y el procesamiento de transacciones de los contribuyentes, pero además y esta parte ha sido fundamental, como un instrumento que permite diseñar modelos de gestión para el control del cumplimiento tributario basado en acciones automatizadas.

Desde el inicio del proyecto, la DGII estableció que las principales características de esta plataforma serían que las transacciones se realizarán en tiempo real, sin la necesidad de procesos en batch de carga información para las declaraciones o pagos y que todos los registros se almacenaran en una Base de Datos única.

El desarrollo de la Oficina Virtual con estas características ha permitido la actualización en línea de la cuenta corriente del contribuyente, mediante la cual puede visualizar su balance, el concepto de pago, el monto en impuestos y de los recargos e intereses, e inclusive revisar las informaciones suministradas por terceros. Esto representa un logro relevante en materia de transparencia.

En la actualidad 89% de las empresas declarantes del Impuesto Sobre la Renta y el 88% de los declarantes de IVA, pilares del recaudo de la DGII utiliza esta herramienta, estos resultados alcanzados afianzan esta plataforma como un medio masivo de interacción entre la Administración Tributaria y los contribuyentes.

Las Administraciones Tributarias Modernas y la Eficiencia en el Control del Cumplimiento

Parte esencial de la Misión de las Administraciones Tributarias es la creación de mecanismos para controlar de manera eficiente y eficaz el cumplimiento por parte de los contribuyentes. Para lograr la aplicación de estos mecanismos es imprescindible conocer los factores que inciden en los niveles de cumplimiento y por tanto en las recaudaciones, lo cual permite focalizar las acciones en aquellos elementos que tiendan a impactar, de manera más importante, los niveles de cumplimiento.

En las Administraciones Tributarias de países con menor grado de moral/ética¹ tributarias de los ciudadanos, es más importante establecer iniciativas estratégicas, tanto de fomento del cumplimiento voluntario, como también, del cumplimiento inducido por el aumento de la percepción de riesgo. En este contexto las Administraciones Tributarias deben establecer con claridad el rol de la tecnología y del internet para abordar el tema de aumentar las recaudaciones reduciendo los niveles de incumplimiento.

¹ *El concepto de moral/ética tributaria hace referencia a las normas, percepciones etc. que determinan el comportamiento honesto o correcto de los ciudadanos respecto de sus deberes como contribuyentes dentro del marco de las leyes y normas que dan lugar a la legislación fiscal.*

En el caso de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII), el rol de la tecnología ha quedado establecido, dada su relevancia, para lograr la consistencia del cumplimiento de los contribuyentes en el tiempo.

Según el criterio de la DGII, hay dos factores que explican el nivel de cumplimiento y la consistencia del mismo en las Administraciones Tributarias a lo largo del tiempo: El nivel de desempeño institucional y el nivel de desempeño tecnológico. Para lograr que el nivel de cumplimiento se mantenga en crecimiento se requiere lograr altos niveles de desempeño en esos dos factores.

El nivel de desempeño institucional representa las capacidades que tiene la Administración para cumplir con sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Esta dimensión abarca aspectos como la percepción de la sociedad en torno a la eficacia de la organización, a las aptitudes y actitudes de su recurso humano, a la cultura organizacional que la caracteriza, a la calidad de su actuación en el ámbito de la ética, a la percepción de riesgo que tengan los contribuyentes y a la credibilidad de los líderes de la institución para mantener posiciones e influir en la sociedad.

Por nivel de desempeño tecnológico entendemos la capacidad de hacer uso de las herramientas tecnológicas adquiridas y desarrolladas por la Administración, alineadas con los objetivos estratégicos de la misma. Esta dimensión comprende el uso efectivo de la tecnología para mejorar las labores de la gestión tributaria, garantizando el cumplimiento de las obligaciones de los contribuyentes y el retorno de la inversión a corto o mediano plazo.

Grafico I.I



Como vemos en el Diagrama, existe una relación directa entre el nivel de ineficiencia de una Administración Tributaria en el cumplimiento de sus funciones de control y en los niveles de evasión. Una Administración que no ejecuta procesos de control de cumplimiento eficaces propicia la evasión.

Cuando la Administración Tributaria no ejerce de manera adecuada sus facultades de fiscalización, recaudación y cobranza, los beneficiarios de esta incapacidad serán aquellos que no cumplen, mientras los que tienen un alto nivel de cumplimiento se sitúan en posición de desventaja frente a aquellos que incumplen.

Este tratamiento desigual se traduce en la violación al principio de equidad tributaria.

² Parte integral de la planificación estratégica en DGII. Ver conferencia EL CONTROL DEL CUMPLIMIENTO, conferencia del Director General de Impuestos Internos, Juan Hernández Batista, ante la 40 asamblea general del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) Florianópolis, Estado de Santa Catarina, Brasil, martes 4 de abril de 2006.

En este contexto, la tecnología debe constituirse en un factor de equilibrio para diseñar e implementar procesos simples y costo-eficientes con suficientes controles para preservar el cumplimiento de los contribuyentes y la acción transparente de los funcionarios. Equilibrio entre facilidades y controles.

Es así como surge el Proyecto de la Oficina Virtual de la DGII, como una herramienta que pretende facilitar el cumplimiento y el procesamiento de transacciones de los contribuyentes, pero además fundamentalmente como un instrumento que permite diseñar modelos de gestión para el control del cumplimiento tributario basado en acciones automatizadas.

II. Oficina Virtual en la Dirección General de Impuestos Internos (eDGII)

El proceso de implementación de la Oficina Virtual comienza en el 2004, con un portal electrónico de transacciones el cual hemos denominado Oficina Virtual (OFV) a través de la dirección electrónica <https://www.dgii.gov.do/ofv/login.aspx>. En este portal, los contribuyentes pueden realizar sus transacciones y hacer uso de los servicios disponibles las 24 horas del día.

Si bien el Internet es una “herramienta o instrumento” por excelencia, cuando se trata de facilitar trámites y por tanto el cumplimiento de los contribuyentes; pero tan importante como lo anterior es que permite garantizar la calidad y el oportuno procesamiento de los datos para la DGII, además de promover prácticas de gestión innovadoras y creativas al interior de nuestra organización.

Es por esto que, a la par con objetivos de servicios que se plantearon alcanzar desde los inicios, también se puntualizaron objetivos orientados a propiciar cambios importantes en la organización a partir de una nueva forma de ejecutar los procesos.

Así es como se identificaron objetivos en los ámbitos de mejora del servicio y de los procesos de control.

a) Objetivos de Servicios:

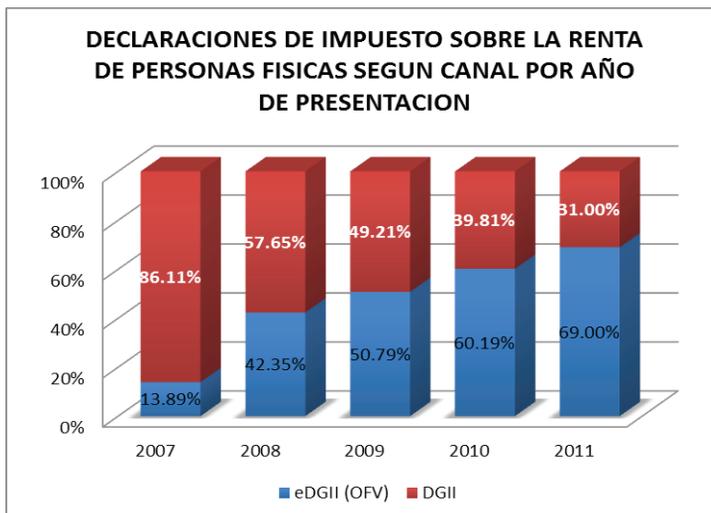
- Extender los Servicios de Atención e Información con una oficina disponible 24 horas al día, siete días a la semana, con atención sin espera, desde cualquier punto con acceso a Internet dentro y fuera del país.

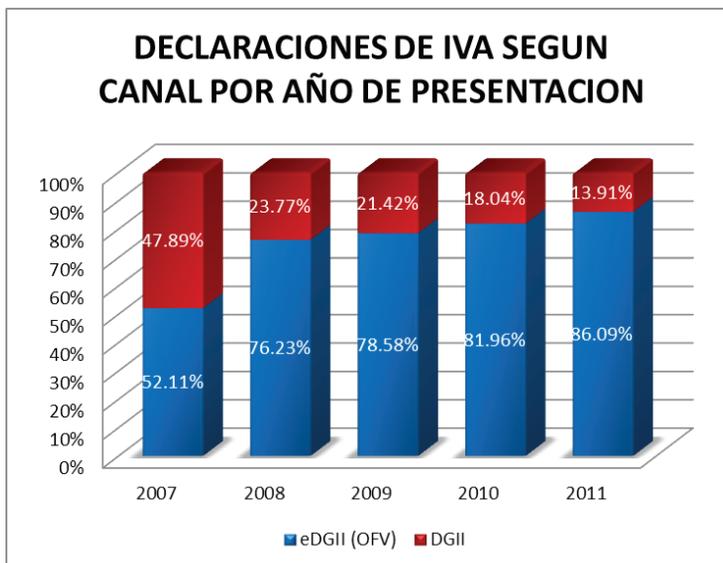
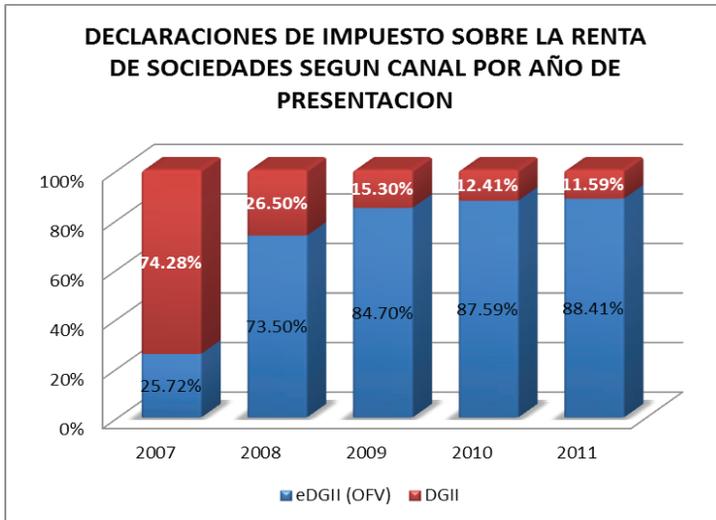
- Aumentar las “localidades” de las que disponía el contribuyente para declarar sin necesidad de crear nuevas oficinas y contratar más personal.
- Permitir la autoliquidación manteniendo un mínimo de control de los datos; es decir evitar que los empleados de la DGII revisaran las declaraciones previo a que fueran presentadas poniendo obstáculos a los contribuyentes.
- Minimizar el costo de traslado de los contribuyentes.

b) Objetivos de Mejora de Procesos:

- Facilitar la comunicación convirtiendo la OFV en el medio de comunicación más idóneo entre la DGII y los contribuyentes.
- Reducir los costos de almacenamiento de datos en papel (espacio físico, y procedimientos), en la medida en que sustituye papel, ante la tendencia de reducción de los costos de almacenamiento de datos.
- Garantizar la calidad y oportunidad del procesamiento de los datos.
- Optimizar la capacidad fiscalizadora con el uso y gestión de la información de contribuyentes además, de destinar los recursos de la DGII a estos fines.
- Fortalecer los mecanismos de control, en especial facilitando el envío/recepción masivo de informaciones sobre gastos y compras, que son deducciones o créditos de las declaraciones juradas y de los ingresos. Así como cualquier declaración electrónica informativa que la administración establezca.
- Reducir el tiempo de información al contribuyente sobre incumplimientos, errores u omisiones.

Desde esa fecha los principales resultados en el uso de la **eDGII** han sido los siguientes:





Estos resultados sirven para identificar que la DGII tiene un universo de 251,737 contribuyentes que utilizan la Oficina Virtual, esto es aproximadamente el 60% del total de declarantes de la DGII, correspondiente al 86% declarantes de IVA, el 69% Personas Físicas y el 88% Personas Jurídicas declarantes del Impuesto sobre la Renta (ISR). Este grupo puede participar en el proceso de gestión electrónica a través de la Oficina Virtual, que describiremos más adelante.

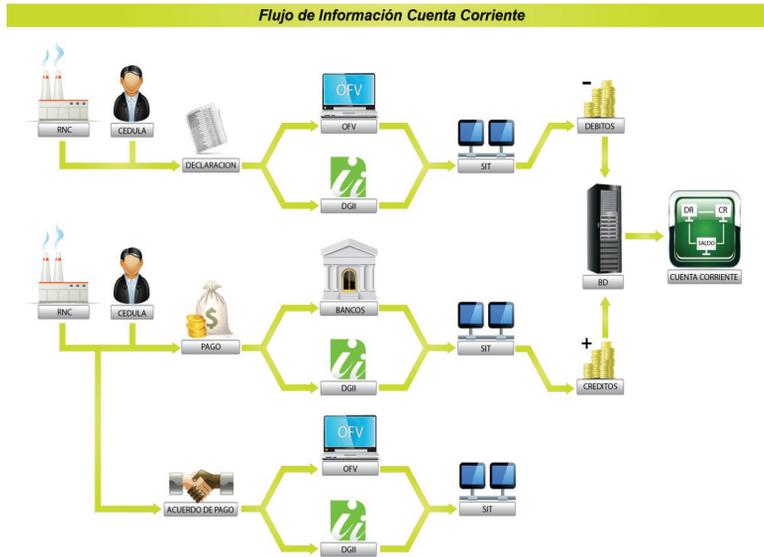
Una de las características principales de la Oficina Virtual de la DGII es que opera con transacciones que se realizan en tiempo real. No existen procesos en batch de carga de información de declaraciones o pagos, ya que todos los registros se reflejan en la Base de Datos de producción de la DGII. Para la Administración, esto facilita la elaboración de reportes para la detección de los incumplimientos y es una garantía de confiabilidad de los datos de la cuenta corriente en la identificación de los contribuyentes omisos y morosos.

En lo relativo al pago de impuestos, es importante destacar que al momento de presentar las declaraciones juradas de los impuestos, la aplicación genera un número de autorización con el cual pueden realizar el pago vía Internet Banking o a través de la ventanilla de los principales bancos comerciales del país, siendo éste uno de los logros más significativos en materia de reducción de costes y de automatización de procesos.

La detección oportuna de las deudas y de los incumplimientos de obligaciones principales o secundarias, es una consecuencia de la concepción de la DGII en cuanto al desarrollo de sus sistemas de información, que se fundamentan en transacciones en tiempo real y que operan de forma integrada. La ventaja más importantes para la Administración Tributaria es que no se duplican los documentos electrónicos por documentos en papel, de lo contrario se convertiría en un esfuerzo de modernización fallido. De esta forma, en el mismo momento en que un contribuyente declara por Oficina Virtual y realiza el pago a través de la red bancaria, ya sea en ventanilla o por transferencia de fondos en su cuenta o por transacciones en los portales transaccionales de los diferentes bancos, se actualizan los registros en la “cuenta corriente” del contribuyente y por tanto el empleado de la DGII y el contribuyente pueden identificar su balance, su concepto, el monto en impuestos y de los recargos e intereses si existieran.

Esto evita la duplicación de esfuerzos y la reducción de carga operativa por parte de los oficiales de control, dejando las tareas solamente de control de las obligaciones y el monitoreo de los contribuyentes. Además, este es un resultado muy importante desde el punto de vista de la transparencia del proceso porque el contribuyente puede consultar su cuenta corriente en línea, ver los pagos que ha efectuado e inclusive revisar las informaciones suministradas por terceros.

Gráficamente esta es la forma de operar de la cuenta corriente en el ciclo básico de cumplimiento del contribuyente³.



Con esto evitamos o disminuimos la percepción de que el proceso informático puede ser manipulado en alguna de las etapas, ya que los contribuyentes pueden validar la precisión de las informaciones en cualquier eslabón del proceso. Así también, se eliminan los errores de digitación que puedan ser generados por el personal de la Administración Tributaria, ya que los mismos no interceden en la manipulación de los datos de las declaraciones, pagos y transacciones dentro de la cuenta corriente.

La estrategia de la DGII del uso de Internet a través de la Oficina Virtual, ha seguido dos ciclos que actualmente se mantienen en paralelo, dada la consistente necesidad de implementar nuevos servicios.

- a) Ciclo Operacional.** Que tiene que ver con la posibilidad del contribuyente de cumplir sus obligaciones a través de esta Oficina Virtual, como son: declarar, obtener la autorización para pagar, enviar informaciones, consultar sus datos, etc.

³ Entendemos por cumplimiento básico la declaración voluntaria de cualquier impuesto y pago del valor resultante de esta, así como el pago de los anticipos del Impuesto Sobre la Renta.

- b) Ciclo de Control.** Que incluye la interacción con el contribuyente por parte de la DGII aprovechando las informaciones disponibles fundamentalmente en la cuenta corriente, pero también de otros sistemas de control.

En esta ocasión mostraremos los resultados de eDGII en cuanto a las mejoras de los procesos control del cumplimiento derivado de su uso y de sus características, lo que hemos denominado el proceso de gestión electrónica o “eControl”.

La etapa de control a través de la Oficina Virtual inicia con la creación de un buzón, dentro de la misma funcionan un “buzón de mensajería”, para fines de información general y un “buzón de notificaciones”, como un espacio equivalente a un domicilio fiscal virtual, definido como el espacio telemático utilizado por la DGII y el contribuyente para la recepción y/o envío de notificaciones electrónicas, para el cual el contribuyente ha cumplido con todos los mecanismos de autenticación.

El domicilio fiscal virtual es equivalente al domicilio fiscal físico, previsto por el Código Tributario y las notificaciones remitidas por el tienen igual validez y efecto jurídico. Este buzón se crea con miras a potenciar la eficacia de las actuaciones de control implementadas dentro de la Oficina Virtual, a partir de la reducción del tiempo de entrega de una información, citación, notificación etc., desde el momento en que la DGII identifica la necesidad de hacerlo hasta que se publica o cuelga en el buzón.

Pero igualmente, garantiza al contribuyente la recepción de los documentos emanados por la Administración Tributaria de forma segura, únicamente en manos de las personas autorizadas a recibirlo.

El buzón de mensajes sirve de mecanismo de información al contribuyente no solamente de aspectos normativos y de asistencia, sino también como una alarma sobre incumplimientos. Desde julio del 2011, cada mes el contribuyente recibe la información de su incumplimiento, omisión o morosidad, como paso previo al cumplimiento de las labores de cobranza propiamente dichas. Es decir que aunque la creación del buzón la ubicamos como parte de la etapa de control, tiene una gran utilidad para mejorar los mecanismos de comunicación con el contribuyente.

La DGII emitió la Norma General 03-2011, sobre uso de medios telemáticos en fecha 4 de abril de 2011, estableciendo todos los conceptos y criterios válidos para la utilización en la Oficina Virtual

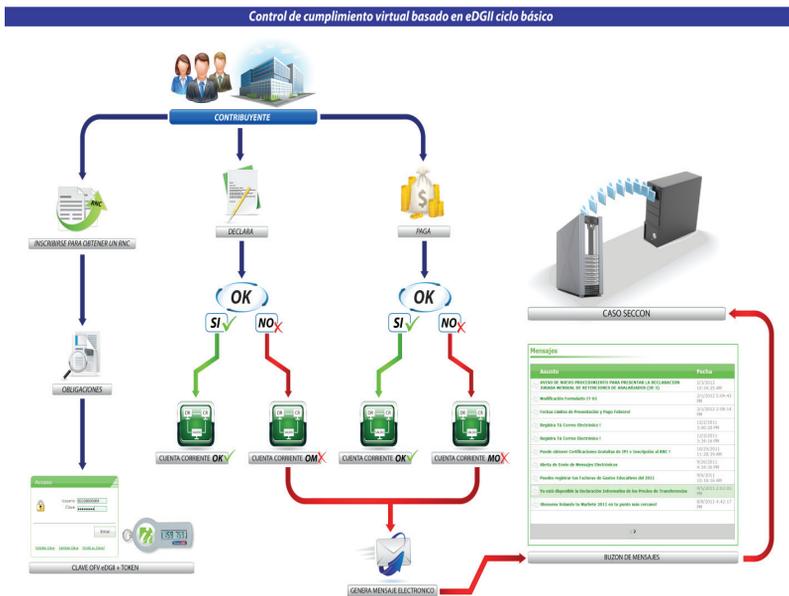
de la DGII, de Documentos Digitales y de Mensajes de Datos en los Procedimientos Tributarios previstos en la Ley 11-92, que instituye el Código Tributario de la República Dominicana, las demás leyes que la modifican y la complementan, en lo que respecta a la relación y comunicación entre los usuarios de los servicios tributarios y la DGII. En ese mismo buzón también se publican las intimaciones de pago y los documentos oficiales que inician el procedimiento de cobranza coactiva. La Norma 03-2011 establece también, los mecanismos para garantizar la autenticidad de las operaciones realizadas a través de la Oficina Virtual, pudiendo ser válidas las notificaciones electrónicas con firma digital de las deudas y las determinaciones como resultado de fiscalizaciones, entre otros tipos de documentos, lo cual mejora la eficacia y eficiencia del proceso de notificación.

Desde su implementación hasta el 2010 los usuarios podían acceder a los servicios de la Oficina Virtual mediante el número de RNC, utilizando la clave de acceso que era generada de forma automática por el sistema, almacenada en los sistemas de la DGII (usando un algoritmo de encriptación), y enviada al contribuyente solicitante a través del correo electrónico.

En el 2011, con la emisión de la Norma General 03-2011, se implementaron los Tokens⁴ para mejorar la seguridad y la autenticación del acceso de los contribuyentes a la oficina virtual. Asimismo, se han incorporado tarjetas de códigos y se camina hacia la distribución de certificados digitales, todo esto para consolidar esta herramienta como un instrumento cada vez mas confiable y seguro para los contribuyentes y para la DGII

⁴ *Token: Es un dispositivo que despliega un código alfanumérico, generalmente de seis (6) dígitos. Dicho código cambia usualmente cada sesenta (60) segundos, por lo tanto no puede ser reutilizado; el mismo sirve como forma para autenticar un usuario y por lo tanto forma parte de los mecanismos de no repudio.*

El proceso se ejecuta como se muestra a continuación:



En resumen, cuando el contribuyente se registra obtiene una clave de acceso a la Oficina Virtual y una tarjeta de códigos o tokens para el proceso de autenticación de sus transacciones en la misma.

La existencia en la OFV de un buzón de notificaciones permite acortar de manera determinante el tiempo de información al contribuyente sobre algún incumplimiento. Es decir que dos (2) días después del vencimiento de la fecha límite para el cumplimiento de alguna obligación los sistemas informáticos envían un mensaje a los contribuyentes que hayan incumplido alguna de éstas.

El día 22 de enero del 2012, por ejemplo, dos (2) días después de la fecha límite para pagar el IVA, 2,835 de los contribuyentes que declararon oportunamente este impuesto, pero que no efectuaron el pago correspondiente, recibieron un mensaje en su buzón de la Oficina Virtual, como este:

Asunto:

Alerta: Morosidad ITBIS



DIRECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS

Alerta: Morosidad ITBIS.

Estimado Contribuyente

Le recordamos que la fecha límite de pago de su Declaración de ITBIS correspondiente al periodo 201201, venció en fecha **20/02/2012**, su pago tardío, conlleva las siguientes penalidades:

- 10% de recargo para el primer mes o fracción de mes en mora
- 4 % de Recargo adicional por cada mes o fracción de mes en mora
- 1.73% de intereses indemnizatorios por cada mes o fracción de mes en mora.

Para información adicional, puede llamar a nuestro **CENTRO DE CONTACTO DGII** al teléfono (809) 689-3444 desde Santo Domingo y para el resto del país, sin cargos, al 1(809)200-6060, o escribanos vía correo electrónico a oficinavirtual@dgii.gov.do o informacion@dgii.gov.do.

20120224

La recepción de esta información, no solo reduce los costos de operación de la DGII, sino que también eleva la percepción de riesgo. Este es el caso de una gestión totalmente electrónica. En lo adelante seguiremos incorporando procesos automáticos que generen este tipo de mensajes.

Por su parte, en la opción de notificaciones del buzón se publican los documentos que deben cumplir con un procedimiento legal de entrega y generación de una fecha cierta de entrega, a partir de la cual corren los plazos legales establecidos en cada caso. La Norma General 03-11 sobre uso de Medios Telemáticos, define una fecha cierta de la siguiente forma: "Día, mes, año y momento (hora, minuto y segundo) desde que se realiza la validación del ingreso a la OFV con el usuario y clave de acceso y/o la colocación del código de control establecido por uno de los mecanismos complementarios para fines de acceder a una notificación, con lo cual se comprueba fehacientemente la recepción de una notificación o cualquier otro documento expedido por la Administración Tributaria, al usuario o contribuyente. El momento de recepción y/o ingreso, según corresponda, constituye la fecha a partir de la cual inicia el cómputo de los plazos perentorios de cumplimiento de las obligaciones tributarias de que se trate. Esta es equivalente al estampado cronológico."⁵

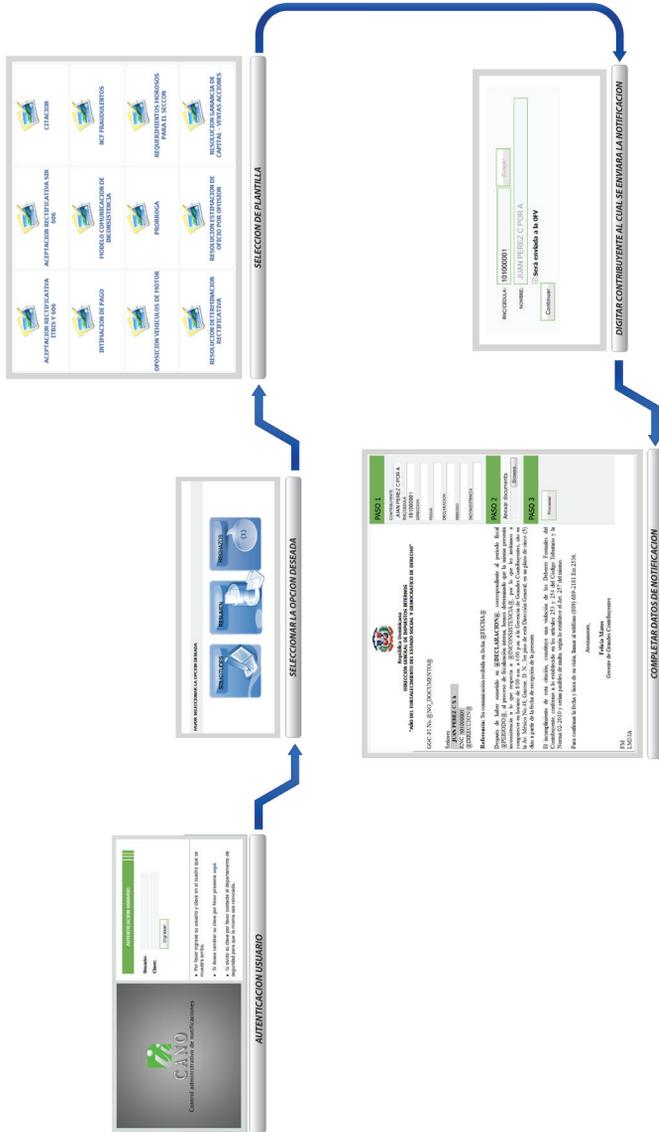
Esta opción está relacionada con un sistema desarrollado para generar documentos⁶ de la DGII con firma digital y que luego de un proceso de autorización se publiquen automáticamente en el buzón de notificaciones.

El ciclo que continua tiene dos partes, el primero donde el empleado a cargo de la elaboración del documento lo completa y el segundo, en el cual su superior lo revisa y aprueba. En esta parte el documento se firma digitalmente y aparece en el buzón de notificaciones del contribuyente.

⁵ Ver Artículo 2: definiciones, de la referida Norma General

⁶ Estos documentos son citaciones, intimaciones de pago, notificaciones por incumplimientos, etc.

CANO Control Administrativo de Notificaciones

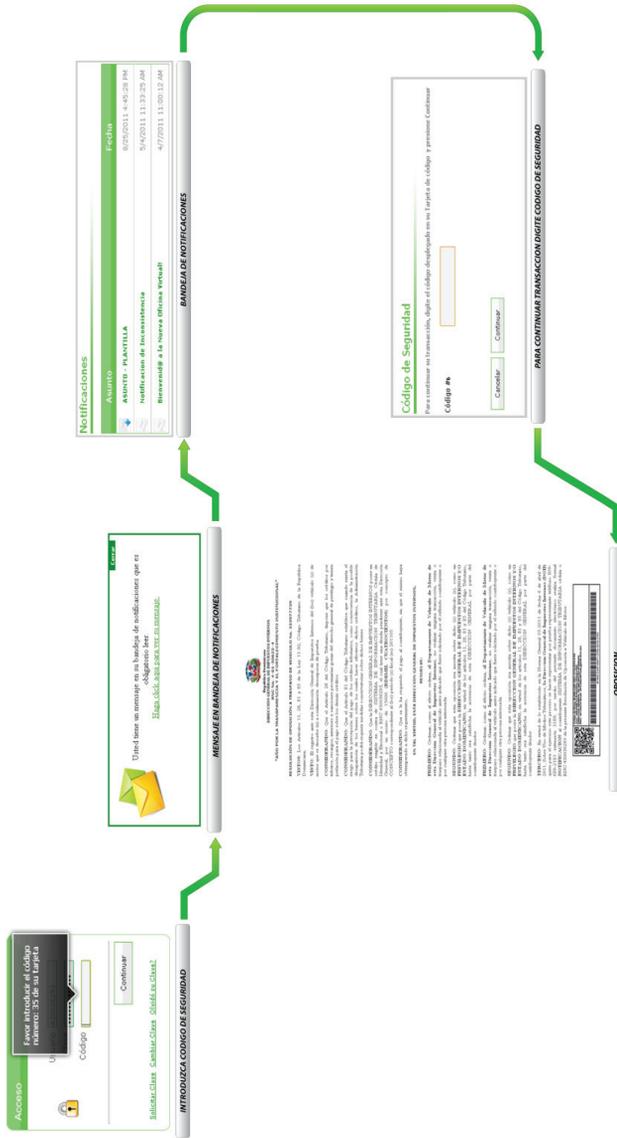


Este proceso se ha basado en identificar todos los modelos existentes en las distintas áreas de la DGII para comunicar a los contribuyentes, deudas, determinaciones, errores, omisiones, etc., a fin de colocarlos como plantillas en una herramienta computacional. Dicha herramienta permite que esas plantillas se completen, queden registradas y sigan un ciclo de aprobación, así como que sean firmadas digitalmente y se “publiquen” en el buzón del contribuyente o destinatario.

Cuando un contribuyente ingresa a la Oficina Virtual, observa un mensaje que le indica que tiene una notificación que debe leer y no puede ejecutar ninguna otra actividad hasta hacerlo. Como se muestra a continuación:

En la medida en que se puedan enviar los documentos a los contribuyentes por esta vía los tiempos de los procesos disminuirán de forma importante y se elimina el riesgo de no localizar los contribuyentes.

SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIA



III. Comentarios Finales y Aprendizaje de la Experiencia Dominicana

Los procesos de la DGII han sido revisados para adecuarlos a una Oficina Virtual eficiente y moderna, tanto aquellos que se relacionan directamente con el contribuyente como los procesos de control del cumplimiento tributario. Esta es la única forma en que los éxitos alcanzados en el ámbito del uso del Internet, sean perdurables.

Transformar los procesos es lo que permite que la organización evolucione hacia un estatus superior, se requiere disponer del soporte fundamental de las TIC's y ahora más que nunca de las soluciones basadas en internet.

Una organización que valora la tecnología como un recurso estratégico debe abocarse a estructurar una administración de los recursos tecnológicos que le permita lograr lo que hemos denominado alto desempeño tecnológico. Esto se basa en tres aspectos:

- Mantener alineados los proyectos de las TIC's a los objetivos estratégicos de la organización: La tecnología debe estar al servicio de los objetivos organizacionales.
- Implementar un modelo de gestión de las TIC's basado en mantener excelentes niveles de disponibilidad y de confiabilidad que conviertan las herramientas desarrolladas en creíbles para los usuarios internos y externos.
- Hacer las TIC's parte del quehacer de los empleados de la organización en el ejercicio de sus tareas.
- Un aspecto que también debe considerarse es que la forma de abordar el tema del uso de internet y la creación de Oficinas Virtuales no debe ser exclusivamente desde la óptica del servicio, hay que concebirla como una herramienta que también es de control.

Finalmente, es importante destacar que para ser efectivas las estrategias del eControl es imprescindible desarrollar de manera integrada los sistemas de información, esto es, basados en los mismos estándares y plataforma, utilizando siempre la misma base de datos, el mismo identificador y evadiendo la tentación de soluciones aisladas que resuelven problemáticas particulares, aseguran que el uso de la tecnología de la DGII sea sistemático, seguro y consistente.

E-CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO

Marian Bette

Asesora Superior de Políticas
Administración de Impuestos y Aduanas
(Países Bajos)

SUMARIO: *1. Introducción: una visión de conjunto con de la administración tributaria neerlandesa.- 2. Política de cumplimiento.- 3. Política de ejecución del impuesto sobre la renta en el segmento de particulares.- 4. Política de ejecución de la división de PYME.- 5. El combate sistemático del fraude sistémico.*

1. INTRODUCCIÓN: UNA VISIÓN DE CONJUNTO CON DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA NEERLANDESA

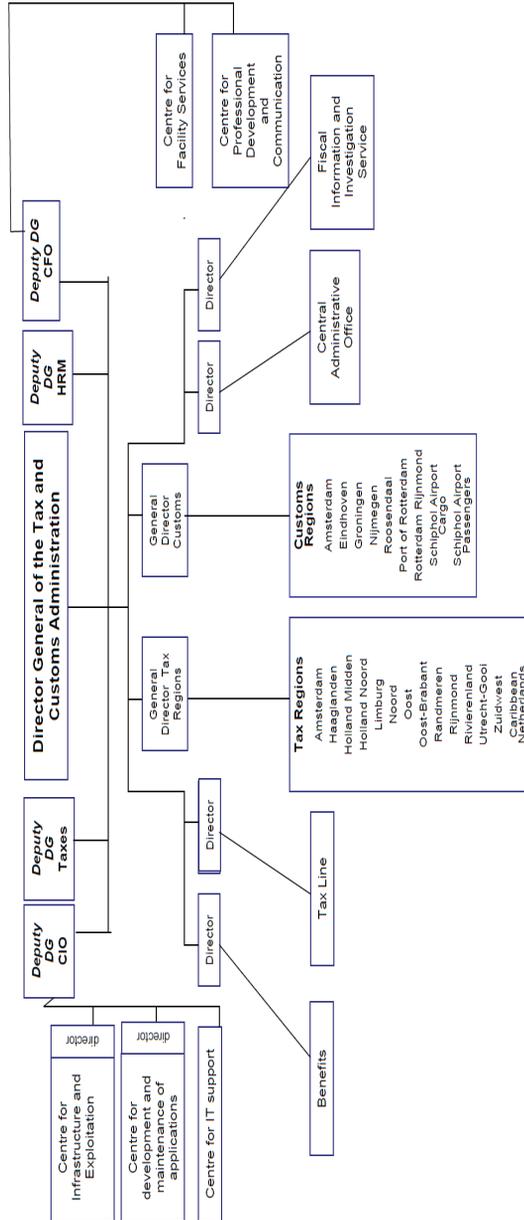
La Administración Tributaria (Belastingdienst) se encarga de:

- realizar la liquidación y recaudación de los impuestos estatales y los derechos de aduanas;
- controlar los aspectos de seguridad, salud, economía y medio ambiente en relación con la importación, el tránsito y la exportación de mercancías;
- la liquidación y recaudación de las cotizaciones de los seguros de los trabajadores y sociales;
- gestionar las contribuciones en función de los ingresos en el marco de la Ley del seguro de asistencia sanitaria;
- funciones coercitivas en el ámbito del ordenamiento económico y la integridad financiera;
- determinar y pagar subsidios;
- la liquidación y recaudación de determinados impuestos para terceros, gravámenes y otras exacciones.

La Administración Tributaria emplea a 29.000 personas en los procesos primarios y de apoyo.

La Administración Tributaria se organiza de la siguiente manera:

Tax and Customs Administration of the Netherlands



La Administración Tributaria fomenta la observancia mediante la prestación de un servicio apropiado, una supervisión adecuada y, en caso necesario, exigiendo el cumplimiento por vía administrativa o penal. La gestión de la Administración Tributaria se enfoca en los ciudadanos y las empresas partiendo, en la medida de lo posible, de una base de confianza. La Administración Tributaria ajusta su política de cumplimiento a la actitud y los motivos de los ciudadanos y las empresas en cuanto al cumplimiento.

De los instrumentos de los que dispone la Administración Tributaria, elegirá los que más contribuyan al cumplimiento. A esto llamamos “la política de ejecución”. Este enfoque está encaminado a influenciar la conducta. Asimismo, tratamos de informatizar y normalizar el mayor número de procesos posible.

La conducta de observancia se manifiesta mediante:

- el registro (debido) como contribuyente;
- la presentación (oportuna) de declaraciones
- una declaración correcta y completa;
- el pago (oportuno).

Esta publicación trata sobre los segmentos masivos de la estrategia de observancia de la Administración Tributaria, cuyo enfoque está en la función de liquidar y recaudar los impuestos estatales por la Administración Tributaria (vista la relación con los subsidios en función de los ingresos, esta pieza también prestará alguna atención a los subsidios). Primero, se expone la estrategia de observancia en general, luego se profundizará en el manejo de dos segmentos masivos de la Administración Tributaria: los particulares y las PYME.

Para finalizar, se expondrá el enfoque a través de varios segmentos del fraude sistemático en estos segmentos.

2. POLÍTICA DE CUMPLIMIENTO

2.1 General

Al establecer la política de cumplimiento se trata de influenciar/mejorar la conducta de observancia. A fin de lograr los objetivos de observancia de la manera más efectiva y eficaz, la Administración Tributaria dispone de una amplia gama de herramientas de cumplimiento (que se agrupan, esencialmente, en los instrumentos de control y de prestación de servicios), debiendo hacer decisiones en cuanto a su función de asegurar el cumplimiento: decisiones sobre asuntos fiscales, grupos

específicos, instrumentos de ejecución a emplear, etcétera. Las decisiones se llevan a cabo de conformidad al concepto de la política de cumplimiento.

Política para asegurar el cumplimiento: elegir conscientemente (mediante un análisis coste-beneficio) - en base al conocimiento de los sujetos, el entorno y los riesgos - los instrumentos a emplear (así como la combinación de los mismos y su envergadura) para lograr una mejora de la observancia o bien para apoyar las conductas adecuadas.

Es esencial elegir un enfoque que produzca los mejores resultados con la menor cantidad de recursos posible. Para ello, no solo interesan los riesgos fiscales y los intereses financieros, sino también los temas con repercusión política y social.

Los factores críticos de éxito para el enfoque contienen las siguientes características:

- horizontales
- actuales
- visibles
- colaboradores con otros supervisores

2.2 Inteligencia (intelligence)

Puesto que la Administración Tributaria vincula expresamente los esfuerzos con el efecto deseado (observancia), es importante que no solo disponga de conocimientos de los riesgos fiscales sino también de la actitud y la conducta de los contribuyentes y los riesgos relacionados. Visto el carácter masivo de los segmentos Particulares y las PYME determinan el diseño de la supervisión y las decisiones en cuanto a asegurar el cumplimiento, y teniendo en cuenta que la capacidad de tramitación de la Administración Tributaria no alcanza para tratar todos los riesgos fiscales, el conocimiento es esencial para llegar a unas decisiones correctas en cuanto al aseguramiento del cumplimiento.

Existen varias formas de recabar y emplear la inteligencia.

- Muestras
- Exploraciones estratégicas de los segmentos
- Datos de internet
- Módulos de selección
- Empleo de datos del extranjero
- Investigación y empleo de datos de internet

Para los segmentos masivos (Particulares y PYME) esta inteligencia es recabada a nivel segmentario y procesada hasta obtener una imagen de los contribuyentes y grupos de contribuyentes que comparten una determinada característica fiscal-económica o social. La imagen de los clientes no solo contiene información fiscal, sino también información sobre las dimensiones y repercusiones de la no observancia e información sobre conductas y motivos de los contribuyentes.

3. POLÍTICA DE EJECUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA EN EL SEGMENTO DE PARTICULARES

El segmento de Particulares es un segmento masivo. La Administración Tributaria desea aumentar la autonomía de los ciudadanos en este segmento. La supervisión del cumplimiento se realizará cada vez con mayor frecuencia mediante acciones temáticas, específicas, con un papel importante para la automatización. El aseguramiento del cumplimiento se describirá a continuación según los cuatro elementos de la observancia.

3.1 El registro correcto

La Administración Tributaria se encarga de una gestión adecuada de datos en el plano interno. La Administración Tributaria estimula a los contribuyentes a registrar correctamente los acontecimientos importantes de la vida, como son el divorcio o el hecho de ser proveedor de asistencia. El registro correcto es el primer paso hacia una declaración correcta. Un registro correcto también es importante para detectar lo más rápido posible los contribuyentes desconocidos. En ello, las informaciones de terceros tienen un papel muy importante: la información remitida por las administraciones tributarias extranjeras sobre titulares de cuentas de ahorro en el extranjero y beneficiarios de pensiones extranjeras es cotejada con la base de datos de contribuyentes.

3.2 Presentación oportuna de las declaraciones

En los meses anteriores al 1 de abril, la Administración Tributaria emite un aviso para presentar en tiempo la declaración y señala expresamente la facilidad de los modelos pre cumplimentado.

Mediante una buena colaboración con las partes externas, como los empleadores y los bancos, la Administración Tributaria obtiene de antemano la mayor cantidad de datos posible con el fin de poder pre cumplimentarlos.

3.3 Una declaración correcta y completa

La Administración Tributaria tiene por objeto estimular a los ciudadanos a hacer la declaración de forma correcta y completa. Por tanto, la Administración Tributaria también emplea medios de comunicación, además del control y la selección de declaraciones basado en los criterios de riesgo. Por ejemplo, cada año se publica un “tema de control” para el ejercicio correspondiente o se informa activamente sobre los datos de los que la Administración Tributaria ya dispone.

La información de terceros adquiere un carácter completamente nuevo en la Declaración Pre cumplimentada:

Desde la contra información, exclusivamente para el control de las declaraciones de la Administración Tributaria, a la presentación al ciudadano para ser completada y completada. Para el año 2015, la Administración Tributaria se propone pre cumplimentar el 100% de las declaraciones de la renta para el 80% de los contribuyentes. Este enfoque se combina con la corrección automática de las declaraciones en caso de incongruencias con la información de terceros. Un círculo de aprendizaje permanente asegura que los datos de terceros mejoren constantemente y exige de la Administración Tributaria el ejercicio de ciertas formas de supervisión de segunda línea.

Las declaraciones son tramitadas desde distintas perspectivas:

a. Temas cada año se establece un tema de control; la Administración Tributaria presta mayor atención a este tema al tramitar las declaraciones cotejando los datos de los propios ficheros automatizados con los de terceros. El tema se establece basándose en la inteligencia, por ejemplo, mediante muestras. El tema para el año 2012 es “datos salariales”: la Administración Tributaria presta una mayor atención al correcto llenado de los datos salariales. Del muestreo se desprende que los contribuyentes cometen bastantes errores con esos datos, generalmente por descuido o ignorancia. Temas de control anteriores:

- Presentación oportuna de la declaración (2011)
- Uso privado indebido de coche de la empresa (2010)
- Deducción para hijos menores de 30 años (2009)

b. Tramitación de declaraciones rechazadas como consecuencia de contra información, selección y muestreos la Administración Tributaria coteja las declaraciones recibidas con la contra información disponible de terceros, criterios de riesgo y selección, los propios archivos y realiza muestreos. Este cotejo se lleva a cabo de forma totalmente

automatizada y produce un denominado rechazo. Las declaraciones rechazadas son evaluadas por expertos fiscales. La Administración Tributaria recibe anualmente unos 7,5 millones de declaraciones de la renta. Entre 450.000 y 650.000 de las mismas son tramitadas por expertos fiscales como consecuencia del rechazo (a esto llamamos el proceso tradicional). Nuestra política trata de reducir el número de declaraciones tramitadas por la vía tradicional y apostar por las otras formas de asegurar el cumplimiento (entre ellas los temas de control y el enfoque orientado a grupos específicos mencionado en la letra a).

3.4 Pago oportuno

La no observancia comprende tanto los pagos tardíos como los impagos. Para los particulares, la Administración Tributaria emplea un nuevo instrumento de ejecución: la reclamación estatal. Mediante una reclamación estatal las deudas tributarias atrasadas relativamente pequeñas hasta un máximo de 500,- € pueden ser cargadas directamente a la cuenta bancaria del contribuyente. Los resultados previstos de la reclamación estatal en los años 2009 y 2010 fueron los siguientes: una media del 50% de las órdenes de retención alcanza su objetivo y, además, los deudores de impuestos comprenden la medida. En el 2011 la Administración Tributaria introdujo a nivel nacional el uso de la reclamación estatal, limitándose tal medida de momento a las reclamaciones de los impuestos sobre vehículos.

4. POLÍTICA DE EJECUCIÓN DE LA DIVISIÓN DE PYME

En el año 2010, la Administración Tributaria tenía varios proyectos de supervisión en el segmento de las PYME. Los efectos deseados en la observancia han sido descritos en términos de un registro correcto de los contribuyentes, una declaración correcta y completa, la presentación oportuna de las declaraciones y el pago oportuno de los contribuyentes. Todos los proyectos de supervisión que se iniciaron en el 2010 están orientados a lograr uno o varios de estos efectos. En el segmento de las PYME, se han aplicado correcciones por una cantidad de 970 € a través de proyectos nacionales de supervisión en todo el año 2010.

Entre las PYME, la Administración Tributaria distingue varios segmentos, cada uno con su propio enfoque de ejecución.

4.1 Nuevas empresas

El enfoque para las nuevas empresas tiene tres ámbitos de atención: las nuevas empresas, los que van a constituir una nueva empresa y

jóvenes. El enfoque en estos ámbitos está orientado a la observancia, la confianza y la autonomía, combinándose la prestación de servicios y la supervisión, y colaborándose intensivamente con la Cámara de Comercio. En 2010, las diferentes regiones realizaron más de 20.000 visitas y más de 3.600 verificaciones de contabilidad de las nuevas empresas. Los proyectos están dirigidos a influir la conducta fiscal del nuevo empresario en la fase más temprana posible de la iniciativa empresarial e incluso antes, si es posible.

Las investigaciones muestran que las nuevas empresas valoran positivamente el enfoque visible y actual, y las primeras mediciones muestran un efecto positivo en los hábitos de declarar y de pago. Se ha iniciado un proyecto piloto que investiga el efecto de las visitas a nuevos empresarios orientados a prestar servicios. Los resultados serán utilizados para desarrollar el enfoque de las nuevas empresas.

4.2 Trabajadores por cuenta propia sin empleados y las PYME con empleados

La valoración de las confederaciones, prestadores de servicios fiscales y las organizaciones profesionales muestra una actitud generalmente positiva hacia la supervisión horizontal. Lo mismo aplica para las empresas muy grandes y medianas.

Mientras que en el pasado el enfoque se centró en una supervisión represiva para promover la observancia, la supervisión horizontal corresponde más a la responsabilidad profesional de las organizaciones y a la colaboración. Los prestadores de servicios fiscales valoran positivamente este desarrollo, ya que les permite trabajar en la actualidad y a las empresas les proporciona, con más antelación, certidumbre sobre su posición fiscal. Para estos grupos en la división de las PYME, nos centramos en la colaboración con los prestadores de servicios fiscales: sociedades de auditoría, de administración y de asesoría fiscal. Se establecen acuerdos con estas sociedades en cuanto a la calidad de las declaraciones a través de un régimen de garantía de calidad y mediante contactos preliminares sobre temas específicos, lo cual le permite a la Administración Tributaria ofrecer certidumbre lo más rápido posible. Uniéndose a un convenio, las PYME pueden realizar sus declaraciones conforme a los acuerdos recogidos en el mismo.

Además de los enfoques arriba descritos, las declaraciones de las PYME siguen las mismas reglas de rechazo y selección diseñadas para los Particulares.

5. EL COMBATE SISTEMÁTICO DEL FRAUDE SISTÉMICO

Existe fraude tanto en la división masiva de las PYME como en la división masiva de los Particulares (relacionado tanto con la declaración sobre la renta como con los subsidios).

El fraude fiscal suele ser difícil de detectar y exige una investigación activa por parte de la Administración Tributaria. En los últimos años, se han desarrollado e intensificado varias medidas para combatir el fraude fiscal. Ejemplos de las medidas que se han tomado en los últimos años para combatir el fraude son el régimen de “arrepentimiento” para dinero negro, la subida de la sanción pecuniaria a 300% y el intercambio internacional de información fiscal relevante. El combate contra el fraude fiscal ha resultado exitoso. Por ejemplo, en el año 2009, el último año de en que se ofreció la posibilidad de “arrepentimiento” sin multa, se recibió una cantidad de más de 2 mil millones de euros de capital extranjero.

5.1 Fraude sistémico: Introducción

El fraude siempre existirá y deberá ser combatido. Un tema de gran preocupación es el abuso sistemático cada vez mayor de los servicios del sistema de impuestos y subsidios. Por ejemplo, en ocasiones se solicitan anticipos de los subsidios o devoluciones provisionales con una intención abusiva. Cuando esto se detecta suele ser difícil reclamar este dinero.

Un ejemplo de este tipo de fraude es el “asesor” (que solo tiene teléfono móvil) que solicita las devoluciones provisionales para los contribuyentes con datos falsos. Este asesor dice al contribuyente que “se encargará de todo”. La devolución es depositada en la cuenta del asesor, después de lo que el asesor deposita la suma en la cuenta del contribuyente, generalmente cobrando una comisión considerable.

Las devoluciones pueden alcanzar varios miles de euros. La Administración Tributaria reclama la totalidad de la suma a la persona en cuyo nombre la solicitud haya sido presentada. Este contribuyente suele tener dificultad para pagar esta suma. El asesor, sin embargo, ya ha desaparecido.

Otro ejemplo conocido es el fraude con las devoluciones del IVA, a veces como parte de un así llamado carrusel. El fraude carrusel del IVA significa que el empresario no paga IVA a la Administración Tributaria, mientras que a sus clientes sí se lo cobra.

Siempre hay varias empresas implicadas en el fraude carrusel del IVA (al menos 3), con al menos 1 empresa que no paga el IVA recibido. El fraude carrusel del IVA toma muchas formas. Lo que siempre tienen en común es que en algún eslabón de la cadena comercial hay por lo menos 1 empresario que vende bienes o servicios con IVA, mientras que no nos abona este IVA. El empresario se queda el IVA que ha recibido, perjudicando de esta manera el Tesoro. En caso de fraude carrusel del IVA la cadena comercial es con frecuencia muy compleja. Además, el fraude tiene lugar en varios países de la UE. Debido a que el fraude es tan complejo, la Administración Tributaria y los empresarios benévolo terminan engañados.

La Administración Tributaria adopta una línea dura contra el abuso de las disposiciones legales. Esto también significa un manejo específico de riesgos fiscales. Por otra parte, la Administración Tributaria ha respondido cada vez más al deseo de los ciudadanos y el parlamento de hacer efectivos, de la forma más rápida posible, los derechos a anticipos para los subsidios en función de los ingresos. Por eso, es importante encontrar un equilibrio sólido entre los servicios prestados y el riesgo de fraude. Una prestación rápida de servicios solo es posible si hay confianza de que los ciudadanos proporcionen datos verdaderos y estimaciones elaboradas a su leal saber y entender, esperando que los mismos “abonarán” después de la concesión y/o liquidación definitiva. Resulta que la vasta mayoría de los ciudadanos obra de esta forma. No obstante, hay un pequeño grupo que abusa – en varios grados – de la manera de trabajar de la Administración Tributaria.

Los ciudadanos pueden – y en el caso del impuesto sobre la renta: deben – comunicar los cambios relevantes del último año, para poder modificar su devolución provisional o anticipo. En la práctica, esto no siempre sucede, con el riesgo de que surja una discrepancia considerable entre la liquidación definitiva y la devolución provisional o el anticipo. Se trata de un descuido, esto es especialmente incómodo para el ciudadano que debe devolver el dinero. Por tanto, en la comunicación la Administración Tributaria señala este posible efecto. Ya es más grave cuando los ciudadanos manipulan los datos, a consecuencia de lo cual la Administración Tributaria les concede una devolución provisional excesiva o un anticipo excesivo. Los ciudadanos deben presentar datos correctos al tratar con el Estado. Los que no lo hacen pueden incurrir en un delito: falsedad documental y/o estafa. Otra forma de fraude aún más grave se produce cuando delincuentes obtienen datos identificativos de ciudadanos y – sin darse cuentas estas últimos – utilizan estos datos para solicitar devoluciones y subsidios.

Una forma especial de fraude de identidad se produce cuando un ciudadano, de forma consciente, pone sus datos identificativos a disposición de terceros, gratuitamente o por dinero. En los Países Bajos, usamos el concepto “fraude sistémico” para referir a todas estas formas de abuso. Se trata de cualquier intento de obtener de la Administración Tributaria una cantidad de dinero en base a datos incorrectos. Además del fraude con devoluciones provisionales o subsidios, el fraude sistémico comprende también las devoluciones del IVA. El fraude sistémico se manifiesta también en muchos otros países de la OCDE¹.

5.2 Compartimento antifraude

Esta evolución ha llevado a la creación del “Compartimento Antifraude” dentro de la Administración Tributaria. Se trata de una colaboración de todas las divisiones implicadas de la Administración Tributaria. El Compartimento Antifraude recaba toda la información de defraudadores y patrones de fraude y se encarga de coordinar la ejecución de todas las medidas (ver también más abajo). Todas las divisiones implicadas de la Administración Tributaria (Administración Central / liquidación / recaudación / Servicio de Información e Investigación Fiscal / Subsidios) trabajan juntas para detectar a los defraudadores y para adoptar medidas contra el riesgo de fraude.

El Compartimento Antifraude trabaja activamente para encontrar posibilidades de vincular registros, colaborar con partes externas e inicia ajustes de sistema para tapar huecos.

Las ideas prometedoras del Compartimento Antifraude tienen preferencia al ajustar los sistemas.

5.3. Medidas de supervisión – impuesto sobre la renta & subsidios

- En la comunicación con los ciudadanos se señala expresamente que constituye un delito proporcionar datos falsos.
- Recientemente se ha modificado el procedimiento para cambiar el número de cuenta bancaria en la que se reciben las devoluciones. Los cambios solo son procesados cuando el ciudadano ha confirmado el cambio de cuenta bancaria.

¹ *OECD/Forum on Tax Administration Report: Tax Repayments: Maintaining the Balance Between Refund Service Delivery, Compliance and Integrity (May 2011)*
<http://www.oecd.org/dataoecd/13/51/48384654.pdf>

- Antes de proceder al pago se examina si la cuenta bancaria proporcionada está vinculada con múltiples números de identificación fiscal, lo que puede indicar la existencia de fraude.
- Las declaraciones presentadas a través del sistema DigiD (la "firma" digital del ciudadano para sus contactos con el Estado) son cotejadas con los números de identificación fiscal.
- Las anteriores medidas han llevado a una reducción considerable de los casos de fraude de identidad a gran escala.
- Las solicitudes de subsidio retroactivo de cuidado de niños son controladas detenidamente antes de proceder a su tramitación.
- Las solicitudes de devolución y las declaraciones se someten a una evaluación más estricta mediante controles adicionales de inteligencia y selección de riesgos.
- Ya no se realizan pagos a personas sin domicilio o paradero conocido (subsídios, impuesto sobre la renta, impuesto de retención e impuesto sobre el volumen de negocios), ya que el riesgo de imposibilidad de cobro es demasiado alto.
- Las reglas de consistencia son intensificadas.
- La Administración Tributaria evalúa las solicitudes de devolución y subsidios mediante contra información de los bases de datos existentes y hará un inventario de otros archivos que también pudieran ser vinculados a de esta manera, en los primeros 10 meses del 2011 se ha prevenido el pago injustificado de 102 millones de euros.
- Solicitudes relacionadas con el pasado constituyen un riesgo adicional, en parte por el hecho de que se trata con frecuencia de cantidades considerables. Hasta ahora, se solía proceder rápidamente al pago de las mismas. A partir de ahora, estos pagos solo se realizarán tras un control anterior.
- No se concederán más devoluciones provisionales si en los años anteriores, injustificadamente, no se han presentado declaraciones.
- Deliberaciones con los bancos para averiguar si algún tipo de cooperación estructurada y el intercambio de datos pueden facilitar la detección de fraude sistémico.

5.4 Medidas de supervisión – Impuesto sobre el volumen de negocios

La lucha contra el fraude del IVA se centra en la prevención. Junto con las divisiones implicadas de la Administración Tributaria (las regiones tributarias, Servicio de Información e Investigación Fiscal, Central Liaison Office y la Organización de Supervisión Nacional) se trabaja en mejorar la detección de casos de fraude.

Construyendo una posición de información adecuada se puede evitar que los contribuyentes obtengan, de forma injusta, un número de impuesto sobre el volumen de negocios o un permiso (de inversión del sujeto pasivo para importaciones).

- Si un empresario presenta, durante más de un año, declaraciones del IVA de pago cero, se podrá revocar el número de IVA. La Administración Tributaria evalúa a 90.000 declarantes de pago cero (esta acción se inició en el 2011 y finaliza en mayo del 2012).

Así se evita el riesgo de solicitudes injustas de devolución del IVA mediante “números del IVA vacíos”.

- Más de 26.000 números del IVA están sometidos a escrutinio permanente por experiencias negativas anteriores con las empresas correspondientes. Estas empresas han recibido un código adicional en el sistema del impuesto sobre el volumen de negocios. Si se recibe una solicitud de devolución de IVA de una de estas empresas (declaración negativa), esta solicitud es tramitada manualmente. El beneficio de este escrutinio asciende a más de 17 millones de euros hasta el 2011.
- Los empresarios que forman parte, consciente o inconscientemente, de un fraude carrusel reciben un carta de aviso. Esta carta se remite al contribuyente si la Administración Tributaria tiene fuertes indicios de que los bienes comprados por el empresario son comercializados en una cadena en la que al menos una parte no cumple sus obligaciones de pago del IVA, resultando en un perjuicio fiscal en los Países Bajos o en el extranjero. Esta carta señala al empresario que debe obrar con cuidado a la hora de elegir sus suministradores y vendedores, a fin de evitar que se involucre en un fraude carrusel del IVA.
- En abril del 2010 se creó formalmente el centro de denuncias de fraude carrusel del IVA. La Administración Tributaria llama a los empresarios y asesores fiscales a comunicar sospechas de fraude carrusel del IVA. A partir de enero del 2011, se hace mención de este centro de denuncias en la explicación de la declaración del impuesto sobre el volumen de negocios. Asimismo, se han empezado a celebrar reuniones con los bancos para pedir que comuniquen los casos de fraude carrusel.
- Mediante una cooperación e intercambio de información a nivel europeo los casos de fraude carrusel son detectados y detenidos lo antes posible. Desde el 1 de noviembre de 2010, está operativa

en la UE la red de intercambio Eurofisc (una iniciativa franco-holandesa): expertos directamente implicados en la investigación de fraude carrusel intercambian rápidamente información sobre transacciones; también se investigan las tendencias. La Administración Tributaria, a través de investigaciones internacionales, ha desenmascarado construcciones con yates de lujo por valor de caso 90 millones de euros. Junto con nueve otros países miembros de la UE, 150 embarcaciones de lujo han sido controlados en diferentes puertos del Mediterráneo. El fisco holandés ha presentado reclamaciones en concepto del impuesto sobre el volumen de negocios por valor de caso 20 millones de euros.

5.5 Futuras medidas

Aparte de las medidas referidas, es necesario hacer más. Esto significa que el Ministro elaborará nuevas normas con el objeto de mejorar el control en la entrada.

Puede pensarse, por ejemplo, en:

1. Diferenciación de servicios. En la medida de lo posible, el nivel de servicios para la gran mayoría de los ciudadanos debe ser mantenido. Al mismo tiempo, debe ser posible someter los grupos de riesgo a una supervisión más estricta. Cada grupo debe recibir los servicios en función de los riesgos que presenta. Mientras que ahora, en casos de duda, se acoge favorablemente a la mayoría de las solicitudes, esta práctica va a cambiar en el futuro. Hace falta más tiempo para pedir información y comparar contra información con los datos consignados en la solicitud. Esta supervisión más estricta tendrá como consecuencia que se tardará más en atender a “nuevos clientes”.
2. El uso obligado de un solo número de cuenta. Los pagos de la Administración Tributaria, tanto los relacionados con subsidios como con impuestos, se efectuarán exclusivamente en una cuenta bancaria única a nombre del ciudadano (o su pareja).
3. Revocación de derechos. Una conducta fraudulenta en el pasado podrá ser motivo para revocar determinados derechos durante un período determinado.
4. Las modificaciones de datos de los contribuyentes y beneficiarios de subsidios tendrán lugar a través de DigiD, por lo que será más segura ajustar los datos y más difícil cometer fraude. Los

sistemas de la Administración Tributaria deberán ser adaptados a tal fin. Esta adaptación tendrá prioridad.

5. Limitación de las deducciones para las cuales se puede solicitar una devolución provisional a las deducciones relacionadas con los gastos fijos (mensuales). Por ejemplo, seguirá vigente la devolución provisional de los intereses hipotecarios, pero no de la ventaja fiscal para las donaciones.

Reglas sencillas, un mejor control en la entrada, supervisión horizontal y vertical son los pasos consecutivos para detener en gran medida el fraude. Sin embargo, siempre habrá un grupo que no se dejará disuadir ni por estas medidas. Para completar el combate del fraude, hacen falta unas sanciones duras para poder actuar con mano dura frente a este núcleo duro de defraudadores. Solo de esta manera el sistema es viable y los benévoloos no pagarán la factura de la conducta de los malévoloos.

E-CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO

Julio Pereira Gandarillas
Director
Servicio de Impuestos Internos
(Chile)

SUMARIO: 1. Introducción.- 2. Modelo de negocio del SII.- 3. Estrategias de tratamiento de la información para el e-Control del incumplimiento tributario.- 4. Casos prácticos: Utilización de las declaraciones juradas en la fiscalización masiva, en la devolución del impuesto al valor agregado (IVA) y la nueva fiscalización del IVA a través del nuevo sistema IVA-Pro.- 5. Conclusiones generales.

1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo tecnológico de la última década, ha permitido que las Administraciones Tributarias puedan hacer más eficiente su labor de fiscalización de los impuestos, logrando una mayor cobertura con menores costos tanto para la Administración como para los contribuyentes.

En esta senda de modernización, el SII ha establecido un modelo de negocios que busca minimizar el incumplimiento tributario utilizando para ello la información disponible en sus bases de datos y que proviene de distintas fuentes como son declaraciones juradas presentadas por el universo de contribuyentes, registros de facturación electrónica, y cualquier otra información aportada por organismos privados o públicos. La información disponible es transparentada y dispuesta al contribuyente a través de propuestas de declaraciones de impuestos, para que la verifique, ajuste o complemente, según corresponda, o a través de sistemas que permiten al contribuyente el seguimiento de sus declaraciones y realizar los ajustes en forma directa cuando corresponda.

Con respecto al proceso de control, se privilegian los procesos de impugnación masivos por los cuales todas las declaraciones de impuestos recibidas son verificadas respecto a la información

disponible en las bases de SII y seleccionadas para su control de acuerdo a observaciones programadas.

La aplicación de este modelo de negocios ha permitido focalizar las acciones de control en aquellos contribuyentes y figuras de evasión más complejas. En el desarrollo de las acciones de control, se privilegia que el contribuyente realice las correcciones requeridas vía Internet, a través de las herramientas WEB disponibles, y la atención en oficinas para aquellos casos de mayor complejidad de resolución.

En el marco del modelo descrito, el proceso más reconocido de este Servicio es el denominado “Operación Renta”, el cual se inicia con la captura, principalmente a través de aplicaciones disponibles en Internet, de información de Declaraciones Juradas y Declaraciones de Impuesto a la Renta, ésta última incorporando la propuesta de declaración para un alto porcentaje de contribuyentes. El proceso continúa con la realización del cruce masivo desarrollado en la plataforma informática, afectando a la totalidad de las declaraciones y que permite en el plazo de un mes, impugnar declaraciones de impuestos que presentan diferencias con respecto a algoritmos de validación previamente programados. El resultado de este proceso es presentado a través de Internet, pudiendo el contribuyente corregir su situación por este mismo medio, o bien, debiendo concurrir a las oficinas del SII cuando es requerido.

Actualmente, nuestro desafío es implementar un mecanismo similar para el control del impuesto IVA, utilizando para ello, la totalidad de la información recibida por el SII relacionada con este impuesto como son los registros de información de facturación electrónica, declaraciones juradas de libros de compra y venta, declaraciones juradas orientadas al IVA, entre otras, generando los elementos que permitan reducir las posibilidades de incumplimiento en el pago de impuestos por parte de los contribuyentes, nos permita efectuar controles masivos a través de algoritmos previamente definidos y entregue las facilidades al contribuyente para el autocontrol del cumplimiento y a los fiscalizadores del SII para la desarrollo de auditorías con mayor certeza. De esta forma, esperamos disminuir la evasión de este impuesto con mayores niveles de eficiencia.

2. MODELO DE NEGOCIO DEL SII

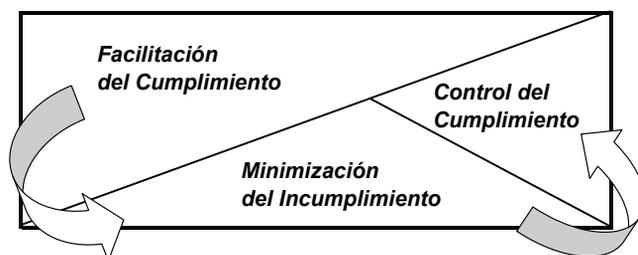
El Rol del SII está determinado por la Ley Orgánica del Servicio de Impuestos Internos (Art. 1ro del DFL N° 7, 1980), “ARTICULO 1º.- Corresponde al Servicio de Impuestos Internos la aplicación y fiscalización de todos los impuestos internos actualmente establecidos

o que se establecieron, fiscales o de otro carácter en que tenga interés el Fisco y cuyo control no esté especialmente encomendado por la ley a una autoridad diferente”. Con ello, se busca reducir la evasión y maximizar la recaudación tributaria la cual se requiere para financiar los gastos en que incurre el Estado Chileno.

Las estrategias históricamente adoptadas para reducir la evasión, por la mayoría de las Administraciones Tributarias, han sido la **facilitación del cumplimiento** y el **control del incumplimiento tributario**.

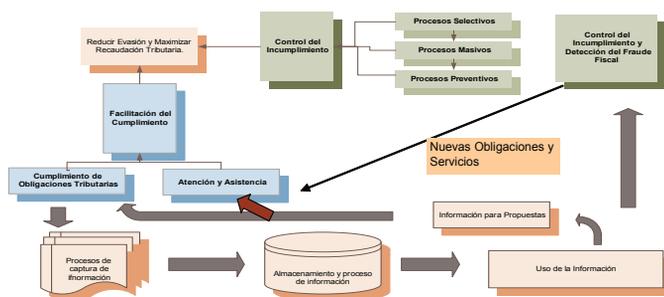
El modelo de negocio definido por el SII incorpora un tercer enfoque tendiente a reducir la evasión que se denomina “**minimización del incumplimiento**”. La aplicación de este nuevo enfoque implica el uso intensivo de nuevas tecnologías de información disponibles que permiten mayor almacenamiento y menores tiempos de procesamiento de datos, y alto nivel de conectividad de los contribuyentes a Internet alcanzado en el país.

De esta forma, el modelo de negocio está representado por las siguientes ideas fuerza: **facilitación del cumplimiento**, **minimización del incumplimiento** y **control del cumplimiento**.



El modelo busca reducir la evasión potenciando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias de manera que: cada vez sea “más fácil cumplir y difícil incumplir”. Para reducir las posibilidades de incumplimiento, el SII mejora los procesos de captura, almacenamiento y procesamiento de información proveniente de declaraciones juradas, declaraciones de impuestos e información proveniente de otras fuentes, con el objetivo de transparentarla y disponerla al contribuyente para que sea incorporada oportunamente en sus declaraciones de impuestos. De esta forma, el contribuyente debe validar la información existente y complementar su declaración con la faltante.

En relación al control del cumplimiento, la tendencia es a la automatización de cruces de información para la detección de inconsistencias a través de algoritmos previamente definidos y generación de planes masivos de control. Para aquellas figuras de evasión nuevas o de mayor complejidad, se desarrolla la inteligencia tributaria para la detección y sanción de los contribuyentes. El conocimiento que se adquiere en estos procesos permite evaluar nuevos requerimientos de información y generar algoritmos de validación que pueden ser incorporarlos en los cruces masivos y automatizados de control o la incorporación de nueva información en forma de propuestas de declaración.



Entendemos **por facilitación del cumplimiento** el conjunto de iniciativas que el SII desarrolla o implementa con el propósito de que el contribuyente cumpla sus obligaciones tributarias de la mejor forma y al menor costo. Estas obligaciones las podemos clasificar en aquellas relacionadas con Ciclo de Vida del Contribuyente, con la declaración y pago de impuestos, y otras impuestas por Ley. Estas acciones se relacionan con la administración de los distintos canales de comunicación establecidos con los contribuyentes (Internet, contacto telefónico y/o atención en oficinas), los contenidos y servicios ofrecidos, y de los mecanismos para el cumplimiento de las Obligaciones Tributarias (declaraciones en papel o servicios electrónicos). Ejemplos de las primeras son: Centros de Información y Asistencia en regionales, Mesa de Ayuda Telefónica, Plataforma única para la realización de trámites, página MI SII en Internet, SII Móvil, entre otros. Entre los servicios electrónicos para el cumplimiento encontramos: Ciclo de Vida por Internet (inicio de actividades, modificaciones, término de giro, etc.), declaración y pago de formularios y declaraciones juradas por Internet, Boleta de Honorarios Electrónica, Factura Electrónica, Portal MIPYME, etc.

La pretensión del SII es que el contribuyente cuente con la información necesaria en forma oportuna y precisa, y con las herramientas que le faciliten el cumplimiento al mínimo costo posible. De esta forma, los contribuyentes mejoran su disposición para el cumplimiento y mejora la calidad de sus declaraciones lo que conlleva una reducción en las tasas de evasión.

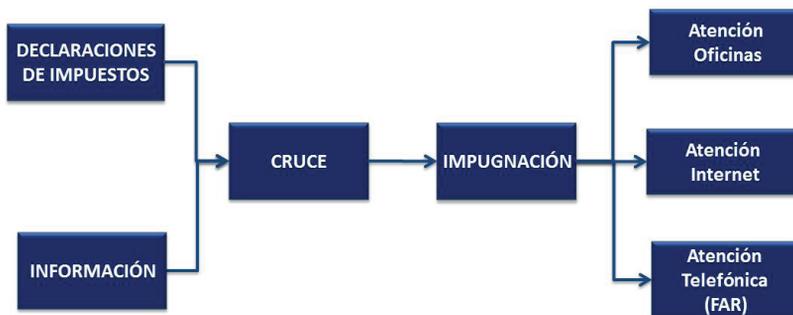
Entendemos **por Minimizar el Incumplimiento** el conjunto de mecanismos que el SII implementa con el propósito de reducir los errores que el contribuyente pueda cometer en sus declaraciones ya sea por descuadraturas o inexactitudes en la información declarada y reducir los espacios de evasión por la omisión de información. En la medida que se reducen dichos espacios, los contribuyentes cumplen de mejor forma sus obligaciones tributarias y el SII ahorra recursos destinados al control de dichas diferencias. En un escenario ideal, la Administración Tributaria dispondría del 100% de la información necesaria del contribuyente para determinar el monto del impuesto a pagar. Como ello no es posible, estas acciones están orientadas a disminuir dichas brechas de información. Ejemplos de este tipo de acciones son: validaciones de cuadratura en el ingreso de declaraciones por Internet, propuestas de Renta, propuestas de rectificatorias, ingreso de solicitudes de devolución de IVA Exportadores por Internet, etc. En las propuestas de información en declaraciones, el SII transparenta y dispone para uso del contribuyente la información ya recibida por otros medios y fuentes (declaraciones de impuestos, declaraciones juradas, convenios de entrega de información, etc.). Muchas de las propuestas de información pueden generar beneficios a los contribuyentes al determinar diferencias a su favor que de otra forma no utilizaría.

Por **Control del Cumplimiento** entendemos el conjunto de acciones que el SII realiza con el propósito de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes y sancionar el incumplimiento. Estas acciones pueden ser de carácter masivo, selectivo o preventivo. Las acciones masivas de control se originan en cruces estandarizados y masivos de datos obtenidos a partir de procesos administrados por el SII o bien, con fuentes de información de origen externo.

Normalmente involucran a un gran número de contribuyentes, privilegiándose la autoatención por Internet cuando ello es posible y en oficinas en aquellos casos en que necesariamente se requiera la concurrencia del contribuyente o la presentación de información adicional a la existente. Las acciones de control selectivas buscan validar hipótesis de evasión en grupos reducidos de contribuyentes.

Por su complejidad, afectan a una menor cantidad de contribuyentes y requieren mayor cantidad de recursos humanos en la fiscalización. Cuando una figura de evasión es validada y su control es factible de ser estandarizado, se procede a la automatización de éste para ser incorporado en los procesos masivos. Finalmente, las acciones preventivas de fiscalización tienen como objetivo validar el cumplimiento de las obligaciones tributarias del contribuyente por parte de los funcionarios del SII, ya sea en terreno o por otros medios. Este tipo de acciones generan en el contribuyente un mayor riesgo de incumplimiento y por su cobertura es una eficaz herramienta de apoyo para el control de la evasión. Otros objetivos son la validación de información del contribuyente y comunicar sobre situaciones pendientes con el SII.

El proceso de e-control desarrollado por el SII se resume en el siguiente diagrama, el cual presenta la fiscalización informática desarrollada para los diferentes impuestos con la cual se alcanzan altos niveles de cobertura y eficiencia.



Concluyendo, la operación del modelo aplicado por el SII ha permitido aumentar el conocimiento de los contribuyentes y de sus acciones, determinar la necesidad de nueva información en relación a sus actividades, dando origen a nuevos requerimientos de información o modificación de los existentes y anticipar la acción del SII ante posibles nuevas figuras de evasión generando servicios u obligaciones tendientes a minimizar los espacios de incumplimiento tributario.

3. ESTRATEGIAS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PARA EL E-CONTROL DEL INCUMPLIMIENTO TRIBUTARIO

En este punto, dado el modelo de negocios descrito anteriormente, nos referiremos a las estrategias adoptadas para llevar a cabo los procesos de captura de información, a la relevancia de asegurar su calidad, a los fundamentos legales que permiten al SII solicitar los

distintos tipos de información, y a los cruces masivos destinados al control del incumplimiento.

3.1. Captura de la Información

Principalmente, existen cuatro fuentes de captura de la información de los contribuyentes requerida para ser utilizada en los procesos de control que el SII posee. Las fuentes de información son: Ciclo de Vida del Contribuyente, Declaraciones Juradas, Declaraciones de Impuestos y Facturación Electrónica.

a) Ciclo de Vida del Contribuyente y Timbraje de Documentos

El Ciclo de Vida del Contribuyente y Timbraje de Documentos, involucra los procesos más masivos, frente al Servicio. Los procesos considerados son:

- Inscripción al Rol Único Tributario (RUT)
- Declaración de Inicio de Actividades
- Modificación a la información
- Verificación de Actividades
- Término de Giro
- Timbraje de Documentos

Todas las actividades indicadas, dependiendo del tipo de contribuyente (persona o empresa) pueden ser realizadas por Internet, incluyendo la facturación electrónica y emisión de boletas de honorarios por Internet que no requieren el timbrado físico de los documentos.

Actualmente, la mayor cantidad de los trámites incluidos en Ciclo de Vida son realizados a través de la plataforma de Internet, lo cual facilita el cumplimiento tributario de los contribuyentes al reducir sus costos de cumplimiento y nos proporciona información de mayor calidad por el hecho de ser información capturada electrónicamente, de mayor completitud y mejor oportunidad, con lo cual se facilitan y mejoran las acciones de seguimiento y control realizadas para disminuir el incumplimiento tributario.

b) Declaraciones de Impuestos

En Chile, las declaraciones de impuestos son realizadas utilizando formularios estandarizados que son presentados para pagar los impuestos o solicitar devoluciones de remanentes de impuestos, créditos o beneficios tributarios.

La estrategia de los últimos 10 años ha sido incentivar la presentación de dichos formularios a través de Internet logrando avances muy significativos. En el último año, el 98,8% de las declaraciones de impuestos de Renta y el 70,0% de las declaraciones de impuestos de IVA fueron presentadas a través de la plataforma Internet, ingresando en forma directa a las bases del SII. Esto ha permitido disponer de información de mejor calidad, puesto que, la plataforma existente para el ingreso de las declaraciones por Internet realiza una serie de validaciones lógicas y matemáticas. Con ello se evita el ingreso a las bases del SII de información con errores de digitación o descuadraturas, mejorando además en forma muy importante la oportunidad en que se dispone de la información para ser incluida en distintos procesos.

Propuesta de Declaración de Impuesto a la Renta

Siguiendo el modelo de negocio descrito anteriormente, a partir del Año 2001 el SII genera propuestas de Declaración de Impuestos de Renta a un número significativo de contribuyentes, lo cual representa una estrategia tendiente a minimizar el incumplimiento tributario y además, facilitar el proceso de cumplimiento de su obligación de declarar y pagar los impuestos. La propuesta se genera a partir de la información de agentes retenedores e informantes, recopilada a través de las Declaraciones Juradas, y de otras fuentes de información disponibles en el SII. Las propuestas incluyen información y uso de franquicias muchas veces desconocidas por los mismos contribuyentes por lo cual se generan múltiples beneficios para el contribuyente y para la Administración Tributaria reduciendo los niveles de impugnación y mejorando implícitamente el control del cumplimiento.

En los casos de contribuyentes que no cumplen las condiciones para la entrega de una Propuesta de Declaración completa y certera, pero que su información tributaria permite entregar en forma exacta, algunos códigos de su Declaración de Impuestos Anuales, que lo ayuden a completar su declaración, el Servicio igualmente les presenta a través de Internet un “Llenado Parcial” de ésta, que mantiene los mismos objetivos indicados anteriormente.

El Servicio ofrece cerca de 1,5 millones de declaraciones completamente propuestas y 400 mil propuestas parciales. Respecto del total de 2.487.373 declaraciones de renta presentadas el año 2011, el 47,7% de los contribuyentes utilizó la propuesta ofrecida por el Servicio sin realizar ninguna modificación, el 5,45% de los contribuyentes utilizó la propuesta como base para declarar sus impuestos, modificando lo inicialmente ofrecido por el Servicio y un 10,45% utilizó la opción de Llenado Parcial anteriormente descrita.

c) Declaraciones Juradas

La captura de información realizada mediante las llamadas "Declaraciones Juradas", se trata de antecedentes solicitados a terceros, que personas o empresas proporcionan al SII, los que son de diversos tipos, tales como información sobre rentas, ingresos, retenciones de impuestos, franquicias tributarias o créditos, transferencias, entre otros.

A partir del año 1999, el Servicio inició la recepción de las Declaraciones Juradas a través de Internet para la fiscalización del Impuesto a la Renta, y a partir del año 2004, se establece Internet como único medio de recepción de éstas. En la actualidad existen 71 declaraciones asociadas a este impuesto, que en su mayoría son presentadas al SII en Marzo de cada año. Asimismo, en el año 2003, se creó la Declaración Jurada de Resumen de Compras y Ventas, que debía ser presentada semestralmente por los contribuyentes con niveles de ventas superiores a \$250.000.000 (aproximadamente US\$500.000), los cuales representan sobre el 80% del crédito IVA de Chile. Esto permitió realizar controles anuales masivos y aproximados a los contribuyentes del IVA.

La obligación fue modificada el año 2011, con objeto de contar con mayor certeza en este proceso de fiscalización, cambiándose por 2 nuevas declaraciones juradas, en las cuales se debe entregar al SII en forma semestral, el detalle de todas las compras y ventas realizadas mensualmente por estos mismos contribuyentes. Con respecto a las solicitudes de Devolución de IVA Exportador, se implementaron 3 declaraciones juradas, que se presentan a través de Internet, en las que el exportador informa el detalle de sus operaciones, las que son contrastadas en línea con la información del Servicio Nacional de Aduanas. Lo anterior permite generar una propuesta de declaración, para que el contribuyente no tenga posibilidad de error al presentar la información y solicite su devolución de crédito IVA.

Si bien, el Servicio cuenta con facultades legales para solicitar las declaraciones juradas, igualmente se ha preocupado de facilitar el cumplimiento de los agentes retenedores e informantes, tanto a través de la utilización de las tecnologías de información para hacer más fácil y expedito el envío de la información, como también estableciendo canales de comunicación con las asociaciones que agrupan a dichos agentes o a asesores tributarios, asegurando que la información requerida esté disponible en las empresas, o dando los tiempos necesarios para recopilarla o que puedan adaptar sus sistemas internos para cumplir con su obligación. A la vez, a través de

Internet se entrega, siempre asociado a una obligación, una sección con preguntas y respuestas o ayudas que faciliten la presentación de estas declaraciones.

d) Facturas y Boletas Electrónicas

Estos documentos, generados, soportados y transmitidos electrónicamente, respaldan operaciones comerciales y debido a su modelo de operación –del tipo B2B en las Facturas Electrónicas y B2C en las Boletas de Ventas y Servicios Electrónicas- son una importante fuente de captura de información.

La factura electrónica, iniciada formalmente en Chile el año 2003, contempla, dentro de su modelo, el envío al Servicio de los documentos electrónicos emitidos y, una vez al mes, el envío de la Información Electrónica de Compra y Ventas (IECV). Este último es un resumen de las compras y ventas realizadas por el contribuyente y contiene toda la información de los documentos emitidos y recibidos en el periodo tributario recientemente cerrado, tanto en formato papel como electrónico.

Todos los documentos electrónicos generados por los contribuyentes se envían al Servicio, con la única excepción de las Boletas de Ventas y Servicios Electrónica, afecta o exenta, que respaldan las operaciones con el consumidor final, sin embargo, los contribuyentes que emiten estos documentos deben enviar un informe diario electrónico (Reporte de Consumo de Folios), que contiene el resumen de las ventas del día. Dicho informe detalla la cantidad de documentos utilizados, los montos asociados, folios anulados y notas de crédito electrónicas que rebajan o anulan las boletas electrónicas afectas o exentas a las que hace referencia. Adicionalmente la IECV, en su parte de ventas, debe incluir en su resumen las ventas del mes realizadas con este tipo de documento.

Dentro de la facturación electrónica podemos destacar el Portal MIPYME como una aplicación de la que disponen contribuyentes del segmento Micro y Pequeñas Empresas, en la cual los inscritos adquieren todos los beneficios y obligaciones de la facturación electrónica, pero a un muy bajo costo. El portal tiene como objetivo entregar servicios de facturación electrónica a contribuyentes que, por su tamaño, no son comercialmente atractivos para las empresas de TI que ofrecen dichos servicios.

Para la Administración Tributaria, este Portal se presenta como una fuente de información limpia y está dirigido a una porción del mercado

al cual no se tendría acceso debido al alto costo que significa para estos contribuyentes implementar las TICs.

3.2. Importancia de la Calidad de la información.

Para asegurar la calidad de la información contenida en las Declaraciones Juradas, se realizan validaciones informáticas de diversos tipos, entre las que se cuentan:

Validaciones lógicas y matemáticas, realizadas en línea, en el momento que el agente retenedor entrega la información a través de Internet, lo que permite en ese mismo momento rechazar la declaración para que sea corregida, previo al almacenamiento en base de datos internas, y así evitar errores de forma en los controles de fiscalización.

Validaciones entre declaraciones juradas o con fuentes de información propias del Servicio. Son un grupo de controles que se aplican en forma uniforme al conjunto de declaraciones juradas del mismo tipo, y que buscan determinar diferencias tributarias o inconsistencias en la información proporcionada por los agentes informantes. De esta forma, cuando los antecedentes son utilizados en los controles de cumplimiento, los resultados de las validaciones son considerados como alertas en los procesos de fiscalización.

Es así como se determina que la información de las sociedades sea consistente con la conformación de éstas establecidas en escrituras públicas que ya han sido revisadas por el SII en el proceso de Inicio o Modificación de Actividades, o que los bienes raíces efectivamente existan o que los impuestos de retención informados en una declaración jurada hayan sido previamente enterados en arcas fiscales a través de los formularios de impuestos que correspondan.

A su vez, en la facturación electrónica se han establecido una serie de validaciones orientadas a asegurar la calidad del dato que ingresa tanto en el documento electrónico, como en los IECV. Existen validaciones básicas como aquellas que verifican datos mínimos que tienen relación con el orden y tipo de formato de cada campo del documento electrónico, establecido por Resolución e informados a través de instructivos técnicos publicados en la página web institucional, o validaciones más complejas como cálculos y cruces internos dentro de los documentos electrónicos. Un documento que no cumpla con las validaciones mínimas es automáticamente rechazado

por el SII para su corrección; las validaciones de mayor nivel pueden ser rechazadas o reparadas. Esto último son observaciones menores que no quitan validez al documento y que son aceptadas. El año 2011 se realizó una actualización de las validaciones en la recepción de los documentos electrónicos y de los IECV.

La factura electrónica produce un aporte significativo en la estandarización, estructuración y formalización de la información a ser enviada al SII. En este sentido, el portal MIPYME es más estricto, pues no permite el ingreso y envíos de DTEs que no cumplan los estándares establecidos.

La información ingresada a través de la Facturación Electrónica -documentos electrónicos, IECV y otros reportes- es almacenada y utilizada en procesos de cruce con las declaraciones juradas.

3.3. Fundamento Legal de la solicitud de información a través de las Declaraciones Juradas.

Las principales facultades con que cuenta el SII para requerir información, se encuentran radicadas en los siguientes tres cuerpos legales: Código Tributario (Decreto Ley N° 830), Ley del IVA (Decreto Ley N° 825) y Ley de la Renta (Decreto Ley N° 824).

A través de estas disposiciones se pueden realizar las siguientes acciones:

- Disponer que los contribuyentes presenten un estado de situación.
- Hacer uso de todos los medios legales para comprobar la exactitud de las declaraciones presentadas por los contribuyentes y para obtener información y antecedentes relativos a los impuestos que se adeuden o pudieren adeudarse.
- Inscribir en el Rol Único Tributario (R.U.T.) a todas las personas, entidades o agrupaciones, que en razón de sus actividades o condición causen o puedan causar impuestos.
- Inscribir a los contribuyentes en Registros Especiales.
- Solicitar una declaración jurada del Inicio de Actividades.
- Obligación de las Sociedades de comunicar toda modificación de su contrato de Constitución.
- Obligación de los funcionarios Municipales de Proporcionar al SII, información relacionada con patentes, bienes raíces y otros.
- Los funcionarios fiscales, semifiscales, de instituciones fiscales y semifiscales de administración autónoma, las municipalidades y las autoridades en general, están obligados a proporcionar al SII, todos los antecedentes que éste solicite para la fiscalización de los impuestos.

- Obligaciones varias establecidas a terceros o instituciones de dar información al SII, o velar por el cumplimiento de determinadas exigencias tributarias.
- Obligación de presentar las declaraciones mensuales.
- Obligación de las personas naturales o jurídicas que están obligadas a retener impuestos, de presentar al SII, un informe en el que se indiquen las retenciones efectuadas.

3.4. Control del cumplimiento

El SII ha ido desarrollando y perfeccionando los procesos masivos que permiten controlar y focalizar las acciones de fiscalización para el control del incumplimiento tributario. A continuación se describen los aspectos más relevantes del proceso de impugnación de declaraciones:

Proceso de impugnación

Este proceso se realiza a través de una revisión centralizada, masiva y computacional al cual son sometidas la totalidad de las declaraciones, que tiene por objetivo detectar y seleccionar a los contribuyentes con declaraciones de impuestos inconsistentes, de acuerdo a lo informado en las Declaraciones Juradas, en la información contenida en las bases del Servicio y las mismas Declaraciones de Impuestos.

En el proceso de impugnación, toda diferencia detectada hace que la declaración de impuestos se “Impugne”. Posteriormente, en base a una serie de criterios, que involucran la asertividad del control aplicado, la mayor posibilidad de evasión o fraude tributario, la capacidad de personal técnico en las diferentes unidades del Servicio a lo largo del país para fiscalizar a estos contribuyentes, se decide sobre el grupo de contribuyentes a ser fiscalizados en un período de tiempo. Los contribuyentes seleccionados, dependiendo del tipo de impugnación, pueden corregir sus declaraciones de impuestos a través de Internet o bien, deberán concurrir a una oficina del Servicio para ser fiscalizados y presentar los antecedentes que acrediten sus declaraciones de impuestos.

Este proceso se nutre de una serie de figuras de control, que incluyen cruces simples, tales como la comparación de un código o campo declarado en una declaración de impuestos con un campo específico de una declaración jurada; figuras más complejas que suman todas las inversiones de una persona y la comparan con la totalidad de las rentas declaradas y que además consideran su nivel de gastos de vida; controles preventivos que impugnan una declaración por que

el contribuyente registra marcas o anotaciones que ameritan una revisión por parte del ente fiscalizador; o figuras de posible fraude, como las que buscan revisar rebajas al impuesto excesivas a partir de beneficios tributarios.

Todos los controles son aplicados al conjunto de declaraciones de impuestos que se esté controlando; no obstante la impugnación considera variables como el segmento al que pertenece el tipo de contribuyente que resulta impugnado y la materialidad de la diferencia detectada, con objeto de hacer un eficiente uso de los recursos de fiscalización.

4. CASOS PRÁCTICOS: UTILIZACIÓN DE LAS DECLARACIONES JURADAS EN LA FISCALIZACIÓN MASIVA, EN LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA) Y LA NUEVA FISCALIZACIÓN DEL IVA A TRAVÉS DEL NUEVO SISTEMA IVA-PRO.

A continuación se presentarán tres casos prácticos para los cuales se utilizan el e-control del cumplimiento tributario a través del modelo descrito anteriormente, comenzando con la Operación Renta que es el proceso más antiguo en los que se utilizan las Declaraciones Juradas, continuando con el proceso de Devolución de IVA Exportador que a partir del año 2010 puede ser solicitado sólo a través de Internet y terminando con el desafío actual de esta administración, que lleva al mismo modelo, la fiscalización del IVA.

4.1. Fiscalización Masiva del Impuesto a la Renta

El principal programa de fiscalización masiva o e-control del cumplimiento, lo constituye la Operación Renta, que consiste en la verificación computacional de cerca de 2,5 millones de declaraciones de renta anuales, proceso que se realiza anualmente entre Marzo y Mayo.

Para esto, el Servicio establece la obligación de informar a través de las Declaraciones Juradas a un conjunto de contribuyentes, quienes en el mes de marzo de cada año proporcionan los antecedentes tributarios que alcanzan más de 90 millones de registros de información referentes a ingresos obtenidos de las personas, inversiones realizadas, créditos tributarios, retenciones de impuestos, franquicias tributarias, entre otros.

En el año 2000 existían 21 Declaraciones Juradas sobre el impuesto Renta; en la actualidad son 71 las Declaraciones Juradas incluidas en el proceso Operación Renta, siendo las más importantes en cantidad de informados las siguientes:

N° Formulario	Nombre de Formulario
1887	Rentas del Art. 42° N° 1 (Sueldos), otros componentes de la Remuneración y Retenciones del Impuesto Único de Segunda Categoría de la Ley de la Renta.
1894	Declaración Jurada Anual sobre Inversiones, Reinversiones, Liquidación y Rescate de Cuotas de Fondos Mutuos no acogidas a los artículos 42 bis y 57 bis de la Ley de la Renta.
1891	Compra y Venta de Acciones de S.A. y demás Títulos efectuadas por intermedio de Corredores de Bolsa, Agentes de Valores y Casas de Cambio No Acogidas al Mecanismo de Incentivo al Ahorro de la Letra A) del Artículo 57 Bis de la Ley de la Renta
1879	Retenciones efectuadas conforme a los Arts. 42° N° 2 y 48° de la L.I.R.
1890	Intereses u Otras Rentas provenientes de depósitos y de Operaciones de Captación de cualquier naturaleza en Bancos, Banco Central de Chile e Instituciones Financieras NO acogidos a las normas de la letra A) del Art. 57 bis de la Ley de la Renta.
1812	Rentas del Art. 42° N° 1 (Jubilaciones, Pensiones o Montepíos) y Retenciones del Impuesto Único de Segunda Categoría de la Ley de la Renta.

En Abril de cada año, los contribuyentes sujetos a impuestos corporativos y a los individuos, presentan sus declaraciones de impuestos y pagan el monto resultante o solicitan la devolución de saldos a su favor, mayoritariamente a través de Internet (98,8% de las declaraciones), utilizando en el caso de las personas principalmente la propuesta de declaración ofrecida por el Servicio.

Posteriormente, en el mes Mayo, y como resultado del proceso de impugnación, se selecciona aproximadamente al 9,7% de los contribuyentes, a los que se cita para que concurran, a partir del mes de junio, a las oficinas del Servicio para analizar las principales discrepancias en profundidad o dependiendo de la gravedad de sus inconsistencias, realicen la modificación de sus declaraciones a través de Internet. En estos casos, el SII entrega una propuesta de modificación a aproximadamente el 25% de los contribuyentes que utilizan este medio.

4.2. Devolución de IVA Exportador:

En este caso, todo el proceso se realiza a través de Internet, por un lado el contribuyente presenta su Solicitud de Devolución de IVA Exportador y al mismo tiempo el Servicio Nacional de Aduanas informa en línea al Servicio de Impuestos Internos, los Documentos Únicos de Salida, mediante el cual se certifica la exportación. De esta manera el contribuyente sólo puede solicitar devolución respecto de las exportaciones confirmadas por el Servicio Nacional de Aduanas.

En este caso, las solicitudes ingresan a través de Internet, realizando en el transcurso del mismo día los cruces de fiscalización computacionales que determinan, si la solicitud es aceptada o resulta “impugnada”. En este último caso, se informa a través de Internet al contribuyente las causas de la “impugnación” para que corrija a través del mismo medio su solicitud o se presente al día siguiente en la oficina del Servicio con los antecedentes que respalden su solicitud de devolución, con objeto de verificar en forma presencial por parte de un fiscalizador, la exactitud de ésta o igualmente sea el fiscalizador quien rectifique en acuerdo con el contribuyente.

Este proceso entró en vigencia el 1 de Enero de 2010, y permitió a los contribuyentes pasar de un proceso enteramente manual y presencial, a un proceso que, con el apoyo de tecnologías de información, simplifica el proceso y permite al Servicio estandarizar sus controles.

El número de contribuyentes que durante el 2011 solicitaron estas devoluciones fue de 2.549 que registran en conjunto 17.180 declaraciones recibidas el año 2011.

4.3. Fiscalización del Impuesto al Valor Agregado (IVA)

Durante el año 2011, el SII ha estado preparándose para continuar su modelo de e-control para la fiscalización del IVA. Es así como se han creado las nuevas “Declaración Jurada de Compras” y “Declaración Jurada de Ventas”, en las cuales se obtiene en detalle las transacciones de compras y ventas de más del 80% de los créditos IVA utilizados a nivel nacional.

El sistema creado para este proceso, realizará el cruce de la información entregada a través de las declaraciones juradas e información electrónica de compras y ventas proporcionada por facturadores electrónicos, versus la informada en las declaraciones del Impuesto al Valor Agregado (IVA) por el contribuyente. La finalidad es realizar un proceso de fiscalización masiva en el IVA tal como en los dos procesos descritos anteriormente.

El número de contribuyentes obligados a presentar las Declaraciones Juradas de IVA es de 11.631, estas declaraciones se solicitarán semestralmente, y a ellas se sumará la información del mismo tipo de los facturadores electrónicos. Con toda esta información se podrán realizar los cruces a las declaraciones de IVA mensuales, pudiendo indicarle al contribuyente diferencias certeras en sus débitos y créditos IVA; permitiendo corregir sus declaraciones a través de Internet, y así mismo entregar herramientas a los fiscalizadores en las oficinas del Servicio para desarrollar de forma más eficiente su labor.

5. CONCLUSIONES GENERALES

Como se ha descrito en este documento, el SII ha puesto un fuerte énfasis en desarrollar un modelo de negocios que además del control busca la minimización del incumplimiento y facilitar el cumplimiento tributario, para ello ha hecho uso intensivo de las tecnologías de información, logrando:

- **Alta cobertura de contribuyentes** en sus procesos de e-control a través del uso de tecnologías que permiten procesar declaraciones de impuestos a más de un millón de contribuyentes en cortos períodos de tiempo.
- **Procesos permanentes**, toda vez que en la medida que se actualiza la información o se programan procesos de fiscalización, éstos pueden llevarse a cabo periódicamente.
- **Estructura de análisis estándar**, que homologa criterios y figuras de fiscalización a todo el país, ya que las definiciones de los procesos de control son las mismas para el grupo de contribuyentes que se controla.
- **Trato igualitario a los contribuyentes**, toda vez, que no se distinguen quienes ingresan a un proceso de fiscalización computacional aplicando los mismos cruces informáticos al universo de contribuyentes.
- **Alta percepción de control** por parte de los contribuyentes quienes pueden revisar la información que sus agentes retenedores e informantes han proporcionado al Servicio, y también se informan de los procesos de fiscalización que les afecta, ya que los resultados de éstos se informan a través de Internet.
- **Bajo costo unitario**. Las plataformas de los controles masivos permiten programar nuevos cruces computacionales e incorporar nuevas fuentes de información bajo los mismos modelos de bases de datos, y por ende los incrementos en los costos son marginales permitiendo mejorar los niveles de eficiencia.

Considerando que esta Administración tiene una estrategia de fiscalización por segmentos de contribuyentes, el proceso de e-control se enfoca principalmente en el segmento de Personas, Microempresas y Pequeñas Empresas, que por su volumen deben ser tratados en forma masiva y que para lograr alta cobertura hace uso del modelo descrito, logrando en los últimos años incrementos en los rendimientos de fiscalización. Asimismo, el proceso de e-control también permite proveer de información para que las fiscalizaciones del segmento de Medianas y Grandes Empresas puedan desarrollarse a partir de una base de información inicial sólida y de calidad, que permite generar hipótesis de fiscalización que luego son tratadas en profundidad en la fiscalización en terreno, es así como en los últimos dos años, se han creado Declaraciones Juradas dirigidas a este segmento de contribuyentes que permiten partir un paso adelante en el proceso de fiscalización.

En resumen el proceso de e-control del cumplimiento tributario tiene tres componentes básicos: Información de terceros o propia de la Administración Tributaria, algoritmos matemáticos de control y herramientas tecnológicas. A partir de ellos se determinan los contribuyentes que podrán corregir las inconsistencias detectadas a través de Internet, o quienes por presentar situaciones de impugnación de mayor complejidad, deberán concurrir a las oficinas del Servicio.

E-COOPERACIÓN: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITAN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES

Frank Van Driessche

Administración de Impuestos Europea y
Lucha contra el Fraude Fiscal
Dirección General de Tributación y Unión de Aduanas
(Comisión Europea)

***SUMARIO:** e-Cooperación en la Unión Europea: 1. Sistemas de impuestos especiales.- 2. Sistemas de impuesto al valor agregado.- 3. Sistemas de impuesto directo. Recuperación*

E-Cooperación en la Unión Europea

El desarrollo de los medios electrónicos de cooperación ha sido un tema de gran importancia en la agenda de la Unión Europea durante muchos años.

Se han desarrollado algunos sistemas como parte integral de la legislación de la UE sobre Impuestos Selectivos al Consumo y el IVA, lo que resulta absolutamente necesario para que estos sistemas tributarios funcionen en el Mercado Único sin controles fronterizos. Otros sistemas tienen una meta un tanto más general como es la de proveer asistencia mutua en la recuperación de reclamos tributarios y en la lucha contra el fraude tributario.

Esta ponencia ofrece una visión global de un gran número de sistemas de la UE para la e-cooperación entre los Estados Miembros. En algunas áreas los sistemas desarrollados dentro de la UE también podrían resultar útiles para países que no pertenecen a la UE.

Para aquéllos interesados en detalles de la legislación, en los pies de notas se incluyen referencias de los instrumentos legales.

La Comisión está dispuesta a compartir experiencias logradas mediante el desarrollo y uso de estos sistemas, con las administraciones tributarias y organizaciones internacionales. Particularmente, debe

señalarse que se invita a los países no miembros de la UE a utilizar los formularios electrónicos multilingües para el intercambio de información en el área de la tributación directa.

1. SISTEMAS DE IMPUESTOS ESPECIALES

Sistema de Movimiento y Control de Productos sujetos a Impuestos Especiales (EMCS)¹

El Sistema de Movimiento y Control de Productos sujetos a Impuestos Selectivos al Consumo (EMCS – por sus siglas en inglés) es un sistema computarizado para monitorear y controlar, en tiempo real, dentro del Mercado Único, el movimiento de productos sujetos al impuesto selectivo al consumo (alcohol, tabaco y productos energéticos) sobre los cuales se deben pagar los derechos.

El proyecto reemplazó el sistema previo en papel basado en el AAD (Documento Administrativo Adjunto) por un sistema electrónico que depende del flujo de mensajes electrónicos entre todas las partes involucradas (e-AD).

Los principales usuarios del sistema son los operadores económicos a cargo de las administraciones de impuestos selectivos al consumo así como las nacionales. Las funciones a ser desarrolladas se explican en las Especificaciones del Sistema Funcional de Impuestos Selectivos al Consumo, particularmente todos los aspectos del circuito electrónico del e-AD, desde su presentación hasta su descarga, incluyendo los cambios que ocurran en el trayecto.

El desarrollo del EMCS se inició en el 2002. El sistema entró en pleno funcionamiento en el 2011, luego de un período introductorio que se inició en abril de 2010. Cada día, 27 administraciones nacionales y miles de comerciantes en productos sujetos al impuesto selectivo al consumo – desde pequeños viñadores hasta algunas de las principales multinacionales del petróleo y tabaco – utilizan el EMCS para llevar a cabo sus negocios. Desde el 1° de enero de 2011, se han intercambiado más de 5.5 millones de mensajes a través del sistema, que sirve a una comunidad global de 170,000 comerciantes.

Se visualiza una mayor evolución del sistema para los años venideros: El EMCS podría extenderse para cubrir igualmente los movimientos con derechos pagados.

1 La Directiva 2008/118/EC estableció la base legal del sistema EMCS aprobado el 16/12/08. El Reglamento de la Comisión (CE) N°684/2009 implementó la Directiva del Consejo 2008/118/EC en lo que respecta los procedimientos computarizados para el movimiento de productos sujetos al impuesto selectivo al consumo bajo suspensión del impuesto.

EMCS consta de 27 Aplicaciones Nacionales relacionadas con Productos sujetos al Impuesto Selectivo al Consumo (NEA) conectadas entre sí a través de la Red de Comunicación Común (CCN) y de varios componentes centrales / europeos: SEED, TA, CS/MISE (véase adelante). Además, parte del proceso de negocio con productos sujetos a impuestos selectivos al consumo se realiza a través del intercambio de formularios electrónicos (MVS, EWSE).

La información fluye del modo siguiente:

- Un movimiento de productos sujetos a impuestos selectivos al consumo entre dos comerciantes es documentado a través de estados sucesivos del Documento Administrativo electrónico (e-AD), desde la emisión por el remitente hasta el aviso de recibo por el consignatario.
- Un e-AD es presentado electrónicamente por el remitente y validado por el Estado Miembro de envío. En particular, los números de impuestos selectivos al consumo del remitente y del consignatario son comparados contra un registro de operadores europeos (SEED). El e-AD es transmitido electrónicamente al Estado Miembro de destino, el que lo envía al consignatario. Cuando el consignatario no tiene conexión alguna con EMCS, el mismo es informado por el Estado Miembro de destino o el remitente. Un e-AD puede ser cancelado o actualizado bajo ciertas condiciones.
- Al recibir los productos, el consignatario, u otra persona en su nombre, presenta un “informe de recibo” en el que también se mencionan posibles anomalías, incluyendo faltantes o excedentes.

Pueden surgir varios otros casos; por ejemplo, el consignatario rechaza la entrega o el remitente divide el movimiento.

Sistema Central / Sistema de Información Gerencial para Productos sujetos a Impuestos Selectivos al Consumo (CS/MISE) ²

El CS/MISE le permite a la Comisión y a los Estados Miembros recopilar estadísticas sobre las operaciones del Sistema de Movimiento y Control de Productos sujetos a Impuesto Selectivo al Consumo. También permite darle seguimiento a los movimientos del EMCS.

Igualmente es usado por los Estados Miembros para comunicarse y notificar cuando sus sistemas EMCS nacionales no están disponibles.

² Esta es una aplicación de apoyo al sistema EMCS que ha sido desarrollada en el contexto de la base legal para el EMCS.

El desarrollo del CS/MISE se inició en el 2008 y la versión actual ha estado siendo utilizada desde el 2010.

El CS/MISE es una aplicación central que constituye parte del EMCS. La Comisión y los Estados Miembros la utilizan para recopilar estadísticas técnicas sobre las operaciones del EMCS: número global de diferentes tipos de mensajes intercambiados, información sobre la relación entre mensajes técnicos y mensajes de negocios, como indicador de la tasa de error del sistema.

El CS/MISE se usa para consultas y no implica un flujo de información electrónica entre la Comisión y los Estados Miembros o entre los Estados Miembros.

Sistema de Intercambio de Datos sobre el Impuesto Selectivo al Consumo (SEED)³

SEED es el sistema usado para registrar detalles de los comerciantes en productos sujetos al impuesto selectivo al consumo, quienes tienen autorización para mantener, mover o recibir productos bajo suspensión del impuesto.

SEED es un componente clave dentro del Sistema de Movimiento y Control de Productos sujetos a Impuesto Selectivo al Consumo (EMCS). El EMCS utiliza el SEED para verificar automáticamente la validez de cada movimiento contra los registros de los comerciantes, antes de que se apruebe el movimiento de los productos bajo suspensión del impuesto.

El SEED se utiliza para validar los números de autorización de los comerciantes y las categorías de autorización; por ejemplo, cerveza, vino, licores, etc. Si estos detalles no corresponden con el contenido del Documento Administrativo electrónico (eAD), entonces no se pueden movilizar los productos.

El desarrollo de la versión actual de SEED se inició en el 2008 y dicha versión entró en vigencia en el 2010.

El sistema SEED está compuesto por el SEED de Europa Central y las Aplicaciones nacionales del SEED.

³ *Directiva del Consejo 2008/118/EC de 16 de diciembre de 2008 sobre los acuerdos generales respecto al impuesto selectivo al consumo y revocatoria de la Directiva 92/12/EEC (OL L 9, 2009 I 14, p. 12—30); Reglamento del Consejo (EC) No 2073/2004 de 16 de noviembre de 2004 sobre cooperación administrativa en el área de impuestos selectivos al consumo (OJ L 359, 04/12/2004 P. 0001 – 0010).*

El SEED central – el cual es operado por la Comisión – administra y difunde los datos de registro de los Operadores Económicos que aplican el impuesto selectivo al consumo, así como los datos de referencia del EMCS.

Ejemplo (1) de flujo de información del SEED nacional al SEED central: un estado Miembro actualiza sus datos nacionales de registro de impuesto selectivo al consumo (por ejemplo, si un operador económico está autorizado o no a comerciar en productos sujetos al impuesto selectivo al consumo). La actualización es automáticamente reproducida en el SEED central. Este último envía los datos actualizados a todos los SEED nacionales. El SEED central mantiene una copia de los datos actualizados.

Ejemplo (2) de flujo de información del SEED central a los SEED nacionales: la Comisión actualiza los datos de referencia, (por ejemplo, la lista de las oficinas responsables de controlar los movimientos de productos sujetos al impuesto selectivo al consumo en los Estados Miembros). El SEED central envía la lista actualizada de datos de referencia a todos los SEED nacionales.

Sistema de Verificación del Movimiento (MVS)⁴

El Sistema de Verificación de Movimiento permite a los Estados Miembros intercambiar información sobre asistencia administrativa en el área de impuestos selectivos al consumo.

El MVS le permite a los servicios responsables de monitorear el comercio sujeto a impuesto selectivo al consumo, verificar los movimientos individuales de productos entre dos comerciantes.

El MVS está siendo utilizado desde el 2002. El mismo será retirado progresivamente en el 2012, cuando sus funciones vengán a ser cubiertas por el EMCS para movimientos bajo la suspensión del impuesto. Sin embargo, continuará operando en el caso de movimientos con impuestos pagados.

Los MVS son formularios electrónicos usados por las Administraciones de los Estados Miembros responsables de los impuestos selectivos al consumo. Estos formularios se intercambian a través de la Red de Comunicación Común (CCN por sus siglas en inglés), operada por la Comisión.

⁴ *Reglamento del Consejo (EC) No. 2073/2004 de 16 de noviembre de 2004 sobre cooperación administrativo en el área de impuestos selectivos al consumo (OJ L 359, 04/12/2004 P. 0001 – 0010) – Artículo 24.*

2. SISTEMAS DE IMPUESTO AL VALOR AGREGADO

Sistema de Intercambio de Información sobre el IVA (VIES)⁵

El Sistema de Intercambio de Información sobre el IVA (VIES - por sus siglas en inglés) le permite a las administraciones tributarias de los Estados Miembros intercambiar datos relacionados con el IVA. El mismo consta de una red central de comunicación operada por la Comisión (CCN) que enlaza los sistemas nacionales del VIES de los Estados Miembros.

El establecimiento del Mercado Único en 1993 simplificó las operaciones de negocios a través de los Estados Miembros. Sin embargo, igualmente relajó los controles fiscales en las fronteras dentro de la UE. Así pues, se estableció el VIES para combatir el creciente riesgo de fraude.

Los negocios registrados en el IVA en los Estados Miembros que realizan suministros dentro de la UE, deben completar declaraciones recapitulativas listando el valor agregado de los suministros de bienes y servicios efectuados a clientes registrado el en el IVA en otra parte dentro de la UE. Las compañías suministran esta información a las autoridades competentes a cargo del control del IVA de sus Estados Miembros. Los Estados Miembros recopilan esta información y la almacenan en sus bases de datos VIES.

Las autoridades tributarias de la UE utilizan e intercambian entre sí estos datos para asegurarse de que el IVA dentro de la UE haya sido correctamente contabilizado. La información se intercambia a través de la CCN. Las compañías también utilizan el VIES para verificar la validez de los números de registro de sus clientes en otros Estados Miembros. Los números de registro del IVA válidos son una condición necesaria para la aplicación de la tasa cero a suministros de productos dentro de la UE.

El VIES ha estado en funcionamiento desde el establecimiento del Mercado Único en 1993. El mismo es uno de los sistemas de información más importantes de la Comisión en términos de operaciones. En el 2011, intercambiará 500 millones de mensajes, cuya cifra se espera que sobrepase mil millones para el 2015.

⁵ *Directiva del Consejo No. 2006/112/EC de 28 de noviembre de 2006, sobre el sistema común del impuesto al valor agregado; Reglamento del Consejo (CE) No. 1798/2003 de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y el Reglamento de revocatoria (EEC) No. 218/92.*

El sistema VIES se ampliará para cubrir el intercambio de información adicional relacionada con el IVA en los años venideros.

El VIES consta de un conjunto de bases de datos nacionales, ubicadas en cada uno de los Estados Miembros, las cuales están interconectadas mediante una infraestructura de comunicación común: la red CCN. No existe una base de datos central europea.

Se requiere que todos los Estados Miembros mantengan una base de datos VIES actualizada, completa y precisa.

Herramienta de Monitoreo VIES (VMT)⁶

La Aplicación Herramienta de Monitoreo VIES (VMT) respalda el funcionamiento del VIES. El VMT le permite a la Comisión monitorear el estado operacional de los sistemas VIES de los Estados Miembros.

EL desarrollo del VMT se inició en 1997 y ha estado en funcionamiento desde 1998.

La Herramienta de Monitoreo VIES monitorea los diferentes sistemas nacionales VIES y permite medir su disponibilidad y desempeño para todos los intercambios de mensajes VIES.

El VMT opera internamente con los sistemas VIES nacionales y los resultados de las actividades de monitoreo son intercambiadas con el Sistema Estadístico de Tributación para producir informes operacionales actualizados.

El VMT se puede expandir para abarcar nuevos tipos de intercambios de información e igualmente se puede reutilizar para monitorear las operaciones de otros sistemas de información.

Sistema Estadístico de VIES y Sistema Estadístico de Tributación (VSS & TSS)⁷

El VSS y TSS (por sus siglas en inglés y actualmente en desarrollo) son parte del sistema VIES. En el futuro, también serán integrados a la Devolución del IVA.

⁶ Directiva del Consejo No. 2006/112/EC de 28 de noviembre de 2006 sobre el sistema común del impuesto al valor agregado;
Reglamento del Consejo (CE) No. 1798/2003 de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y el Reglamento de revocatoria (EEC) No. 218/92.

El VSS y TSS permiten el monitoreo de las operaciones de los sistemas de información Fiscales, brindando informes, tendencias y pronósticos.

El desarrollo del VSS se inició en paralelo con el desarrollo de la herramienta de Monitoreo VIES en 1997. El VSS ha estado en funcionamiento desde 1999.

EL desarrollo del TSS se inició en noviembre de 2011. El TSS será una importante evolución del VSS: el mismo expandirá el actual Sistema Estadístico del VIES a fin de permitir mejores informes predefinidos y la producción de informes ad-hoc, al igual que informes nacionales que miden el desempeño de los sistemas nacionales comparados con las metas establecidas en el Acuerdo del Nivel de Servicio de Tributación (SLA – por sus siglas en inglés). Adicionalmente, el TSS integrará datos para las Operaciones de Devolución del IVA. El TSS iniciará operaciones el 01/01/2013.

El VSS y TSS son parte del VIES y del sistema de Devolución del IVA e informan sobre su desempeño operacional.

El VSS y TSS están enlazados con otros sistemas: utilizan insumos de una serie de fuentes de datos, incluyendo la herramienta de Monitoreo VIES, los sistemas VIES en el Web y otros sistemas.

En términos de reutilización, el VSS y TSS se pueden expandir para monitorear las operaciones de otros sistemas, como, por ejemplo, la futura Mini Ventanilla Única del IVA.

Intercambio IVA de e-formularios (VEF)⁸

Los formularios electrónicos del IVA permiten a los Estados Miembros intercambiar, a través de un formato estandarizado, la siguiente información relacionada con el IVA:

7 *Directiva del Consejo No. 2006/112/EC de 28 de noviembre de 2006 sobre el sistema común del impuesto al valor agregado;*

Reglamento del Consejo (CE) No. 1798/2003 de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y Reglamento de revocatoria (EEC) No. 218/92;

Directiva del Consejo 2008/9/EC de 12 de febrero de 2008 que establece las reglas detalladas para la devolución del impuesto al valor agregado, estipulado en la Directiva 2006/112/EC, a sujetos impositivos no establecidos en el Estado Miembro de devolución, pero establecido en otro Estado Miembro;

Reglamento del Consejo (CE) No. 143/2008 de 12 de febrero de 2008 que modifica el Reglamento (CE) No. 1798/2003 respecto a la introducción de la cooperación administrativa y el intercambio de información que se refiere a las reglas relacionadas con el lugar de suministro de los servicios, los esquemas especiales y el procedimiento de devolución del impuesto al valor agregado.

- datos espontáneos y solicitud de información de acuerdo con los artículos 5 y 19 del Reglamento 2003/1798/CE;
- notificación de una decisión administrativa a otros Estados Miembros, quienes a su vez la comunican a sus sujetos imposables de acuerdo con los artículos 14 y 16 del Reglamento 2003/1798/CE;
- información en caso de sospecha de operaciones fraudulentas de acuerdo con el artículo 17 del Reglamento 1798/2003 y el artículo 4, §4 y §5, del Reglamento 1925/2004.

Los formularios electrónicos se intercambian a través de la Red CCN operada por la Comisión.

El desarrollo de la e-formulario relacionada con el IVA se inició en el 2008. La reconsideración del Reglamento para la Cooperación Administrativa en el área del IVA llevó a la creación de nuevos e-formularios.

No hay componentes europeos que respalden el intercambio de e-formularios, salvo por una herramienta de prueba usada para garantizar la conformidad de las diferentes implementaciones nacionales de e-formularios con las especificaciones comunes de la UE.

El IVA aplicado a los e-Servicios (VoeS por sus siglas en inglés)⁸

El IVA sobre los e-Servicios es un esquema especial de Impuesto al Valor Agregado para negocios no enmarcados dentro de la UE que proveen servicios suministrados electrónicamente a los consumidores de la UE; es decir, personas particulares y organizaciones no comerciales. El esquema no se aplica a los servicios electrónicos proporcionados por negocios no enmarcados dentro de la UE a negocios de la UE. A fin de impedir que dichos negocios que no están enmarcados dentro de la UE tengan que registrarse en cada estado miembro de la UE en los que suplen a los clientes, este esquema especial les permite registrarse y rendir cuentas del IVA UE en un único Estado Miembro de la UE que ellos escojan.

⁸ *Reglamento del Consejo No. 1798/2003 de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y el Reglamento de revocatoria (CE) No. 218/92;*
Reglamento de la Comisión No. 1925/2004 que establece las reglas detalladas para implementar ciertas disposiciones del Reglamento del Consejo No. 1798/2003/EC sobre la cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado.

El negocio no enmarcado dentro de la UE que provee servicios electrónicos a clientes de la UE presenta electrónicamente su declaración del IVA al Estado Miembro en el que se ha registrado para aplicar el esquema (Estado Miembro de Identificación). El Estado Miembro de Identificación entrega el IVA al Estado Miembro en el que se adeuda el impuesto; es decir, el Estado Miembro de Consumo de los servicios electrónicos.

La información se intercambia a través de la Red de Comunicación Común (CCN) operada por la Comisión.

El sistema está en funcionamiento desde el 2003. Se planea mejorar el sistema actual para el 2012. Dicha mejora está sujeta a la aprobación de los Estados Miembros.

El VoeS es un sistema trans-europeo distribuido con componentes nacionales en cada Estado Miembro. La Comisión ha desarrollado una herramienta de prueba para asegurar que los componentes nacionales del VoeS desarrollado por los Estados Miembros se ajuste a las especificaciones comunes del sistema.

El VIES-en-la-Red (VoW por sus siglas en inglés)¹⁰

El VIES-en-la-Red le permite a los negocios que están activos en los suministros intra-UE que confirmen en tiempo real la validez del número de identificación del IVA de sus clientes a través del Internet y, por lo tanto, el VoW es de vital importancia para garantizar el funcionamiento adecuado del Mercado Único.

El VoW se puede acceder mediante el siguiente enlace: http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/

El VIES-en-la-Red es una aplicación central operada por la Comisión. La misma no incluye componentes nacionales. El VoW actúa como agente de mensajes que despacha las solicitudes recibidas del Internet a los Estados Miembros pertinentes a través del sistema VIES.

9 *Directiva del Consejo No. 2006/112/EC de 28 de noviembre de 2006, sobre el sistema común del impuesto al valor agregado;*
Reglamento del Consejo No. 1798/2003/EC de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y Reglamento de revocatoria (CEE) No. 218/92.

Devolución del IVA (VREF – por sus siglas en inglés)¹¹

La Devolución del IVA permite a los comerciantes de la UE presentar electrónicamente sus reclamos para la devolución del IVA pagado en los Estados Miembros en los que no están establecidos.

El nuevo procedimiento de Devolución del IVA está establecido en la Directiva del Consejo 2008/9/EC. Esta Directiva simplificó el procedimiento de recuperación permitiendo a los comerciantes presentar directamente una solicitud electrónica de Devolución del IVA a sus propias autoridades tributarias por el IVA incurrido en otro Estado Miembro de la UE.

La Devolución del IVA ha estado en funcionamiento desde el 01/01/2010.

La Devolución del IVA es un sistema trans-europeo distribuido con servidores de Devolución del IVA ubicados en cada Estado Miembro. A nivel central, existe una aplicación de la prueba – usada para garantizar el cumplimiento de los componentes nacionales con especificaciones comunes de la UE.

La información en el VREF fluye entre los componentes nacionales (es decir, los servidores nacionales de Devolución del IVA) a través de la Red de Comunicación Común (CCN). He aquí mayores detalles:

- un comerciante registrado en cierto Estado Miembro de la UE presenta una solicitud electrónica para una devolución del IVA incurrido en otro Estado Miembro. Esta solicitud electrónica de devolución del IVA se deberá hacer directamente a la

10 *Reglamento del Consejo No 1798/2003/EC de 7 de octubre de 2003 sobre cooperación administrativa en el área del impuesto al valor agregado y Reglamento de revocatoria (CEE) No. 218/92.*

11 *Directiva del Consejo 2006/112/EC de 28 de noviembre de 2006 sobre el sistema común del impuesto al valor agregado;*

Directiva del Consejo 2008/9/EC de 12 de febrero de 2008 que establece las reglas detalladas para la devolución del impuesto al valor agregado establecido en la Directiva 2006/112/EC, a sujetos impositivos no establecidos en el Estado Miembro de la devolución pero establecido en otro Estado Miembro.

Reglamento del Consejo (CE) No. 143/2008 de 12 de febrero de 2008 que modifica el Reglamento (CE) No. 1798/2003 en lo que respecta a la introducción de la cooperación administrativa y el intercambio de información sobre las reglas relacionadas con el lugar de suministro de los servicios, los esquemas especiales y el procedimiento de devolución del impuesto al valor agregado.

Directiva del Consejo No. 77/799/EEC de 19 de diciembre de 1977 sobre asistencia mutua de las autoridades competentes de los Estados Miembros en el área de la tributación directa.

- administración tributaria del Estado Miembro en el que está establecido el comerciante (Estado Miembro de Establecimiento).
- la administración tributaria del Estado Miembro de Establecimiento envía electrónicamente, vía CCN, el reclamo del comerciante al Estado Miembro pertinente para su procesamiento (Estado Miembro de Devolución).

Al comerciante se le devolverá el IVA a través de su Estado Miembro de Establecimiento. En noviembre de 2011, se intercambiaron más de 600,000 mensajes a través del sistema.

3. SISTEMAS DE IMPUESTO DIRECTO

Formularios electrónicos para la Tributación Directa (DEF – por sus siglas en inglés)¹²

Los formularios electrónicos para la tributación directa les permiten a los Estados Miembros intercambiar, a través de un formato estandarizado, la siguiente información:

- Intercambio de Información a Solicitud (incluyendo formulario de Retroalimentación) o información espontánea relacionada con la Asistencia Mutua en el campo de la tributación directa;
- Los formularios electrónicos pueden estar sujetos a la integración dentro de otra aplicación que permitan compartir los perfiles de país entre las administraciones de los Estados Miembros;
- Los formularios electrónicos se pueden ampliar adicionalmente para que abarquen intercambios con los países de la OCDE.

Los formularios electrónicos se intercambian a través de la Red de Comunicación Común (RCC).

El desarrollo de los formularios electrónicos relacionados con la tributación directa se inició en el 2008.

Los formularios electrónicos del Impuesto Directo han sido desarrollados en estrecha colaboración con la OCDE. La versión 2 de los formularios electrónicos ha tomado en consideración los comentarios de los usuarios y de la OCDE, y se espera que la Versión 2 sea recomendada por la OCDE como norma global para el intercambio electrónico de información.

¹² Directiva del Consejo No. 77/799/EEC de 19 de diciembre de 1977 sobre asistencia mutua de las autoridades competentes de los Estados Miembros en el área de la tributación directa.

Los países no europeos están bienvenidos a comunicarse con la Comisión si estuvieren interesados en hacer uso de la plataforma; oferta que ya ha sido aceptada por varios países. La Comisión también podría considerar poner el módulo de aprendizaje por medio electrónico a disposición de países que no son parte de la UE.

Sistema de Intercambio sobre Tributación de Ahorros (ToS – por sus siglas en inglés)¹³

La Directiva 2003/48/EC requiere que los Estados Miembros intercambien información a fin de permitir que los pagos de interés efectuados en un Estado Miembro a residente de otros Estados Miembros sean gravados de acuerdo con las leyes del estado de residencia tributaria.

El ToS es un sistema para el intercambio de datos relacionados con la tributación de los ahorros entre los Estados Miembros. Las administraciones nacionales recopilan e intercambian datos entre sí.

Haciendo que este intercambio de información funcione, el ToS apoya a las administraciones tributarias de los Estados Miembros a garantizar que se pague el monto correcto de impuesto sobre ingresos de ahorros.

La intervención de la Comisión se limita a la coordinación general del sistema (por ejemplo, definiendo la estructura de la información a intercambiar, el desarrollo y mantenimiento de las especificaciones comunes y el desarrollo y mantenimiento de una herramienta común de prueba).

El sistema ha estado en funcionamiento desde el 2007.

El ToS lo forman componentes nacionales (Aplicaciones ToS en los Estados Miembros) y componentes europeos, es decir, la Red de Comunicación Común CCN y la aplicación de la prueba ToS.

Las aplicaciones nacionales ToS intercambian información unas con otras a través del servicio de correo electrónico seguro y encriptado de CCN, CCN/Mail2.

13 Directiva del Consejo 2003/48/EC de 3 de junio de 2003 sobre tributación de ingresos de ahorros en la forma de pagos de intereses; Decisión del Consejo de 19 de Julio de 2004 sobre la fecha de aplicación de la Directiva 2003/48/EC sobre tributación de ingresos de ahorros en forma de pagos de intereses.

En el ToS, el intercambio de información se produce de la manera siguiente:

- Los detalles sobre cualquiera que reciba ingresos de ahorros de un agente pagados establecido en otro Estado Miembro son recopilados y verificados por dicho agente pagador.
- El agente pagador reporta dicha información así como la información sobre el pago de ingresos de ahorros a su propia administración tributaria.

La administración tributaria del proveedor del Estado Miembro transmite esta información a la autoridad tributaria del país o territorio en el que la persona es residente (consumidor del Estado Miembro).

NIT-en-el-Web (ToW por sus siglas en inglés)¹⁴

El objetivo del sistema NIT en-el-Web es validar la sintaxis de los Números de Identificación Tributaria (NIT) a través del Internet. Usando el ToW, la comunidad bancaria podrá proveer información correcta y precisa en relación con la tributación de los Ahorros, de acuerdo con la Directiva 2003/48/EC.

El sistema se usará para verificar la validez de los Números de Identificación Tributaria.

Se prevé que el ToW entrará en funcionamiento a comienzos del 2012.

La aplicación será administrada por la Comisión como aplicación única, central y autónoma sin componentes nacionales. El ToW será un componente clave del sistema de TI sobre Tributación del Ahorro.

¹⁴ Igual al sistema de Tributación del Ahorro (ToS)

4. RECUPERACIÓN

Formularios electrónicos para la Recuperación de Reclamos (REF-por sus siglas en inglés)¹⁵

Los formularios electrónicos para la Recuperación de Reclamos permiten a los Estados Miembros intercambiar mediante un formato estandarizado las solicitudes de asistencia mutua para recuperación – es decir, solicitudes de información, notificación, medidas de recuperación y medidas preventivas.

Desde el 1º de enero de 2012, existe en la UE, un Instrumento Uniforme que Permite la Aplicación Efectiva (UIPE – por sus siglas en inglés) y un Formulario de Notificación Uniforme (UNF – por sus siglas en inglés) dirigidos a resolver problemas de reconocimiento, reemplazo, traducción de instrumentos de otros Estados Miembros así como a reducir la carga de trabajo del EM solicitado.

El UIPE se crea automáticamente al llenar el formulario de solicitud electrónico e igualmente el UIPE se traduce automáticamente.

Los formularios electrónicos son intercambiados a través del CCN.

¹⁵ *Directiva del Consejo 2008/55/EC de 26 de mayo de 2008 sobre asistencia mutua para la recuperación de reclamos relacionados con ciertos gravámenes, derechos, impuestos y otras medidas;*
Reglamento de la Comisión (CE) No. 1179/2008 de 28 de noviembre de 2008 que establece las reglas detalladas para implementar ciertas disposiciones de la Directiva del Consejo 2008/55/EC sobre asistencia mutua para la recuperación de reclamos relacionados con ciertos gravámenes, derechos, impuestos y otras medidas.
Directiva del Consejo 2010/24/EU de 16 de marzo de 2010 sobre asistencia mutua para la recuperación de reclamos relacionados con impuestos, derechos y otras medidas.

E-COOPERACIÓN: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITAN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES

Carlos Alberto Barreto

Secretario
Receita Federal
(Brasil)

SUMARIO: *1. Sistema público de contabilidad digital (SPED).- 2. Crecimiento y consolidación del SPED.- 3. Infraestructura actual del SPED.*

1. SISTEMA PUBLICO DE CONTABILIDAD DIGITAL (SPED)

1.1. Creación

Establecido por el Decreto N ° 6.022 del 22 de enero de 2007, el Sistema Público de Contabilidad Digital (SPED) es un avance mas en la informatización de la relación entre las autoridades fiscales y los contribuyentes, ofreciendo aún más la interacción y el intercambio de soluciones tecnológicas entre las entidades públicas con amplios beneficios para la sociedad.

Su creación fue una iniciativa de las administraciones tributarias federales, estatales y municipales, de acuerdo con lo establecido por la Enmienda Constitucional N ° 42 del 19 de diciembre de 2003, y contó con la participación conjunta de 17 instituciones, entre ellas organismos públicos, consejos de clase, asociaciones y organizaciones civiles.

El SPED trajo una gran innovación al firmar 27 protocolos de cooperación entre la RFB y empresas de distintos segmentos del sector privado, con el objetivo de desarrollar y disciplinar sus trabajos conjuntos. Esto permitió la planificación y la identificación temprana de las soluciones en el cumplimiento de las obligaciones, teniendo en cuenta los requisitos solicitados por las administraciones tributarias.

La participación de estas empresas en los proyectos pilotos contribuyó para mejorar los medios de cumplimiento de las obligaciones tributarias

requeridas por la legislación fiscal, otorgando a estos instrumentos un mayor grado de legitimidad social, estableciendo una nueva relación basada en la transparencia mutua, lo que se refleja positivamente en la sociedad.

1.2. Premisas

Su diseño se basa en el uso de certificados digitales para firmar documentos electrónicos, lo que garantiza la validez legal de los libros y documentos contables y fiscales electrónicos transmitidos por los contribuyentes a las administraciones tributarias. Esta transformación del papel a digital contribuye a la iniciación de un gobierno electrónico (e-Gov) en la administración pública del país.

El SPED promueve la integración entre los fiscos a través de la estandarización y el intercambio de informaciones contables y fiscales además de simplificar y estandarizar las obligaciones de los contribuyentes con el establecimiento de una única transmisión de las obligaciones a los diferentes organismos fiscalizadores.

Es cierto que estas propuestas agilizaran la identificación de fraudes con un mejor control de los procesos, el acceso rápido a la información y un seguimiento más eficaz de las operaciones con los controles cruzados y la auditoría electrónica.

1.3. Beneficios

Entre los beneficios que el SPED ha llevado al contribuyente, a los fiscos y a la sociedad, están los siguientes:

- La reducción de costos, con la racionalización y simplificación de las obligaciones;
- Estandarización de la información que el contribuyente brinda a las diferentes entidades federativas;
- Preservar el medio ambiente y reducir los costos mediante la reducción del consumo de papel.
- La reducción del tiempo dedicado a la presencia de los auditores fiscales en los locales de los contribuyentes;
- El fortalecimiento del control y la fiscalización a través del intercambio de información entre las administraciones tributarias;
- Acceso rápido a la información;
- Posibilidad de intercambio de información entre los propios contribuyentes a partir de un proceso predeterminado;

1.4. Proyectos

Su desarrollo comenzó con los tres grandes vértices del SPED: La contabilidad Digital (ECD), la contabilidad fiscal digital (EFD) y la Factura Electrónica (NF-e).

Actualmente también se están preparando los siguientes proyectos: Control de contabilidad fiscal de Transición (FCONT), Contabilidad fiscal Digital del PIS/Pasep y Cofins (EFD PIS/Cofins), Conocimientos de embarque Electrónico (CT-e) Factura de Servicios Electrónicos (NFS-e) y la Integración de Sistemas internos de la RFB (SPED y ReceitanetBX).

Entre las innovaciones del SPED, están todavía en curso el desarrollo de la Contabilidad Fiscal Digital de las Obligaciones Tributarias de Trabajo y Seguridad Social (EFD Social), la contabilidad de libros electrónicos y la declaración de Impuesto sobre la Renta y Contribución Social sobre los ingresos netos de las empresas gravadas por Base Imponible (e-Lalur) que sustituirá a la DIPJ en el 2014.

1.5. Actualizaciones

La Factura Electrónica (NF-e), concebida en 2005, está coordinado por la Reunión Nacional de Coordinadores Estatales y Administradores Tributarios (Encat) y desarrollada en colaboración con la RFB y los Fiscos estatales, el proyecto también incorpora el SPED, que entró en producción en septiembre de 2006 y sustituye a las facturas en papel de los modelos 1 y 1A. Se utiliza principalmente en transacciones que involucran las transacciones comerciales entre empresas, y es destinada al control de la ICMS y el IPI.

En la actualidad hay más de 768 000 establecimientos en todo el país que emiten la factura electrónica.

El número de NF-expedidas supera los 4,3 billones.

El conocimiento de embarque electrónico (CT-e) es el nuevo modelo de documento digital que se puede utilizar para remplazar uno de los siguientes modos de transporte: carretera, vía fluvial, aéreo, ferroviario, o facturas de servicios cuando se utilizan en el transporte de carga.

Actualmente, más de 34,2 millones CT-e han sido autorizados y se almacenan en el SPED. Hasta el momento, 503 empresas participaron en el proyecto piloto de la expedición de CT-e. Todavía

no se han establecido criterios para la adopción obligatoria del nuevo documento por parte de las empresas de transporte.

La Contabilidad Digital (ECD), también conocida como SPED-contable, fue creada para remplazar la contabilidad tradicional en papel por su archivo digital equivalente. A partir de 2010, la presentación de la contabilidad en este formato se hizo obligatoria para todas las personas jurídicas sujetas al impuesto sobre la renta basado en la renta gravable.

Sólo en 2011, 156,926 empresas remitieron un total de 248,955 libros digitales en el ámbito nacional de SPED.

La Contabilidad Fiscal Digital (EFD) o SPED-fiscal permite a la RFB y a los Secretarios de Finanzas estatales y del Distrito Federal tener acceso a todos los documentos fiscales enviados y recibidos por las instituciones, así como el cálculo de datos del ICMS y el IPI.

En 2010, cerca de 63.000 establecimientos están obligados a presentar archivos de EFD, siendo recibidos 496,507 archivos, sobre una base mensual. En 2011, el número de establecimientos obligados a presentar ante la EFD fue superior a 200 mil, que transmitieron 1, 380,287 archivos, lo que nos hizo llegar a un total de 2, 253,581 archivos recibidos.

La Contabilidad Fiscal Digital del PIS / Pasep y de Cofins (EFD-PIS/ Cofins) es entregada obligatoriamente por las personas jurídicas sujetas al cálculo de estas contribuciones sociales, al régimen acumulativo y no acumulativo.

Los EFD-PIS/Cofins aborda todos los aspectos relacionados con el calculo de las contribuciones y sus respectivos créditos, así como los distintos usos y / o sus aplazamientos, mejorando los procesos internos de análisis de las solicitudes de reembolso y de las declaraciones de Compensación, fiscalización y cobranza de la RFB.

Aparte de las empresas que tributan sobre la renta imponible, a partir de marzo 2012, también estarán obligadas a presentar EFD-PIS/ Cofins todas las personas jurídicas sujetas al impuesto sobre la Renta con base en los ingresos estimados o determinados.

La presentación de EFD-PIS/Cofins es mensual, es decir, el archivo debe ser remitido, después de su validación y firma digital hasta el quinto día hábil (5^o) del mes siguiente a la referencia de la contabilidad.

El Control Fiscal Contable de Transición (FCONT) es la contabilidad del balance de situación y de resultado en la doble entrada, que considera que los métodos y criterios contables aplicados por la normativa fiscal del 31 de diciembre de 2007, por las modificaciones introducidas por la Ley 11.638 de 28 de diciembre de 2007, y por los art. 37 y 38 de la Ley 11.941 del 27 de mayo de 2009.

En 2011, de un total de 170,000 (empresas de renta gravable) fueron recibidos 123,152 (originales) contabilidades referentes al año 2010.

Los Servicios de Factura Electrónica (NFS-e) buscan definir un modelo conceptual único para todos los municipios del país.

El Módulo de Integración de Sistemas Internos RFB (DW SPED y ReceitanetBX) se traduce en un conjunto de herramientas utilizadas por la RFB para cruzar datos de diferentes sistemas SPED, lo que permite la gestión de riesgos y prevención de fraude.

2. CRECIMIENTO Y CONSOLIDACION DEL SPED

En la actualidad, tenemos en la RFB la Declaración de Información Económica del Impuesto sobre Sociedades (IFD), la Contabilidad Digital (ECD) y el Control de contabilidad fiscal de Transición, con información redundante, lo que resulta en un aumento de las obligaciones y, en consecuencia, aumentando del costo en Brasil.

Además, se recogen datos de la DIPJ de una manera hermética, que no se relacionan con los datos más detallados del SPED, lo que complica el proceso de selección y programación de los contribuyentes.

A partir de este escenario, el equipo del SPED comenzó a implementar la especificación del Libro Electrónico de verificación de la renta gravable (e-Lalur), a través de la integración de la DIJP, el ECD y el FCONT en un único programa generador, validador y firmante de contabilidad digital.

El objetivo de este nuevo sistema es eliminar la información redundante en la contabilidad, en LALUR y en la DIPJ, facilitando el cumplimiento, y mejorando la calidad de la información para las áreas de selección y programación de la RFB.

También estamos desarrollando la contabilidad fiscal digital de las Obligaciones de la Seguridad Social y Trabajo (EFD Social), que

estandarizará los rubros en la planilla y su presentación, sustituyendo las obligaciones que impone actualmente la RFB, la Seguridad Social y el Ministerio de Trabajo.

La EFD-Social prevé un cambio en el crédito de pensiones en la planilla de la empresa correspondiente. Vamos hacia la centralización en el cumplimiento de la obligación. Así, la sustitución de la GFIP por la DCTF-Prev conlleva los siguientes cambios al proceso:

- Definición y declaración de la contribución a la seguridad social (CP) sobre los ingresos y la planilla, de forma centralizada (de la empresa correspondiente);
- La entrega de las EFD-sociales, detallando los hechos generadores y bases de cálculo de la CP en pago por el establecimiento y consolidado en un registro final por empresa;
- Entrega del DCTF-Prev declarando los débitos en la hoja de CP por empresa;
- Entrega del DCTF, declarando los débitos de la CP sobre los ingresos, por empresa.

3. INFRAESTRUCTURA ACTUAL DEL SPED

El volumen de datos enviados por las empresas requiere grandes inversiones para garantizar la rapidez y la seguridad en la transmisión y almacenamiento de información.

En la actualidad, en el ámbito nacional, el SPED cuenta con 64 servidores, con capacidad de almacenamiento de 150 TB de disco rápido y 120 TB de contenido fijo. La inversión en equipo y en el desarrollo de la tecnología hasta la fecha fue de R\$ 157 millones.

E-COOPERACIÓN: TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN QUE PERMITAN EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ENTIDADES NACIONALES E INTERNACIONALES

Sergio Mujica

Secretario General Adjunto
(Organización Mundial de Aduanas)

***Sumario:** Resumen. 1. Organización Mundial de Aduanas.- 2. Herramientas de intercambio de información aduanera.- 3. Eventos de la OMA.- 4. Conclusión.*

RESUMEN

Uno de los programas esenciales de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) es promover el intercambio de información entre las administraciones aduaneras, las organizaciones internacionales y otras partes interesadas. La estrategia de la OMA para el intercambio de información es capturada en Aduanas en el Siglo 21 (C21), documento de política que tiene como principales bloques de construcción las redes globales de Aduanas (GNC) y la Coordinación de Gestión de Fronteras (CBM), los cuales tratarán de materializar el concepto de intercambio de información en la práctica diaria de Aduanas. Además, un desarrollo sorprendente en la tecnología de la información y la comunicación (ITC) y su adopción activa por las aduanas han contribuido en gran medida al intercambio de información, al tiempo que facilita la modernización y de la reforma de las aduanas.

Como líder global apoyando a sus 177 miembros con estrategias de intercambio de información, la OMA tiene varios instrumentos, normas, directrices y herramientas que contribuyen al intercambio de información en el contexto de Aduanas entre las entidades nacionales e internacionales. Los logros alcanzados por la OMA en la promoción del intercambio de información usando las TIC han sido extensos, de gran alcance y dinámicos. Cubren una amplia gama las áreas de aduanas, como los requisitos transfronterizos de datos, protección del medio ambiente, la regulación y aplicación de IPR. Estos son algunos aspectos destacados.

- Modelo de datos de la OMA: un conjunto de requisitos de datos combinados para satisfacer las necesidades legales y de procedimiento en los asuntos transfronterizos, incluyendo las agencias reguladores de Aduanas, las autoridades de transporte, y otras agencias fronterizas.
- Red de ejecución aduanera (CEN): un sistema mundial de intercambio y difusión de información sobre actividades ilícitas relativas a materias aduaneras de manera oportuna, confiable y segura a través de las Oficinas Regionales de Enlace de Inteligencia (RILO).
- Red de ejecución Aduanera de Comunicación (CENcomm): un sistema de comunicación web basado en los agentes aduaneros a nivel mundial para combatir el comercio ilícito.
- ENVIRONET: una herramienta de comunicación en tiempo real para el intercambio de información y cooperación en el ámbito de la protección ambiental fronterizas entre las administraciones de aduanas, los organismos nacionales competentes, las organizaciones internacionales y sus redes regionales.
- La interfaz de miembros públicos (IMP): una herramienta segura de comunicación para el intercambio de información entre los titulares de derechos de propiedad intelectual y las administraciones aduaneras.
- Una guía sobre el sistema de Información Avanzado de Pasajeros (APIS): un desarrollo conjunto por la OMA y la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) con el objetivo de facilitar el movimiento de pasajeros, manteniendo un control adecuado.

1. ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE ADUANAS

La Organización Mundial de Aduanas (OMA) es la única organización intergubernamental centrada exclusivamente en asuntos aduaneros, y representa a 177 administraciones de aduanas de todo el mundo que, en conjunto procesan más del 98% del comercio mundial. Como centro global de excelencia Aduanera, la OMA ayuda a sus miembros a lograr sus objetivos, mediante el desarrollo de normas e instrumentos internacionales, proporciona un foro para la cooperación y el intercambio de información, realiza investigaciones, y desarrolla capacitaciones.

La organización es la administradora de varios instrumentos vitales comerciales internacionales que incluyen:

- El Sistema Armonizado (HS): un protocolo internacional para la clasificación de productos estandarizados, prácticamente todas las mercaderías que cruzan fronteras se clasifican de acuerdo a la nomenclatura HS;

- El Convenio de Kyoto Revisado (RKC): es el instrumento de “facilitación del comercio” del mundo ratificado por 78 países; y
- El Marco Normativo SAFE para Asegurar y Facilitar el Comercio Global (Marco Normativo SAFE): es la cadena de seguridad de suministro de la OMA y un conjunto de 17 normas de redes entre aduanas y asociaciones aduaneras y de negocios.

En los últimos años, el papel de la política de la OMA se ha ampliado más que nunca, ya que las funciones aduaneras comprenden la recaudación de ingresos, los controles de las mercancías objeto de comercio, protección de la comunidad, la facilitación del comercio y la seguridad de la cadena de suministro. Las aduanas son consideradas cada vez más un factor clave del crecimiento económico, el desarrollo social y de la seguridad nacional.

1.1. Introducción

1.1.1. Red global de Aduanas

La estrategia de la OMA para la promoción del intercambio de información se encapsula en la Red Global de Aduanas (GNC), uno de los diez bloques de construcción de la Aduana en el Siglo 21 (C21). C21 es un documento de estrategia de la OMA que ofrece una guía para el papel actual y la misión de las Aduanas. Entre sus diez bloques de construcción, GNC es un sistema incluyente interconectado en el intercambio de información entre aduanas para apoyar y mejorar el funcionamiento del sistema de comercio internacional, el desempeño económico nacional, y la protección de la sociedad y la gestión fiscal. Se ha reconocido ampliamente que el intercambio de información entre las administraciones aduaneras debe constituir un elemento esencial del marco de GNC.

A partir de 2009, los miembros de la OMA se han embarcado en una discusión sobre los objetivos para poner en práctica el concepto de la GNC. En 2011, el Consejo de la OMA acordó que la GNC es un enfoque sistemático, no es un sistema de TI.

El enfoque se basa en reglas de negocios acordados, protocolos, normas y directrices.

Se instalaron cinco Grupos de Expertos sobre el Asunto: Modelización de Procesos de Negocio (BPM), IT, grupo jurídico de capacitaciones y de gobierno. Al Grupo de Expertos BPM se le ocurrió el concepto de bloques de utilidades, donde las normas existentes de la OMA se unen para formar grupos de intercambio de información en torno a

un área específica de la actividad aduanera como el OEA (Operador Económico Autorizado), el fraude comercial, la seguridad de la cadena de suministro o la valoración. Todos estos bloques de utilidad forman una biblioteca de normas internacionales de la GNC para el intercambio de datos comerciales o de ejecución, con los miembros que son libres para elegir cualquiera de los bloques de utilidad que deseen utilizar. Es imposible sobrestimar la importancia de estos bloques de utilidades, ya que el uso de ellos significa que todos los requisitos previos para el intercambio mundial de información (por ejemplo: los datos para el intercambio, qué reglas se deben cumplir, qué entidades estarían involucradas) estarían listas.

El sector privado ha sido fuertemente comprometido en el proceso de análisis y se confirmó significativos beneficios potenciales de la GNC. Las discusiones sobre la GNC continuarán en el campo de la OMA y un estudio final de factibilidad de la GNC será puesto a disposición del Consejo de junio de 2012.

1.1.2. Gestión coordinada de las fronteras

Gestión coordinada de las fronteras (CBM) es otro elemento importante en la C21 y ahora reconocido por la comunidad aduanera como una estrategia clave para abordar los desafíos del Siglo 21 tales como: el volumen creciente del comercio internacional, mejoramiento de la seguridad de la cadena de suministro, lo que facilita las operaciones de apoyo a catástrofes naturales, y otros. La CBM tiene la intención de incentivar a los gobiernos y a las agencias individuales fronterizas a participar más activamente entre sí para garantizar un mejor y más inteligente manejo de las fronteras nacionales. El intercambio de información es la clave para el éxito de un sistema coordinado de gestión de fronteras - se puede lograr mucho a través de una excelente comunicación entre las administraciones aduaneras y otras partes relacionadas, tales como organizaciones internacionales, comerciantes y otros organismos gubernamentales. Para alcanzar el concepto CBM, la Tecnología de Información y la Comunicación (TIC) desempeñan un papel importante en la materialización de los objetivos de la CBM y permite que todas las partes relacionadas, incluyendo las entidades nacionales e internacionales, exploten los beneficios de la CBM.

1.1.3. Tecnología de la información en las Aduanas

Hoy en día, la TIC no es sólo un facilitador, es fundamental para el cumplimiento de las responsabilidades de las aduanas. Una infraestructura adecuada de la TIC es esencial para la introducción

de prácticas modernas de aduanas y herramientas como la gestión de riesgos, auditoría posterior al despacho (PCA) y el ámbito de una Ventanilla Única.

En las últimas décadas, la adopción de las TIC en las Aduanas ha contribuido en gran medida a la modernización de las aduanas y la reforma mediante la simplificación de los procedimientos aduaneros, mejorando la transparencia, la disminución de la corrupción, y reduciendo el tiempo y costo. Según un estudio realizado recientemente por la OMA, un gran número de administraciones de aduanas en todo el mundo está operando un sistema de aduanas automatizado de despacho de la carga (AEC). En una época de disminución de los recursos y los crecientes flujos de comercio, las TIC pueden ayudar a las aduanas y a sus organismos asociados a hacer más con menos recursos.

2. HERRAMIENTAS DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ADUANERA

2.1. Información general

Ayudar a los miembros de la OMA con una serie de herramientas e instrumentos de intercambio de información es una de las máximas prioridades de la OMA. Esto se debe a que mejorar las capacidades de las TIC demostró ser una forma más eficaz para el fortalecimiento de las capacidades operativas aduaneras. Con el avance asombroso en las TIC, la OMA está muy empeñada en el desarrollo de herramientas de intercambio de información e instrumentos como parte de la modernización de las aduanas y los esfuerzos de reforma. Como consecuencia de ello, en las últimas décadas, los logros de la OMA en la promoción del intercambio de información utilizando las TIC han sido amplios, de largo alcance, y dinámicos.

En primer lugar, el modelo de datos de la OMA es un conjunto estandarizado de datos que se requiere para una transacción transfronteriza; se creó en 2001 con el fin de fomentar un cambio entorno a la información y para fomentar la simplificación y armonización de los procedimientos fronterizos. Con el objetivo de fortalecer las capacidades de las Aduanas, que a menudo exigen compartir una estrecha cooperación e información entre entidades nacionales e internacionales, la Organización Mundial de Aduanas en el 2000 puso en marcha la red de ejecución de Aduanas (CEN) y en el 2004 la Red de ejecución de aduanas y Comunicación (CENcomm), respectivamente. Varias operaciones de control de aduanas internacionales se realizaron con éxito con la participación activa de

los organismos internacionales, entre ellas la ONUDD (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito), la Interpol (Organización Internacional de Policía Criminal), el PNUMA (Programas de las Naciones Unidas del Medio Ambiente), y la CE (Comisión Europea).

ENVIRONET es una herramienta de comunicación en tiempo real para el intercambio de información para la protección ambiental en la frontera entre las aduanas, las autoridades, organizaciones internacionales y sus redes regionales. Además, con la idea de interconectar a las Aduanas y a los titulares de los derechos de IPR, en el 2010 se desarrolló la interfaz de los miembros públicos (IPM) como una herramienta de comunicación segura para el intercambio de información sobre derechos de propiedad intelectual (IPR). En la base de datos de la OMA en la actualidad hay más de 40 empresas y sus productos y marcas registradas. El IPM demostró ser una excelente herramienta para detectar violaciones a los derechos de propiedad intelectual en el procedimiento de frontera. Desde la década de 1990, la OMA, la IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo) y la OACI (Organización Internacional de Aviación Civil) han desarrollado y mantenido conjuntamente el sistema de información anticipada sobre pasajeros (API) para facilitar el movimiento de pasajeros con un mejor intercambio de información entre las Aduanas y la industria de líneas aéreas.

2.2. Modelo de datos de la OMA

La comunidad de comercio y transporte sigue buscando la simplificación de los requisitos de datos para las transacciones comerciales internacionales a causa de las regulaciones gubernamentales en la frontera. Se argumentó que la armonización global y la simplificación de los procedimientos se podrían lograr mediante la simplificación de los requisitos de datos básicos de las agencias gubernamentales. En 1996, los Jefes de Estado y los gobiernos de las siete economías más grandes del mundo determinaron que los sistemas confusos, redundantes y no estándar de los datos se habían convertido en una barrera no arancelaria al comercio. Como consecuencia, se estableció un grupo de expertos en aduanas. El mandato a los expertos en aduanas del G-7 fue estandarizar y reducir la cantidad de datos necesarios para cumplir con los requisitos aduaneros. El G7 consideró que esta estandarización y reducción de datos mejoraría el flujo de mercancías a través de las fronteras internacionales y reduciría los costos y la complejidad asociados con el cumplimiento de los requisitos de los gobiernos. Como parte de éste proyecto, se desarrolló para los países del G-7 un conjunto de datos armonizados para cada uno de los procedimientos aduaneros básicos, con énfasis

en la minimización de los requerimientos de datos mediante la eliminación, simplificación y normalización. El trabajo del G-7 se hizo cargo a la OMA en el año 2001, y se presentó el modelo de datos de la OMA versión 1.0.

El modelo de datos de la OMA es un conjunto de requisitos de datos cuidadosamente combinados que se apoyan mutuamente y que se actualizará de forma regular para satisfacer las necesidades legales y de procedimiento de la Aduana y otras agencias transfronterizas reguladoras. Es compatible con otras normas internacionales como el Directorio de las Naciones Unidas de Elementos de Datos del Comercio (UNTDDED). El modelo de datos de la OMA incluye no sólo conjuntos de datos de los diferentes procedimientos aduaneros, sino también la información necesaria para otras agencias transfronterizas reguladoras para la liberación y despacho transfronterizo.

El modelo de datos de la OMA apoya la implementación de una Ventanilla Única que permite la comunicación de datos a todas las agencias del gobierno. Este instrumento ya tiene 11 años y se está viendo un mayor uso por los miembros de la OMA, la industria y el comercio, las organizaciones internacionales interesadas en la facilitación del comercio y los estándares de datos. El aumento de la adopción del modelo de datos de la OMA beneficiará al comercio mediante la reducción del costo de la documentación y el tiempo necesario en el cumplimiento de los procedimientos reglamentarios.

El modelo de datos de la OMA tiene la siguiente información: contexto del intercambio de información: modelos de procesos de negocio, contenido del intercambio de información: conjuntos de datos y listas de códigos, estructuras de intercambio de información: modelos de información, las soluciones técnicas para el intercambio de información: UN / EDIFACT y el diseño de mensajes XML.

2.3. Red de Ejecución Aduanera (CEN)

La inteligencia es un elemento vital de aplicación para las Administraciones de Aduanas que deben realizar misiones de control, y al mismo tiempo facilitar el comercio. A fin de evitar el control y las operaciones de búsqueda para impedir la libre circulación de personas, mercancías y medios de transporte, los servicios de aduanas están implementando controles selectivos y específicos basados en inteligencia.

El intercambio de información sobre los riesgos potenciales o reales de delitos es vital para que los servicios de aduanas pongan en práctica su estrategia de control. Para permitir a sus miembros luchar

contra la delincuencia organizada transnacional con mayor eficacia, la OMA ha desarrollado un sistema global de recolección de datos e información con fines de inteligencia. La Red de Control de Aduanas (CEN) no es sólo una base de datos, también es un sitio web y una herramienta de comunicación encriptado para facilitar el intercambio y uso de información e inteligencia. Ofrece la posibilidad de compartir y difundir información sobre las infracciones aduaneras de manera oportuna, confiable y segura, con acceso directo 24 horas al día.

En funcionamiento desde Julio de 2000, el CEN ofrece a 2,000 funcionarios de aduanas que representan a más de 150 países acceso a:

- Una base de datos (no nominal). Las incautaciones aduaneras y delitos que comprende los datos necesarios para el análisis del tráfico ilícito en las distintas áreas de competencia de Aduanas.
- El sitio web de CEN (CWS), que contiene las alertas, así como información de utilidad para los servicios de aduanas.
- Una base de datos de imágenes para ilustrar los métodos de ocultamiento excepcionales y el intercambio de imágenes de rayos X.
- Una red de comunicación para facilitar la cooperación y comunicación entre los servicios de Aduanas y los usuarios del CEN a nivel internacional.

El sistema CEN enlaza electrónicamente a todas las administraciones de aduanas a través de la red de la OMA de las Oficinas Regionales de Enlace de Inteligencia (RILO). Estos RILO contribuyen al CEN recopilando información nacional e informando de los datos en el sistema. A su vez, se beneficia de poder utilizar la base de datos común para llevar a cabo análisis regionales o interregionales. Cada miembro participante de la OMA nombra a un Punto de Contacto Nacional (PCN), que actúa entonces como un centro entre una administración nacional de aduanas, la correspondiente Oficina Regional de Enlace y la Secretaría de la OMA. El equipo de gestión del CEN (CENMaT) es el órgano oficial de la OMA responsable de supervisar la administración general del sistema del CEN y los informes a la Comisión de Aplicación de la OMA. CENMaT se convoca anualmente para discutir desarrollos futuros, mejoras adicionales y cuestiones de políticas.

La base de datos del CEN registra incautaciones aduaneras y delitos clasificados en distintas rúbricas de productos que cubren los principales campos de actividad de aplicación de Aduanas, incluyendo pero sin limitarse a: las drogas, el tabaco, las bebidas, la CITES (especies amenazadas de fauna y flora), los derechos de

propiedad intelectual, la falsificación y la piratería), precursores; la evasión fiscal y arancelaria; armas y explosivos; divisas, materiales nucleares, materiales peligrosos, y otras prohibiciones y restricciones (obras de arte, vehículos robados, los esteroides anabólicos, etc.) Más de 425,700 casos de incautación fueron recogidos en la base de datos del CEN entre el 2000 y 2009.

2.4. Red de ejecución aduanera de Comunicaciones (CENcomm)

Junto con el CEN, la OMA concibió una herramienta más eficaz y eficiente para ayudar a los miembros de la OMA en la lucha contra el comercio ilícito. La OMA ha desarrollado un sistema de mensajería seguro especialmente diseñado para las operaciones transfronterizas en el año 2004 que se conoce como la red de ejecución aduanera de comunicaciones (CENcomm). Esta es una herramienta que facilita el intercambio y el uso de los datos de manera oportuna, confiable y segura, con acceso directo disponible las 24 horas del día. Gestión de correo electrónico y almacenamiento de información son tan sólo dos de sus principales características.

Su aplicación está auspiciada por la OMA y los usuarios pueden acceder a través de Internet utilizando un identificador y una contraseña emitida por la OMA. Como un sistema de comunicación basada en la Web, permite a un grupo cerrado de usuarios de agentes comunicarse a través de canales cifrados para la duración de cualquier operación aduanera o de cualquier operación aduanera en conjunto con la participación de otras agencias de orden público. Varias operaciones fueron organizadas con el CENcomm desde su creación. Solamente en el 2011, 36 proyectos, operaciones y plataformas de comunicación se llevaron a cabo con participaciones de muchos interesados. A continuación algunos ejemplos.

- Proyecto Global de Protección (OMA/ONUDD/Interpol): evitar el desvío y el tráfico ilícitos de precursores químicos que pueden ser utilizados por las organizaciones criminales terroristas y de otro tipo para la fabricación de artefactos explosivos;
- ENVIRONET: herramienta de comunicación global en tiempo real para el intercambio de información y cooperación de aplicación diaria de las regulaciones ambientales;
- G-8 INFO IPR: el intercambio de información nominal sobre las incautaciones de derechos de propiedad intelectual;
- CARICC: Centro de Coordinación de Información Regional de Asia central- plataforma de comunicación permanente;
- AIRCOP Proyecto (ONUDD/OMA/INTERPOL/CE): la comunicación operativa entre Aeropuertos y
- OMA CENcomm plataforma de entrenamiento.

2.5. Environet

El delito ambiental es una preocupación cada vez mayor en la comunidad internacional y de los gobiernos. Las aduanas desempeñan un papel central para controlar el comercio internacional de bienes ambientalmente sensibles regulados por acuerdos ambientales multilaterales (MEAs en inglés), y erradicar su tráfico ilegal.

La Recomendación de la OMA sobre las acciones contra los delitos ambientales, en Junio de 2008, requiere mayores esfuerzos para cooperar e intercambiar información entre todos los actores responsables de la aplicación de los acuerdos ambientales multilaterales. Se enfatiza mucho que el intercambio de información es esencial para cualquier aplicación exitosa. Poco tiempo está disponible para que los funcionarios de aduanas de primera línea detengan cualquier envío sospechoso para su verificación.

Asistencia a través de canales oficiales pueden no estar disponibles en un marco de tiempo deseado. Las consultas oficiosas y la asistencia de expertos y otros colegas de Aduanas en términos de identificación, y si un envío determinado se encuentra controlado por los acuerdos ambientales multilaterales, ésto facilitaría en gran medida la toma rápida de decisiones sobre el terreno. El acceso a la información de fondo y la asistencia de profesionales también puede armar a los funcionarios de aduanas con los conocimientos y competencias necesarias. Con este fin, la OMA lanzó ENVIRONET en 2008.

ENVIRONET es una herramienta de comunicación en tiempo real para el intercambio de información y cooperación en el ámbito de la protección ambiental en la frontera entre las administraciones de aduanas, los organismos nacionales competentes, las organizaciones internacionales y sus redes regionales, así como otras autoridades de ejecución que llevan responsabilidades similares. Como una de las aplicaciones CENcomm, ENVIRONET esta basada en Internet y es accesible sólo para el grupo cerrado de usuarios (CUG) de forma gratuita. La información transmitida aquí está cifrada y segura. ENVIRONET tiene como objetivo: compartir las mejores prácticas, proporcionar materiales de capacitación, guías y manuales de identificación, el intercambio de información sobre los decomisos, y posibles tráficos en curso, crear foros de discusión sobre temas específicos, facilitar la asistencia de expertos, y facilitar la cooperación entre las administraciones aduaneras, competentes y organizaciones internacionales. El marco del intercambio de información en el ENVIRONET es el siguiente:

- Las especies amenazadas incluidas en la CITES (Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres);
- Sustancias dañinas al ozono (SAO) incluidas en el Protocolo de Montreal sobre Sustancias dañinas a la Capa de Ozono;
- Los desechos peligrosos y otros incluidos en el Convenio de Basilea sobre el Control de Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su eliminación;
- Contaminantes Orgánicos Persistentes (PoPs) comprendidos en el Convenio de Estocolmo sobre Contaminantes Orgánicos Persistentes;
- Ciertos productos químicos y plaguicidas peligrosos incluidos en el Convenio de Rotterdam sobre el procedimiento de pre consentimiento aplicable a ciertos productos químicos peligrosos objeto de comercio internacional;
- Las armas químicas reguladas por la Convención sobre la Prohibición del Desarrollo, la Producción, el Almacenamiento y el Empleo de Armas Químicas y sobre su Destrucción, y
- Organismos vivos modificados (LMOs) incluidos en el Protocolo de Cartagena sobre Bioseguridad y el Convenio sobre la Diversidad Biológica.

2.6. Interfaz de Miembros Públicos (IMP)

Las aduanas son las tropas de primera línea de la lucha contra la falsificación de productos. Representan aproximadamente el 90% de los productos falsificados confiscados en Europa, y el 70% en todo el mundo. El interfaz de miembros públicos (IMP) es una herramienta de comunicación segura para el intercambio de información entre los titulares de derechos de propiedad intelectual y las administraciones aduaneras. IMP ofrece a los que tienen derecho, acceso a las herramientas de la OMA y a las publicaciones relacionadas con la lucha contra la falsificación incluyendo lo siguiente:

- Genuino / falso base de datos, que se puede acceder por los empleados de aduanas;
- Información auténtica / falsa proporcionada por las autoridades aduaneras nacionales;
- Una visión general de la legislación nacional sobre derechos de propiedad intelectual (proyecto), y
- Informes “Falsos” por sector (proyecto)

El programa cuenta con normas de seguridad tales como permitir que los titulares envíen información exclusivamente a los países que

seleccionan. También tienen un control completo sobre los derechos de acceso, así como la posibilidad de limitar la circulación de información sensible. Las administraciones de aduanas sólo pueden acceder a la IMP en modo de lectura. Si bien la participación en el programa nacional de Aduanas es libre, los titulares de los derechos pueden inscribirse a un costo que corresponde a los ingresos anuales de la compañía. En la base de datos de la OMA hay 40 empresas que se han unido al programa de IMP, con su gama de productos y cientos de marcas registradas. Las primeras empresas inscritas en el IMP son: Sony, Diageo, Pfizer, HP, Louis Vuitton, Hewlett Packard, Lacoste, Procter & Gamble, Glaxo Smith Kline, Beiersdorf, Burberry, Nike, Puma, Servier, Longchamp, de Philips. Esta sinergia entre el sector público y privado ha dado excelentes resultados en los últimos años. La OMA está abierta a todas aquellas empresas que deseen participar en el IMP.

2.7. Una guía sobre el sistema de Información Avanzada de Pasajeros (APIS)

Con el fin de hacer frente al crecimiento dramático en el tráfico de pasajeros, las administraciones de aduanas han aplicado diversas medidas para facilitar el movimiento de pasajeros, manteniendo un control adecuado. Una de las medidas desarrolladas en cooperación con la industria del transporte aéreo fue el desarrollo del sistema de Información Anticipada sobre Pasajeros (API). La Organización Mundial de Aduanas y la Asociación Internacional del Transporte Aéreo (IATA) conjuntamente desarrollaron en 1993 las directrices sobre la información anticipada de pasajeros OMA / IATA como una herramienta para ayudar a sus miembros implementar este sistema.

En 2003, la OMA, en cooperación con la IATA y la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), revisó las Directrices a fin de tener en cuenta las novedades que rodean a la industria del transporte aéreo y las agencias de control de fronteras, incluyendo Aduanas y publicó la edición de 2003 de las Directrices de la API. Estos desarrollos incluyen elementos tales como la seguridad, la protección de datos y asistencia administrativa mutua. En febrero de 2011, la OMA, la IATA y la OACI adoptaron formalmente estas directrices en sus respectivas organizaciones. El Comité de Contacto de la API que comprende a la OMA, la IATA y la OACI están trabajando actualmente en las directrices para la "API Interactiva", que es un método más avanzado de procesamiento de pasajeros en los aeropuertos. Estas directrices se espera que sean publicadas en el año 2012.

3. EVENTOS DE LA OMA

Foro de Tecnología e Innovación: Reconociendo las referencias a la tecnología en el documento de políticas del siglo 21 de aduanas y las necesidades de los Miembros de la OMA para tener más información sobre las tecnologías de inspección, la OMA organiza desde 2009 el Foro de Innovación y Tecnología. El objetivo general del Foro es promover el intercambio de opiniones y experiencias con respecto a la utilización de la tecnología en el contexto de control aduanero y fronterizo, así como fomentar el diálogo entre los proveedores de tecnología y de las administraciones de aduanas.

La tecnología y el Foro de Innovación 2012 tendrán lugar en marzo de 2012 en Kuala Lumpur, Malasia.

OMA TI Conferencia y Exposición: La Organización Mundial de Aduanas a partir de 2005 puso en marcha el Congreso y Exposición de TI. Este evento es reconocido como uno de los eventos más exitosos, que encarna la visión de Asociaciones entre aduanas y empresas. Este evento reúne a los líderes de aduanas, los expertos de TI y comerciantes con el fin de compartir sus puntos de vista sobre la tecnología informática, sus últimas soluciones, y las oportunidades en el ámbito aduanero. Con el lema de "Cloud Computing", el año pasado la conferencia de TI se llevó a cabo con éxito en Seattle con un gran número de participantes de alto perfil. Este año, el Congreso y Exposición de TI de la OMA está programado para el 6-8 junio de 2012 en Tallinn, Estonia.

4. CONCLUSIÓN

El intercambio de información es un componente vital para la reforma y modernización de las Administraciones de Aduanas en el Siglo 21. La OMA es un líder global en ayudar a sus miembros (177 administraciones de aduanas de todo el mundo) con las estrategias de intercambio de información. En éste trabajo se ha dado un pantallazo de los instrumentos de la OMA, las normas, directrices y herramientas que contribuyen al intercambio de información en el contexto de Aduanas.

TEMA 2

SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE

MECANISMOS PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO BRINDADO AL CONTRIBUYENTE Y RESULTADOS OBTENIDOS

Vilhelm Andersson
Subdirector General
Administración Tributaria
(Suecia)

SUMARIO: 1. Misión y visión.- 2. Breve descripción de nuestros servicios.- 3. Midiendo la experiencia del contribuyente.- 4. Métodos.- 5. Resultados.- 6. Conclusiones.

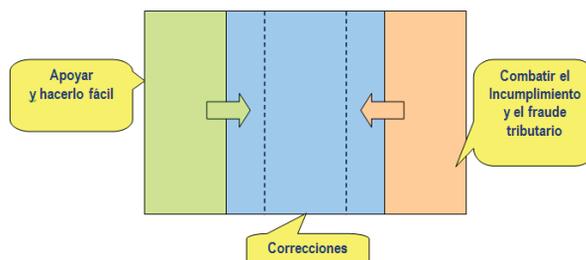
1. MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra visión es “Una sociedad donde todos estén dispuestos a poner de su parte”.

Nos centramos mucho en la buena voluntad de cumplir y estamos intentando hacerlo tan fácil como sea posible para que los contribuyentes cumplan con sus obligaciones y aprovechen sus derechos.

Nuestro objetivo es hacerlo bien desde el principio. Hoy, sin embargo, estamos gastando recursos en la corrección de declaraciones de impuestos donde las personas han tratado de cumplir pero han fallado debido a malentendidos por una legislación complicada. Esto no es eficaz ni para los contribuyentes ni para nosotros.

Este cuadro muestra nuestro cambio de enfoque.



Pensamos que es mejor solucionar una situación temprano y no deseamos forzar a los contribuyentes a ciertos canales. En su lugar, nos enfocamos en entender su situación y necesidades y construir nuestra información, e-servicios, etc., basada en éste conocimiento. En éste sentido, vemos los canales como herramientas.

La confianza y una buena relación con el contribuyente, es algo que vemos como base para un ambiente favorable para el cumplimiento.

Igualmente tenemos un enfoque cooperativo donde estamos trabajando junto a otras agencias y organizaciones de la industria.

2. BREVE DESCRIPCIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Nos estamos esforzando para que el cumplimiento sea lo mas fácil posible, y por consiguiente, deseamos solucionar cualquier interrogante y aclarar malos entendidos tan pronto como sea posible.

Al igual que otras organizaciones, encontramos a los contribuyentes por diversos canales pero estamos intentando enfocarnos más en las características y en la raíz de la pregunta en lugar de los canales. Nuestra opinión es ver los canales como herramientas para solucionar un problema.

La e-Sociedad ofrece posibilidades para desarrollar servicios de maneras que no eran posibles anteriormente. Por lo tanto, damos prioridad al desarrollo de e-Servicios de manera que los contribuyentes puedan encontrar información y hacer transacciones más eficientemente. Nos movemos de información de carácter general a información más personalizada.

También estamos desarrollando e-Servicios junto con otras agencias para apoyar las necesidades del contribuyente. Si usted va a abrir una compañía en Suecia, es posible hacerlo utilizando una página web común entre varias agencias. El contribuyente solo necesita acceso a una página web donde pueda conseguir y proporcionar información necesaria para abrir una compañía. La página web ayuda en todos los pasos del proceso y el contribuyente no tiene que pasar de una agencia a otra.

Los contribuyentes pueden visitar las oficinas de servicio para una atención personal.

Tenemos 115 oficinas de servicio en Suecia y el concepto de estas oficinas es enfocarse en la situación del contribuyente y es una

cooperación entre la Agencia Sueca de Impuesto, la Agencia del Seguro Social Sueca y la Agencia de Pensión Sueca.

En nuestro centro de llamadas contestamos preguntas de contribuyentes por teléfono y correo electrónico. En el año 2011, contestamos 4,4 millones de llamadas y 360,000 correos electrónicos.

Es importante subrayar que cada interacción con la agencia de impuesto es una posibilidad para brindar el servicio. Incluso en una situación de audito intentamos enfocarnos en cómo hacerlo correctamente en el futuro y estamos abiertos a contestar cualquier pregunta.

3. MIDIENDO LA EXPERIENCIA DEL CONTRIBUYENTE

Creemos que la buena calidad del servicio es cuando podemos ayudar a los contribuyentes a hacerlo bien desde el principio de una manera económicamente eficiente. La interacción con nosotros y cómo nos comportamos debe estar basada siempre en el respecto al contribuyente. Medir esto, es medir la percepción del contribuyente de nuestro servicio.

Lo que pensamos que es eficiente, puede resultar no serlo, y lo que pensamos que es buen servicio no es necesariamente el caso desde la perspectiva de los contribuyentes. Hemos entendido la importancia de no construir nuestro servicio basado en nuestra propia opinión interna de la realidad.

En nuestras encuestas los contribuyentes indican que ellos no están interesados en cómo nosotros internamente manejamos los casos, mientras que lo hagamos de una manera justa. Sin embargo, ellos están interesados en conseguir información sobre su situación, su caso, y con quién pueden hablar si tienen cualquier interrogante.

4. MÉTODOS

Nosotros utilizamos ambos métodos: cuantitativo y cualitativo para medir nuestro servicio y la medición es realizada por compañías externas pero iniciada por la agencia de impuesto.

En nuestras encuestas cuantitativas “exploramos” los canales de experiencias como el servicio percibido en nuestro centro de llamadas, si el personal fue servicial, si nuestra información es comprensible, etc. Sin embargo, en éstas encuestas no obtenemos suficiente información sobre la razón subyacente de la experiencia. Por lo tanto,

ahora nos enfocamos más en estudios cualitativos para comprender esto. Estos estudios se inician cuando queremos un conocimiento más profundo sobre cómo una nueva legislación funciona en la realidad; cómo los contribuyentes desean interrelacionarse con nosotros, etc. En muchas de estas encuestas cualitativas intentamos entender el sentir de la interrelación con nosotros. ¿Es o no una experiencia agradable basada en la confianza y el servicio mutuo?

Los estudios cuantitativos que hacemos para medir la experiencia en nuestras oficinas y en nuestro centro de llamadas se realizan normalmente cuatro veces al año.

Igualmente realizamos otros estudios cuantitativos con una base más amplia de encuestados como los representantes de todos los ciudadanos o compañías. Estas encuestas no se realizan con frecuencia; la mayoría de ellas son anuales.

Nuestros estudios cualitativos están centrados normalmente en un asunto específico o funcional de una legislación y ellos por lo tanto no se hacen repetidamente en relación al mismo asunto.

5. RESULTADOS

Presentamos algunos resultados de diversos estudios hechos recientemente. En nuestras encuestas cuantitativas medimos en que grado los contribuyentes están de acuerdo o discrepan con una declaración.

Confío la manera en que la Agencia de Impuesto maneja sus deberes (porcentajes)

Opinión de los ciudadanos	2010	2011
Están de acuerdo (4+5)	66 %	62 %
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	24 %	27 %
Discrepan (1+2)	8 %	8 %
Ninguna opinión	3%	2%
Número de encuestados	670	750

Opinión de los negocios	2010	2011
Están de acuerdo (4+5)	62 %	68 %
Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	27 %	23 %
Discrepan (1+2)	8 %	7 %
Ninguna opinión	2%	1%
Número de encuestados	711	902

En general, la población sueca confía en la Agencia Sueca de Impuesto en un grado más elevado que en otras agencias gubernamentales.

Por mucho tiempo hemos trabajado en cambiar la cultura dentro de la organización de una mentalidad de “policías y ladrones” a un enfoque más cooperativo y comprensivo.

La calidad del servicio no es sólo entregar las respuestas correctas, sino también hacerlo de una manera profesional.

Un estudio reciente en relación a la percepción del servicio en el sector privado y público muestra que los consumidores en Suecia están muy satisfechos con el servicio de la Agencia Sueca de Impuesto. De acuerdo con los resultados del estudio, la compañía encuestadora hizo una “puntuación del servicio” para comparar las diversas compañías y agencias. En este estudio, la Agencia Sueca de Impuesto fue calificada como la agencia de gobierno que mejor servicio presta en la sociedad Sueca. La motivación es la siguiente:

“En la categoría de agencias gubernamentales, la Administración Tributaria le ganó convincentemente al resto de las otras agencias posicionándose en el primer puesto.

De hecho, la puntuación del servicio para la agencia fue tan alta, que claramente terminaron por delante de la mayoría de las compañías públicas sin importar el sector.”

Aunque estemos muy orgullosos del resultado de este estudio, nos damos cuenta que la calidad percibida del servicio es algo que se tiene que ganar a diario. No podemos darlo por sentado.

También medimos si el público percibe que recibieron un tratamiento respetuoso y profesional por parte de nuestro personal; si recibieron

TEMA 2.1 (Suecia)

una respuesta dentro del tiempo razonable y si consiguieron la ayuda que necesitaban.

En nuestras oficinas de servicio, la mayoría de las personas están de acuerdo con estas declaraciones y podemos ver un leve aumento en la calidad percibida del servicio. Los gráficos muestran el porcentaje de personas que aprueban la declaración.

Opinión de los visitantes	2009	2010	2011
Tratamiento respetuoso	94 %	96 %	96 %
Respuesta dentro del tiempo razonable	80 %	83 %	88 %
La ayuda requerida	91 %	92 %	94 %

La calidad percibida de nuestro servicio telefónico ha aumentado drásticamente durante los 3 últimos años.

Opinión de la persona que llama	2009	2010	2011
Tratamiento respetuoso	65 %	86 %	97 %
Respuesta dentro del tiempo razonable	51 %	75 %	85 %
La ayuda requerida	57 %	76 %	88 %

Escuchar a los contribuyentes

Para nosotros y otras agencias gubernamentales suecas, una meta importante es brindar un servicio según las necesidades del contribuyente. Esto puede sonar obvio, pero en realidad, hay muchas razones por las cuales a veces no podemos lograrlo.

Hemos recalcado la importancia de entender las necesidades del contribuyente. Hemos aprendido la importancia de escuchar al contribuyente. Aunque pensemos que sabemos sus necesidades, no las sabemos. Siempre tenemos que escuchar a los contribuyentes.

Tenemos ejemplos de e-Servicios que hemos desarrollado que condujeron a un aumento en la dificultad para cumplir comparado con el proceso tradicional en papel.

Aunque teníamos las mejores intenciones cuando desarrollamos e-Servicio, no entendíamos la situación del contribuyente y lo desarrollamos a partir de nuestra propia creencia sobre lo que el ciudadano quería y necesitaba.

Las necesidades del contribuyente son muchas veces muy prácticas. Ellos desean una respuesta de acuerdo a su situación personal, no una respuesta en general. Quieren cerciorarse de que entendieron que hacer. No desean gastar mucho tiempo ni energía leyendo información. ¡Quieren ayuda a su propia realidad! Si sienten que nuestra información es confusa, o si se sienten que tienen un problema, la mayoría de los contribuyentes desean llamarnos para solucionarlo. Por supuesto que los ayudamos cuando lo hacen, pero para tener una solución a largo plazo, tenemos que entender la causa del problema.

Cuando podemos resolver sus necesidades es cuando podemos hacerlo más fácil para el cumplimiento y facilitar su carga.

Si vemos que las situaciones son manejadas de una manera ineficaz tomando en cuenta ambas perspectivas, la del contribuyente y la de las Administraciones Tributarias ¿Quién tendría que cambiar: el contribuyente o la Administración Tributaria?

Nosotros creemos que como Administración Tributaria en muchos casos podemos y debemos cambiar la manera que en hacemos las cosas para hacerlo más fácil para el contribuyente. Una legislación complicada debería ser nuestro dolor de cabeza y no la de los contribuyentes. En realidad, intentamos facilitar la situación para el contribuyente a través de información de terceros e intentando construir nuestros servicios desde la perspectiva del contribuyente. En muchos casos implica trabajar junto con otros jugadores como otras agencias u organizaciones de comercio.

En muchos de nuestros estudios cualitativos filmamos la entrevista con los contribuyentes. Tiene mucho valor utilizar las citas del contribuyentes. Nuestra estrategia ha sido traer la voz de los contribuyentes a nuestra organización. Es una excelente herramienta para ampliar nuestra comprensión de cómo puede ser la interacción con nosotros.

Estas citas y filmaciones se utilizan como base para mejorar. En cuanto a lo que hacemos y cómo tratamos a los contribuyentes.

A continuación algunas citas de los contribuyentes Suecos:

“Después de varios intentos de enviar correos electrónicos, ahora es que entiendo que el asunto debe ser muy corto y muy exacto, sino la respuesta es vaga o nos refieren a un documento nuevo.”

“No puedo encontrar la información en su página web sobre qué clase de certificado tributario tengo. Parece imposible encontrarlo, así que ahora estoy esperando para ponerme en contacto con su centro de llamada”

“No nos refiera a su página web solamente”

¡“Solo quiero decir que la Agencia de Impuesto es genial! Ustedes siempre son amistosos y de mucha ayuda. No puedo pensar en ninguna institución o compañía que tenga una mentalidad de servicio como ustedes. ¡Gracias! Hace la vida mucho más fácil para una persona que trabaje el 100% y tiene un negocio propio al mismo tiempo.

Deseo hacer lo correcto pero no siempre es tan fácil entender toda la legislación. Usted me ayuda a hacer bien y eso me hace la vida mucho más fácil.”

6. CONCLUSIONES

Medir el servicio es medir una experiencia. Aunque deseamos hacerlo más fácil para los contribuyentes y aunque intentemos tener una mentalidad de servicio, no siempre somos percibidos de la manera que pensamos.

Una fuerte amenaza al éxito es cuando todas las palabras correctas en estrategias permanecen en los documentos. Para cambiar hacia una cultura mas orientada al servicio se necesita traer la voz del contribuyente en la organización. Saber lo que se percibe como buen servicio es la única manera para mejorar.

Creemos que una comprensión más profunda de las situaciones del contribuyente nos ayuda a desarrollar servicios útiles que satisfagan las necesidades y las expectativas de los contribuyentes. Esto aumenta la posibilidad de hacerlo bien desde el principio y podemos reducir al mínimo el tiempo y los recursos gastados en la corrección de errores debido a malos entendidos. Esto conduce a la eficacia tanto para nosotros como para los contribuyentes. Acentuando en la causa básica de las demandas e intentando desarrollar servicios que hagan la vida más fácil a los ciudadanos y las compañías es nuestra visión del camino al futuro.

MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ATENDER A LOS CONTRIBUYENTES EN PUNTOS GEOGRÁFICOS REMOTOS

Raju Budhia

Gerente de Grupo, Riesgo y Seguridad Corporativa
Departamento de Rentas Internas
(Nueva Zelanda)

SUMARIO: *Resumen. 1. Introducción.- 2. Enfoque actual para el diseño de servicios regionales de primera línea.- 3. Apoyando a nuestros clientes: 3.1. Los servicios de Rentas Internas.- 3.1.1. Cómo los clientes contactan los servicios de Rentas Internas.- 4. Conclusiones.*

RESUMEN

Esta ponencia trata sobre los servicios implementados por el Servicio de Rentas Internas de Nueva Zelanda. Se ha dado un particular énfasis a los clientes que podrían ser considerados distantes, debido a su localización, infraestructura o acceso a la tecnología.

Esta ponencia describe los recursos que el Servicio de Rentas Internas ha invertido para apoyar a clientes remotos, incluyendo iniciativas en común con otras agencias y departamentos gubernamentales.

Tres ejemplos particulares de “áreas remotas” son: Los clientes que geográficamente están alejados en el territorio de Nueva Zelanda (tal como aquellos ubicados en las islas de Chatham); los clientes considerados remotos por residir fuera del país, y los clientes dejados fuera del sistema debido a la falta de infraestructura urbana como resultado del terremoto de Christchurch.

Estos tres ejemplos ilustran que el Servicio de Rentas Internas valora conservar una presencia local cuando sea apropiado e invierte para mejorar y promover sus opciones de auto-gerencia, tales como los servicios en línea que, cuando son accesibles y funcionan bien, la localización del cliente deja de tener relevancia.

Finalmente, la experiencia de como el Servicio de Rentas Internas reaccionó a los terremotos de Christchurch, y las retro-alimentaciones de clientes afectados, han ofrecido valiosas perspectivas y oportunidades innovadoras que el Servicio de Rentas Internas aprovechara en el futuro.

1. INTRODUCCIÓN

Nueva Zelanda es una isla y una nación de 267,847 kilómetros cuadrados con una costa extensa de 6,880 kilómetros¹ y una población de 4, 429,592 extendida en dos islas principales².

Esta población esta localizada en cinco centros urbanos, con un tercio viviendo en la ciudad de Auckland. El resto de la población esta frecuentemente aislada, con limitaciones en infraestructura y tecnologías. Nueva Zelanda tiene una población multicultural - el 68% europea, aproximadamente 14% Maorí, el 7% Pacífica y el 9% de origen asiático³ “ con un alto grado de alfabetización según los estándares mundiales.⁴

La agencia de Rentas Internas de Nueva Zelanda (Inland Revenue) incluye la administración tributaria al igual que varias tareas de políticas sociales como la administración de préstamos para estudiantes, manutención de menores y esquemas de los ahorros de jubilación (KiwiSaver).

El Servicio de Rentas Internas tiene aproximadamente siete millones de clientes. Éstos incluyen a individuos, a negocios y a clientes fuera del país. La gran variedad de políticas sociales y tributarias que Rentas Internas administra, brinda a los clientes razones para interactuar recíprocamente con el departamento en varias etapas de sus vidas.

Para la mayoría de los neozelandeses, el impuesto se deduce de la fuente y ellos casi no tienen interacción con el sistema fiscal. Su posición tributaria se establece con el sistema de deducción “Pagas como ganancias” (PAYE) y generalmente no se requiere una declaración anual de aquellos que no tienen ningún impuesto adicional u obligaciones con políticas sociales (aproximadamente el 70% de las personas).

1 www.nzterritory.com

2 *Estadísticas de Nueva Zelanda*

3 *Copa Mundial de Rugby 2011 de Nueva Zelanda*

4 *Estadísticas de Nueva Zelanda*

La simplificación del sistema fiscal en el 2000 puso fin a la necesidad de interacción con el Servicio de Rentas Internas para muchos individuos. Esto llevó a un cambio profundo respecto a la naturaleza del trabajo del Servicio de Rentas Internas. En éste sentido, mucha de la interacción del departamento con los contribuyentes proviene ahora de clientes con asuntos o cuestiones específicas, tales como deudas y utilidades adicionales, o toma la forma de asistencia técnica. Este cambio también dio lugar a un énfasis adicional asegurando que los clientes estén enterados de sus impuestos y obligaciones sociales y sepan cuándo comunicarse con el Servicio de Rentas Internas según sus circunstancias.

El principio fundamental que sostiene el sistema tributario de Nueva Zelandia es el de cumplimiento voluntario -- con el cual la mayoría de las personas desean cumplir y a veces necesitan ayuda para lograrlo. Este principio de hacer bien las cosas es una norma social que el Servicio de Rentas Internas está desarrollando en programas de trabajo. El Servicio de Rentas Internas desarrolló recientemente un programa de educación ciudadana y tributaria como recurso educativo en las escuelas para que los profesores promuevan como norma la idea de ser un ciudadano que contribuye a través del pago de sus impuestos.

2. ENFOQUE ACTUAL PARA EL DISEÑO DE SERVICIOS REGIONALES DE PRIMERA LÍNEA

Hace dos años atrás, el Servicio de Rentas Internas emprendió un programa para reajustar nuestros servicios de primera línea. Este programa se basa en los siguientes seis principios:

Redirigir progresivamente fuera de las oficinas regionales las actividades que no requieren contacto con los clientes y agruparlas en los principales centros urbanos para así aumentar la eficiencia;

Examinar las oportunidades de especialización en como prestamos nuestros servicios.

Aumentar la presencia del Servicio de Rentas Internas en las comunidades a través de actividades locales de consulta, educación y de cumplimiento para satisfacer las necesidades y el comportamiento de los clientes en cada región;

Conservar las ventanillas locales para los clientes, y explorar otras oportunidades de presencia con otras agencias como un mejor método para una mayor presencia local del Servicio de Rentas Internas. Esta

medida apoya la meta del gobierno de brindar servicios integrados de alta calidad y a menor costo;

Manejar los servicios con los clientes a nivel nacional proporcionando una experiencia constante con los mismos en toda Nueva Zelanda;

Mantener la flexibilidad en la revisión, aumentar la presencia local del Servicio de Rentas Internas en las comunidades, apoyando el cumplimiento en su sentido más amplio.

Este diseño proporcionará un mejor valor y servicio a los neozelandeses, a través de procesos unificados, duplicaciones reducidas y servicios por orden de prioridad para resolver las necesidades locales y una organización consistente para el cumplimiento.

Como parte de este enfoque, cada región tiene un perfil regional (o va a tenerlo en la medida que avancemos en el programa). Establecer estos perfiles regionales implica identificar las necesidades de los clientes (incluyendo a los agentes tributarios) y su comportamiento en el cumplimiento para cada área específica, demográfica y geográfica y así poder proporcionar servicios adecuados en educación, consultas y cumplimiento que la comunidad requiera.

Por ejemplo, recientes investigaciones de una región donde muchos clientes son considerados como “remotos” debido a las limitaciones geográficas con respecto a la estructura y a la cobertura de las telecomunicaciones, revelan preocupaciones a largo plazo. Esta área es la menos urbanizada de Nueva Zelanda, con solo 40% de habitantes que viven en áreas urbanas y tiene el segundo nivel más alto⁵ de carencias y niveles de desempleo más altos que el promedio nacional. Esta investigación tenía como propósito analizar las actitudes, el comportamiento y su participación en la economía sumergida. Algunas personas y negocios buscan como reducir sus obligaciones tributarias. Esto puede ser a través de la no declaración de trabajos pagados en efectivo, la no divulgación de mercancías y servicios, la no declaración de renta extranjera o de ingresos de propiedades, o ingresos del crimen organizado, u omitiendo ingresos de cultivos, o pagando salarios y sueldos en efectivo. Este comportamiento reduce nuestros ingresos fiscales y priva a todos los neozelandeses de fondos para servicios en sus comunidades.

5 “Carencia” es una medida del departamento de salud pública, Universidad de Otago, que utiliza la información del censo del 2006 referente a la renta, la propiedad de vivienda, el empleo, la composición de la familia, calificaciones, espacio de vivienda, comunicación y transporte.

Esta investigación reveló un amplio sistema de “conductores” que inducen a las personas a participar en la economía sumergida, a través de apoyos financieros, ganancias, amistades (“los trabajos en efectivo son OK”) y aceptar la economía sumergida como “normal” y “evidente”. La investigación reveló que las personas en ésta región tienen razones y justificaciones profundas para participar en la economía sumergida y que no hay oposición en la comunidad. En general, los participantes en la investigación veían la economía sumergida como “no dañina”. Mientras que algunos⁶ participantes percibieron un cierto daño que presentaba la economía sumergida, estos puntos de vista no eran generalmente compartidos.

Por lo tanto, cualquiera campaña o iniciativa necesitará estar vinculada a los valores de la comunidad y tener un calendario a largo plazo. El punto de partida para diseñar iniciativas será relacionado con la participación de conductores de la economía sumergida, y se obtendría también un impacto adicional si se considera a los supresores.

Como parte de este reajuste de servicios de primera línea, hemos introducido la nueva figura de Oficiales Comunitarios para el Cumplimiento (CCOs). Este papel es central para aumentar nuestro compromiso con las comunidades locales. Nuestros CCOs trabajarán cara a cara con los clientes en sus comunidades para mejorar el cumplimiento a través de asesorías locales, educación y actividades de cumplimiento que cubran las necesidades y las conductas de cumplimiento de los clientes.

El año pasado establecimos ésta función en tres sitios pequeños. Trabajando con nuestro programa de reajuste de servicios de primera línea, tanto el personal como los clientes están notando el nuevo enfoque. Por ejemplo, un CCO indicó que “[los clientes] están realmente agradecidos con ustedes por haber tomado el tiempo para ir hacia ellos, porque no entienden como deberían hacer las cosas. Inclusive encontré en mi papel de investigador que algunos empresarios necesitaban educación por lo que pienso que es una

6 Ocasionalmente, éste informe indica que una visión específica fue compartida por “algunas personas” o “la mayoría de las personas”. No es posible divulgar números exactos de personas que compartieron una visión específica en el aspecto cualitativo de la investigación dado que cada grupo o discusión individual fluyó según las opiniones de los participantes presentes y fueron estructurados por una guía de temas (véase el Apéndice A), no un cuestionario. Como regla general para los resultados cualitativos en éste informe; “algunos participantes” significa que la visión fue compartida por aproximadamente 10 a 30 por ciento de participantes, y “la mayoría de los participantes” significa que la visión fue compartida por aproximadamente 70 a 90 por ciento de participantes.

buena cosa lo que Rentas Internas ha hecho. Esto era necesario en la comunidad. Este enfoque regional de cumplimiento se establecerá en otros cuatro sitios a partir de junio de 2012 y es discutido con mayor detalle en la sección “Trabajando en la Comunidad”.

3. APOYANDO A NUESTROS CLIENTES

3.1. Los servicios de Rentas Internas

Los servicios de Rentas Internas tienen dieciocho oficinas nacionales donde los clientes solicitan sus citas y/o visitan locales compartidos y oficinas a tiempo parciales en 50 otras localizaciones. Rentas Internas también tiene centros de contacto telefónico y varios servicios en línea para apoyar a los clientes.

El servicio de Rentas Internas también brinda información a sus clientes externos a través de boletines de noticias, guías, libretos, folletos, carteles y la web. Por ejemplo el servicio de Rentas Internas publica un boletín de noticias llamado “Community-Wise”, que está destinado a grupos comunitarios, representantes electorales, y proporciona créditos tributarios a familias, manutención de menores y noticias sobre préstamos estudiantiles. Rentas Internas proporciona información en varios idiomas, tales como Punjabi y Chino y brinda ayuda a los clientes con discapacidades para que tengan acceso a la información y a los servicios.

El servicio de Rentas Internas ha tratado de utilizar YouTube como un medio para enviar mensajes de apoyo al cumplimiento y difunde anuncios en televisión durante el periodo de declaraciones de rentas (el periodo tope es cuando los clientes necesitan interactuar con el servicio de Rentas Internas debido a la necesidad de completar las formalidades).

3.2. Cómo los clientes contactan los servicios de Rentas Internas

El servicio de Rentas Internas se basa cada vez más en la tecnología para interactuar con sus clientes y ha invertido en una nueva tecnología de identificación tanto para los teléfonos como para la e-servicio. A continuación describimos las principales formas por las cuales los clientes contactan al servicio de Rentas Internas, aparte de la tradicional correspondencia escrita.

3.3. Teléfono

El objetivo de Rentas Internas es automatizar los servicios telefónicos cuando sea posible para incentivar a los clientes a manejar ellos mismos sus asuntos tributarios, derechos y obligaciones sociales.

Centros de contacto

El servicio de Rentas Internas tiene cuatro centros nacionales de contacto disponibles para asistir a todos los clientes de lunes a viernes, de 8 am a 8 pm y los sábados de 9 am a 1 pm.

Durante el año 2010 a 2011, el servicio de Rentas Internas contestó casi cuatro millones de llamadas, con una duración promedio de menos de once minutos por llamada.

Líneas de autoservicio

Rentas Internas ofrece una gama de opciones automatizadas a través de sus líneas de autoservicio 0800. Los clientes pueden ordenar formularios y guías y solicitar los resúmenes tributarios usando el sistema de reconocimiento de lenguaje natural (NLSR). Esto permite que los clientes puedan utilizar su voz en vez de números en el teclado numérico del teléfono.

“Hablar con Rentas Internas” (SPK2IR)

SPK2IR utiliza el reconocimiento de voz para entender lo que el cliente está describiendo, en sus propias palabras, y luego los transfiere a la persona o a la información correcta, parcialmente validando a las llamadas en proceso. Esto significa menos transferencias y llamadas más rápidas para los clientes.

Identificación de voz (ID)

La identificación de voz compara la voz de quien llama con una voz previamente gravada por este cliente. El sistema utiliza la propia voz de la persona para autenticar su identidad, lo cual mejora y acelera las llamadas con el servicio de Rentas Internas. Registrarse solo toma dos minutos y eso permite a los clientes utilizar más servicios fuera de horas, tales como el reajuste de su contraseña en línea para acceder a la e-servicio.

3.0.0.1. Servicios por Internet

Rentas Internas también ha desarrollado y continúa mejorando su aplicación en línea permitiendo a los clientes mayores opciones para que ellos mismos manejen sus asuntos.

Sitio Web

El principal sitio web de Rentas Internas es www.ird.govt.nz, uno de los sitios de gobierno más visitados y ganó la mejor categoría de sitio gubernamental en la premiación 2011 de los sitios webs. El sitio contiene mucha información que puede ser vista, descargada e impresa; también tiene calculadoras y herramientas permitiendo a los clientes calcular sus derechos y obligaciones.

Servicios en línea

Rentas Internas ofrece servicios en línea para clientes, tales como negocios, agentes tributarios y personas naturales. Estos servicios en línea permiten que los clientes completen varias actividades, tales como autenticar y terminar sus declaraciones de impuestos y poner al día en tiempo real sus datos (teléfono, direcciones, cuentas bancarias). Estos clientes también tienen acceso a un correo electrónico seguro para entrar en contacto con el servicio de Rentas Internas.

En 2010 y 2011, 964,904 (o el 14% de) clientes fueron registrados por los servicios en línea. Actualmente el mayor aumento se dio entre los negocios.

El servicio de Rentas Internas también opera una herramienta de auto-manejo para agentes o intermediarios tributarios, en donde ciertas tareas puedan completarse en línea con ayuda directa del agente tributario.

Comentario general

La inversión en la tecnología arriba descrita significa que la localización física de los clientes del servicio de Rentas Internas está tomando menos importancia. Si tienen la tecnología apropiada, los clientes que están geográficamente remotos pueden trabajar con el servicio de Rentas Internas del mismo modo que aquellos que están en centros urbanos importantes con acceso a banda ancha. Sin embargo, Rentas Internas toma en cuenta que algunas “soluciones” para las ubicaciones remotas dependen de la conectividad de las telecomunicaciones, que puede en algunas situaciones representar un desafío. El día 30 de

junio de 2010 había aproximadamente 4.7 millones de conexiones móviles, 1.88 millones de conexiones de línea fija y 1.05 millones de conexiones de banda ancha. En Nueva Zelanda, alrededor de 300.000 clientes todavía tienen servicios de tipo dial up. El mercado de banda ancha continúa creciendo con penetración de banda ancha fija aumentando hasta el 25% de la población. Se estima que el 61% de hogares ahora tienen línea de banda ancha fija⁷.

3.0.0.2. Trabajo en la comunidad

La cantidad de individuos que vive en áreas geográficas remotas es bastante pequeña, lo que reduce nuestra capacidad de proveer soluciones a sus necesidades. Rentas internas invierte en sus servicios personalizados en las comunidades para resolver las necesidades locales.

Una unidad especializada, "Community Relationships" se dedica a la mayoría del trabajo en estas áreas. Nuestra primera manera de proveer servicios directos a los clientes en áreas remotas es a través del personal de Community Relationships.

Esta unidad actualmente cuenta con un personal de 191 personas en todo el país, que proporciona aproximadamente 175,000 horas consultativas por año vía consultorios, seminarios, talleres y trabajan con otras agencias gubernamentales o asociaciones profesionales.⁷

Éstos agentes se dedican a prestar educación tributaria adaptada profesional de calidad, y asesoran los clientes con el propósito de aumentar el conocimiento de las materias tributarias y las políticas sociales y mejorar el cumplimiento voluntario en las comunidades. Durante el período cuando los contribuyentes están preparando sus declaraciones anuales, ellos proporcionan talleres dentro de las comunidades. En regiones donde hay muchos trabajadores estacionales extranjeros que entran en el país para trabajar en la agricultura, el servicio de Rentas Internas trabaja en conjunto con los patrones y los trabajadores para ayudarles a solucionar sus asuntos tributarios. También proporcionan educación y ayuda especializadas a grupos tales como los agentes tributarios, las pequeñas empresas, los grupos indígenas de Nueva Zelanda (los maoríes) y nuevos inmigrantes.

Los diversos aspectos de "Community Relationships" y sus programas y servicios asociados se discuten más adelante. Esto incluye el nuevo

⁷ monitoreo anual de las telecomunicaciones, informe del 2010, Comisión de comercio

papel de los oficiales de cumplimiento (CCOs), que se desarrolla progresivamente como nuevo rol de primera línea de Rentas Internas. El servicio de Rentas Internas tiene seis funciones especializadas para el personal que trabaja en lugares remotos y apoya ciertos grupos de clientes. Ellos trabajan sobre todo desde una de las 18 oficinas principales de Rentas Internas y viajan regularmente a otras áreas, utilizando a menudo agencias compartidas con otros departamentos gubernamentales.

Oficiales comunitarios de cumplimiento (CCOs)

El papel de los CCOs abarca tres áreas: educación, relaciones y cumplimiento. En relación con la educación, los CCOs trabajan directamente con los clientes para ayudarles a entender sus obligaciones y derechos, así como explicar de qué forma podrían ayudar los CCOs, y cómo podrían los clientes auto manejarse. Los CCOs actúan en la comunidad a través de servicios de consulta. Ellos construyen y manejan relaciones comunitarias, tales como seminarios y presentaciones a grupos comunitarios, y trabajan con agentes tributarios, otras agencias centrales, organizaciones Maoríes, pequeñas empresas y otros grupos. Sus actividades para fomentar el cumplimiento incluyen realizar controles, algunas tareas de auditoría, referir contactos de cobranza y llevar a cabo actividades de cumplimiento en la comunidad. El contacto puede ser por teléfono, en persona, o ambos.

Los CCOs pueden identificar las necesidades locales y proporcionar los servicios a los clientes para que estos cumplan correctamente. Esto incluye detectar temprano las actividades de incumplimiento potencial y tomar medidas para prevenirlas. Los CCOs funcionan para obtener información sobre las necesidades del servicio o los riesgos de cumplimiento e informan al resto del servicio de Rentas Internas.

Uno de los CCO denotó que “al estar más presentes en la comunidad, estamos ayudando a cambiar la percepción de que solo estamos buscando devoluciones fiscales o investigaciones, sin embargo también los dejamos saber cuáles son sus derechos”; “ellos entienden sus obligaciones, que las cosas se realizan, y tienen confianza en RI”. “Eso significa que cumplen (en última instancia, esto es lo que sucedería) “. El líder del grupo para el cumplimiento comunitario en una pequeña comunidad aislada dice que este enfoque regional personalizado es una buena manera para atender la región de la costa oeste de Nueva Zelanda, que geográficamente esta distante.

Representantes de Relaciones Comunitarias

Los contribuyentes pueden entrar en contacto con Representantes de Relaciones Comunitarias para asesoría e información gratuita. Los representantes de Relaciones Comunitarias hablan y educan a comunidades y grupos comunitarios en materia de créditos tributarios, a las familias trabajadoras (un programa de ayuda financiera a las familias) y manutención de menores.

Visitan escuelas y proveedores de educación terciaria para informar los estudiantes sobre préstamos estudiantiles y para proporcionar información sobre manutención de menores a los tutores y acudientes.

Oficiales de información de impuesto corporativo

Los oficiales de información de impuesto corporativo ofrecen educación y asesoría gratuita a los nuevos negocios, organizaciones pequeñas, clubes deportivos y a otras organizaciones sin fines de lucro. Explican los tipos de impuesto que esas entidades necesitan entender, qué expedientes necesitan conservar y cómo completar declaraciones de mercancías y servicios (impuesto sobre el valor agregado), declaraciones de empleadores, y obligaciones de KiwiSaver. El propósito es ayudar a los contribuyentes a mantener mejores expedientes de negocio, que pueden reducir el costo de completar las cuentas de fin de año y ayudarlos a hacer las cosas bien desde el comienzo.

Representantes de los Maoríes

Los representantes de los maoríes ofrecen un servicio de asesoría gratuita para ayudar a resolver las necesidades de los individuos, las organizaciones y los negocios de los maoríes, incluyendo clubes deportivos, escuelas de idiomas indígenas, locales de reunión (marae), y otras organizaciones sin fines de lucro. Ellos visitan contribuyentes en el país o en el lugar de trabajo y brindan asesoría tributaria personalizada y seminarios a los grupos Maoríes. También proporcionan agencias tributarias en los centros de recursos o marae y proveen folletos informativos sobre diversas obligaciones tributarias.

Administradores de cuentas de agentes

El servicio de Rentas internas tiene 45 administradores de cuenta de agentes que actúan como intermediarios entre Rentas Internas y alrededor de 5,000 agentes tributarios. Los agentes tributarios representan aproximadamente el 37% de todos los clientes y 82%

de los 500,000 pequeños y medianos empresarios. El propósito de estos agentes es aumentar el nivel y la conducta de cumplimiento, igualmente promueve e incentiva todas las opciones de auto servicio que aseguren que se utilizan la e-servicio. Rentas Internas produce "Agents Answers" un boletín de noticias electrónico mensual para los agentes sobre temas operacionales y técnicos.

Asesores Comunitarios para el cumplimiento

El papel del asesor comunitario para el cumplimiento se centra en identificar esas personas u organizaciones que funcionan fuera del sistema tributario. Los datos se recogen para identificar tendencias y áreas de riesgo que pudieran de otra manera pasar desapercibidas en el curso normal de las actividades de Rentas Internas.

Esto puede incluir esas personas u organizaciones completamente fuera del sistema tributario así como a esas personas u organizaciones registradas en nuestro sistema pero suprimiendo o reportando parcialmente su renta por diversas razones.

Este papel se centra en la economía sumergida, interpretando las tendencias de la industria, identificando esos negocios fuera de las redes asociativas de la industria para poder aplicar la intervención de cumplimiento apropiada. Los Asesores Comunitarios para el cumplimiento también implementan actividades coordinadas para influir sobre el cumplimiento y otras intervenciones para apuntar a clientes que trabajan en la economía sumergida y manejar a los clientes que declaran estar recibiendo renta no declarada, organizándose activamente con otros miembros de Rentas Internas. (NOTA: El papel de Asesores Comunitarios para el cumplimiento será incluido en el papel de los CCO dado que los cambios a las operaciones de campo continuarán en los próximos años).

Trabajando con otras Agencias Gubernamentales en áreas remotas

Ya que el servicio de Rentas Internas solo tiene oficinas permanentes en los mayores centros, el Departamento ha explorado varias maneras para poner nuestros servicios a disposición de los clientes en regiones remotas. El servicio de Rentas Internas está colaborando con la Agencia de Trabajo y Rentas (agencia gubernamental que proporciona servicios de ayuda financiera y de empleo) como parte de una iniciativa del gobierno para establecer oficinas de enlace comunitario alrededor de Nueva Zelandia que diversas agencias gubernamentales podrían compartir.

El servicio de Rentas Internas también ofrece un programa “Heartlands” que proporciona oportunidades adicionales de acceso a los clientes remotos. Desde 2008, las personas también pueden solicitar un número personal de IRD en cualquiera de los 400 centros de la asociación de automóviles (AA) y en los Postshops alrededor de Nueva Zelanda. Debido al número y la extensión significativa de los centros de Postshops y de AA., estos servicios ayudan a las personas de áreas remotas.

Heartlands

“Heartlands” mejora el acceso a los servicios gubernamentales para personas provinciales y rurales de Nueva Zelanda. Estos centros proporcionan un servicio de “ventanilla única” en donde las personas que viven en áreas rurales y provinciales, y en tres pequeños centros urbanos puedan tener acceso a los servicios gubernamentales y comunitarios.

Los 35 servicios “Heartland” en toda Nueva Zelanda toman diversas formas dependiendo de las necesidades de su comunidad. Una de las cosas que tienen en común es un espacio físico y una cara humana. El centro de servicio de los Heartlands es un lugar donde se pueden prestar los servicios gubernamentales toda vez que los representantes de un departamento gubernamental estén presentes. Estos centros están ubicados en las ciudades que sirven como centros de administración de autoridades locales rurales. Además, tres otras ciudades aisladas de tamaño significativo también cuentan con centros de servicios.

Una encuesta reciente en 33 de los centros de servicio de Heartlands proporcionó un fuerte apoyo al trabajo que está siendo realizado y destacó algunas áreas para futuro desarrollo.

Sesenta siete por ciento de los encuestados afirmaron que “el servicio de Heartlands hizo más fácil para mí el acceso a los servicios que yo necesito”. El rumor público fue la manera más popular para descubrir la existencia de este servicio. La encuesta señaló limitaciones físicas en algunos centros de servicio, con la falta de privacidad destacada como un problema para ambos, tanto para los clientes como para las agencias.

Hubo un llamado para contar con más horas de apertura, y el acceso limitado al Internet era también un punto que causó cierta disconformidad.

Un ejemplo de cómo estos oficiales trabajan es ilustrado a través de la asociación entre el Departamento de Trabajo y el de Rentas Internas para conducir visitas de campo hacia los contratistas de la viticultura, resaltando la presencia del servicio de la inmigración de NZ, el Departamento de Trabajo y el de Rentas Internas, mejorando el cumplimiento. Los oficiales de migración comprobaron si hay trabajadores ilegales, el departamento de trabajo comprobó las obligaciones de los empleadores y Rentas Internas controló las obligaciones del patrón del contratista y las obligaciones del dueño del viñedo por lo que se refiere a deducciones fiscales.

Esta asociación tuvo una influencia importante sobre las actividades de cumplimiento dentro de la industria de la viticultura.

3.3.0.2.1. Enlace comunitario

El enlace comunitario (Community link) es una iniciativa común entre la Agencia de Trabajo y Renta (que proporciona servicios de ayuda financiera y de empleo) y el servicio de Rentas Internas para extender oficinas compartidas de enlace comunitarios alrededor de Nueva Zelanda. Como más centros de enlace comunitario se abren, los centros de servicio de Heartlands se encontrarán trabajando junto con ellos. Teniendo a Rentas Internas in situ para asesorar sobre créditos tributarios a familias y sobre manutención de menores ayuda a esas familias en situaciones difíciles y hace más fácil que reciban los derechos correctos y resuelvan sus obligaciones tributarias.

Área extremadamente remota - Islas de Chatham

Las Islas de Chatham son un archipiélago de diez islas y un territorio de Nueva Zelanda en el Océano Pacífico. Estas islas remotas están a 800 km al este de Nueva Zelanda del Sur. Ellas tienen 609 residentes.

Un representante de Rentas Internas visita la isla para asistir a los habitantes con sus asuntos tributarios. Las visitas eran tres veces al año debido al nivel alto de deuda, pero han llegado a ser anuales puesto que estos niveles han caído. El oficial implicado con las visitas ha observado que ha tomado un largo plazo para ganar la confianza y el respeto de los contribuyentes. Con esto en mente, es importante que estas visitas regulares sean continuas y que se conserve la confianza de los locales. Chatham es una comunidad cerrada y privada así que la presencia regular del servicio de Rentas Internas ha tenido un impacto enorme, no sólo para reducir la deuda pero también en términos de aceptación del Servicio de Rentas Internas.

El representante de Rentas Internas mantiene contacto regular con la oficina de los Heartlands y el consejo local de Chatham envía detalles de reuniones y publica un boletín mensual de noticias comunitarias locales, por lo que el servicio de Rentas Internas está informado de lo que ocurre en la isla.

Área extremadamente remota - Clientes en el Exterior

Los siguientes dos ejemplos muestran cómo el servicio de Rentas Internas está trabajando para llegar a los clientes en el exterior (clientes “remotos”):

Préstamos a estudiantes

En el sistema terciario de pagos de Nueva Zelanda, los estudiantes tienen que pagar los costos de matrícula por adelantado. Para ello, pueden recibir del gobierno préstamos para estudiantes. El servicio de Rentas Internas es responsable del cobro de estos préstamos y de hacer cumplir las obligaciones de pago por parte de los estudiantes. En 2010, el 94% de los prestatarios en Nueva Zelanda cumplieron con sus obligaciones de pago pero solo el 20% de estos ubicados en el exterior cumplieron con su obligación. Esto se debe sobre todo a su posición remota y dificultades de comunicación, ignorancia y/o debido a problemas con el proceso de pago.

Cincuenta y ocho por ciento de los pagos atrasados de los estudiantes son de prestatarios que viven en el exterior. En octubre de 2010, Rentas Internas inició una iniciativa de un año, centrándose en la recuperación de los pagos atrasados de 1,000 prestatarios estudiantiles cuya última dirección conocida era Australia. La iniciativa utilizó campañas directas para contactar el grupo de prestatarios y de esa forma hacerlos pagar sus préstamos. También utilizó anuncios en línea como Facebook, Google y sitios Web populares en Nueva Zelanda, para aumentar su nivel de conocimiento y animarlos a pagar. A finales de septiembre de 2011, el servicio de Rentas Internas había recibido casi \$9 millones en pagos de tan solo 3,000 clientes. Esto equivale aproximadamente a 10 veces más que la inversión de la campaña de Rentas Internas.

La gran mayoría de estos pagos resultaron de la campaña indirecta en los medios.

Rentas Internas compra actualmente espacios de publicidad en un sinnúmero de sitios sociales y el crecimiento de los medios sociales está transformando las conductas, percepciones y actitudes. La facilidad de empleo y el crecimiento de tecnologías en línea incentivan a la persona a pasar de ser un usuario pasivo a uno activo, de “no-

participante” a deseando participar” y proveen a los usuarios con voz que de otra manera no sería escuchada.⁸ El servicio de Rentas Internas también contrató agencias del sector privado para ayudar con el seguimiento y realizar actividad de cobranza. Rentas Internas ha iniciado procesos legales contra una selección de clientes del plan piloto con quienes el contacto directo no dio lugar a un acuerdo de pago. Esta acción legal debe comenzar en Nueva Zelanda y Rentas Internas está comprometido a seguir la acción legal en las cortes australianas, si fuese necesario. El propósito de esta acción legal no es solo cobrar la deuda si no también demostrar que Rentas Internas continuara reclamando los pagos, y de esa forma desincentivar a los clientes que no pagan sus préstamos, independientemente estén geográficamente remotos de Nueva Zelanda.

Muchos prestatarios en el exterior dicen que no es fácil hacer pagos desde el extranjero y esto representa la razón de su incumplimiento. Ven su “distancia” como un problema. Rentas Internas esta desarrollando una campana de comunicación para los prestatarios en el exterior y también está explorando más el uso de aplicaciones de Smartphone para los contribuyentes.

Desde 2007, los prestatarios han podido utilizar tarjetas de crédito en línea para realizar sus pagos. A finales del 2010, Rentas Internas introdujo un remitente de pago a terceros, Orbit Remit, que permite que los prestatarios ubicados en Australia hagan pagos y deducciones regulares. Esta iniciativa también se ha introducido para los prestatarios ubicados en el Reino Unido. Recientemente los anuncios en línea fueron ampliados para alcanzar a los prestatarios en todo el mundo, basado en el éxito del esquema piloto arriba descrito.

Manutención de menores

Desde que el esquema comenzó, Rentas Internas ha recaudado 89.3% del total de \$5.2 mil millones de pensiones de menores. Diez por ciento de padres deudores (de quienes Rentas Internas tiene los detalles de direcciones válidas) están viviendo en el exterior. Ochenta por ciento de estos padres que viven en el exterior tienen una deuda comparada con cerca de 64% de padres que viven en Nueva Zelanda.

Rentas Internas tiene un acuerdo reciproco con Australia que permite a la Agencia Australiana de pensiones de menores cobrar la deuda de los neozelandeses en Australia y vice versa.

⁸ *Los medios sociales como herramienta para cambiar los comportamientos* “<http://upleaf.com/2009/07/social-media-as-a-tool-for-behavior-change/>”

Nueva Zelanda es signataria de la convención de La Haya de 2007 para la recuperación internacional de las pensiones de menores y otras formas de manutención familiar. Por lo tanto hay oportunidades en el futuro para que Rentas Internas cobre las pensiones a menores de padres en el exterior con el respaldo legal del país donde residen. Sin embargo, esta convención todavía no está vigente y actualmente Rentas Internas debe confiar en el cumplimiento voluntario de los padres en el exterior, ya que no existe ninguna autoridad legal que cobre las deudas en otros países.

El aumento de los volúmenes de la deuda del exterior hacen necesarios implementar acuerdos recíprocos integrales para cobrar la deuda de pensiones de menores, dado que más y más padres viven “distantes”, sin embargo implementar la convención de La Haya de 2007 representa un desafío enorme para todos los países signatarios e igualmente es un proceso largo que requiere cambios legislativos. Nueva Zelanda está actualmente en medio de una reforma legislativa muy significativa con respecto a las pensiones de menores y por esta razón no está trabajando actualmente en el progreso de la convención de 2007 mientras que se enfoca más en materias domésticas.

Acceso difícil en áreas urbanas

La distancia puede también ser causada por dificultades en el acceso a la información y al servicio sea por causa de restricciones de acceso y falta de infraestructura o falta de cobertura en las telecomunicaciones. En el mundo moderno la conectividad es esencial, y los clientes pueden estar “distantes” en un ambiente urbano debido a sus propias circunstancias personales o por una falla catastrófica en la infraestructura urbana como resultado de un desastre.

Respuesta de Rentas Internas a un terremoto mayor

El terremoto de febrero 2011 en Christchurch fue un acontecimiento natural de gran alcance que dañó seriamente la segunda ciudad más grande de Nueva Zelanda, con más de 185 personas muertas, siendo este uno de los desastres más mortales de la nación en tiempo de paz. El terremoto causo daño extenso en Christchurch, especialmente en el centro de la ciudad y en los suburbios del este, con daños agravados por el hecho que los edificios y la infraestructura habían ya sido debilitados por el terremoto de septiembre 2010 y sus réplicas. El costo total a las aseguradoras de la reconstrucción ha sido estimado en NZ\$20-30 mil millones.

Los terremotos que interrumpieron las operaciones de Rentas Internas en Christchurch tuvieron un impacto significativo en las personas y afectaron la capacidad de Rentas Internas para prestar servicios a nuestros clientes. El trabajo fue transferido a otros sitios y a oficinas temporales que fueron creadas fuera del centro de la ciudad, algunas veces con otras agencias gubernamentales.

Se tomaron medidas para ayudar a los clientes afectados por los terremotos. Rentas Internas suspendió las letras de solicitud de pago y ofreció ayuda para los negocios y las personas que habían sufrido pérdidas a través de una línea de ayuda y de centros de apoyo para la recuperación. Se implementaron políticas para reconocer y asistir a clientes afectados e incentivar a las personas para que realizaran donaciones.

Rentas Internas estableció un equipo de restauración de Christchurch (CRT) para manejar y coordinar las operaciones de Rentas Internas, apoyando múltiples funciones gubernamentales de ayuda y preparar los futuros servicios de Rentas Internas en Christchurch. La agencia gubernamental "Recover Canterbury" fue organizada como un centro de ayuda para permitir que los negocios se recuperaran del terremoto. Rentas Internas y otras agencias y personal estatal y del sector privado con experiencia de negocio, trabajaron juntos en la recuperación del sector comercial.

Rentas Internas instaló sitios de medios sociales y centros provisionales para ofrecer ayuda y para mantener al personal conectado con sus colegas y otras oficinas de Rentas Internas.

Mucho personal de Rentas Internas en Christchurch funcionó con el Ministerio de desarrollo social para poner en ejecución el subsidio de emergencia a los empleadores y para mantener algunos servicios personalizados. El personal trabajó en actividades de recuperación y asistió a la defensa civil, a la policía de Nueva Zelanda, a la Comisión del terremoto, a la autoridad de reconstrucción del terremoto de Canterbury y a la Cruz Roja. El personal también trabajó estrechamente con proveedores privados, particularmente agentes tributarios, para restablecer comunicaciones con los clientes.

Estado actual

Rentas Internas en Christchurch tiene aproximadamente 700 miembros de personal y está funcionando actualmente a partir de 23 sitios temporales debido al terremoto. Algunos todavía están trabajando desde su hogar. El daño severo a todos los tipos de

infraestructura ha dado lugar a formas innovadoras de trabajar con otras agencias gubernamentales y el sector privado para mantener el contacto con los clientes que están “distantes” a pesar de vivir en un ambiente urbano.

Se ha reconocido que esta innovación forzada tiene claros beneficios, como son mejorar la prestación de servicios □cliente-céntricos□, desarrollar la experiencia del personal gubernamental a través de la exposición a las necesidades de los clientes comerciales y al trabajo de diversas agencias gubernamentales. El trabajar más estrechamente con los negocios ha ayudado no solo al cumplimiento tributario si no también al cumplimiento de otras obligaciones por parte de los negocios, por ejemplo el personal de Rentas Internas siendo ubicado en una oficina más grande de agente tributario.

4. CONCLUSIONES

Este documento ha descrito cómo el servicio de Rentas Internas esta manteniendo y desarrollando sus servicios a clientes mientras equilibra la necesidad de aumentar en eficiencia y de proporcionar mejor uso del dinero público en épocas económicas difíciles.

Rentas Internas enfrenta varios desafíos con respecto al servicio de los clientes debido a la geografía de Nueva Zelanda, su infraestructura y su estructura poblacional, incluyendo los clientes en el exterior. Como señalado anteriormente, debido a la inversión en opciones de auto-manejo que el servicio de Rentas Internas realiza, la ubicación del proveedor de servicio llega a ser menos importante. Las opciones de auto-manejo también tienen el potencial de liberar recursos de Rentas Internas y por lo tanto, proporcionan ahorro en los costos. Sin embargo, al igual que los tres ejemplos extremos “remotos” arriba discutidos muestran claramente, las opciones de auto-manejo no se pueden utilizar siempre debido a la falta de acceso, por ejemplo, de banda ancha, o por ignorancia de estas opciones, tal como es el caso de estar “distante” en el exterior como razón para no cumplir con los pagos de préstamo a estudiantes. El servicio de Rentas Internas tiene que responder a esos desafíos de “distancia”.

Rentas Internas esta enfocado en el cliente y tiene dos años en el proceso de transformar sus servicios de primera línea para proporcionar un servicio de mejor valor.

Como parte de este reajuste, Rentas Internas está utilizando la investigación para adaptar estrategias a los clientes, tanto para las necesidades específicas de clientes regionales o para sus

tipologías, y cómo influenciar a los no-cumplidores habituales tales como aquellos que participan en la economía sumergida. El nuevo papel de CCO discutido previamente está diseñado para aumentar el compromiso de Rentas Internas con las comunidades locales con presencia personalizada. Proporcionan asesorías adaptadas a las necesidades locales y construyen relaciones, así como actividades para el cumplimiento. El ejemplo del éxito de la relación entre Rentas Internas y las comunidades aisladas de las islas de Chatham, en lo que corresponde la prestación de servicios y lograr que los niveles de endeudamiento estén bajo control, indica que este enfoque resuelve las necesidades de los clientes y de Rentas Internas.

El éxito de la campaña indirecta por medios sociales dirigida a clientes en el exterior con deudas de préstamo a estudiante ha demostrado el poder de la publicidad para incentivar a esos clientes a tomar acciones positivas. Rentas Internas ahora está ampliando esta campaña publicitaria y está considerando otras iniciativas basadas en la experiencia de este plan piloto.

El servicio de Rentas Internas también está aprendiendo, al igual que otros departamentos gubernamentales, a ampliar el éxito del proyecto comunitario con la colaboración de servicios al cliente en la ciudad de Christchurch debido a los terremotos. La falta de viviendas en Christchurch y la necesidad de mantener el servicio a los clientes, particularmente cuando las bases de clientes se superponen, ha forzado una superposición natural que ha sido bien acogida por los clientes. Esta situación esencialmente proporcionó un esquema piloto y los frutos de esta experiencia serán utilizados en el futuro, dado que una de las metas del gobierno es proporcionar servicios más integrados para los neozelandeses.

MECANISMOS IMPLEMENTADOS PARA ATENDER A LOS CONTRIBUYENTES EN PUNTOS GEOGRÁFICOS REMOTOS

Carlos Marx Carrasco
Director General
Servicio de Rentas Internas
(Ecuador)

SUMARIO: *Base legal. Antecedentes.- 1. Modelo de enfoque de servicio al ciudadano.- 1.1. Conceptualización.- 1.2. Atención.- 1.3. Control.- 2. Mecanismos de atención.- 2.1. Centros de Gestión Tributaria (CGT).- 2.2. Brigadas móviles.- 2.3. Ventanillas únicas.- 2.4. Servicios en línea.- 2.5. Centro de atención telefónica (CAT).- 3. Estrategia de la administración tributaria.- 3.1. Asistencia al contribuyente y control en el cumplimiento de sus deberes formales.*

Nuestra Premisa: **“Servir controlando y controlar sirviendo”**

BASE LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador del 2008, aprobada en referéndum por el pueblo ecuatoriano, en su artículo 300 de la Sección Quita sobre Régimen Tributario, dispone lo siguiente:

“Art. 300.- El régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios, y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.”

El Servicio de Rentas Internas, en cumplimiento a lo dispuesto en la Carta Magna, ha establecido las metodologías, mecanismos y herramientas necesarias para garantizar los principios del artículo anteriormente mencionado.

ANTECEDENTES



La asistencia a la ciudadanía es una de las principales tareas a las que debe orientarse todo servicio público, en este caso el Servicio de Rentas Internas, esto se fundamenta, en el proceso de modernización del Estado y en el enfoque de calidad de servicio que la Administración Tributaria (AT) está implementando para facilitar el cumplimiento de las obligaciones, su gestión y control, así como, los beneficios y derechos que por ley están estipulados a los contribuyentes y ciudadanía en general.

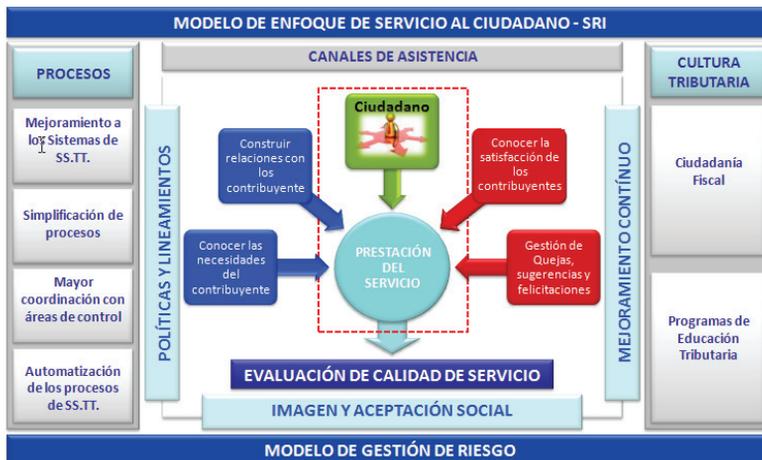
1. MODELO DE ENFOQUE DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Departamento de Servicios Tributarios y Departamento de Gestión de la Calidad de la Dirección Nacional del SRI, se encuentran comprometidos desde el año 2010, en el diseño, estructuración e implementación de un Modelo de Enfoque de Servicio al Ciudadano, al cual permitirá a la Administración Tributaria establecer mecanismos que garanticen un adecuado ciclo en la atención al ciudadano.

A continuación, se presenta el esquema gráfico del Modelo de Enfoque de Servicio al Ciudadano:

Gráfico 1

Modelo de Enfoque de Servicio al Ciudadano



Fuente: Departamento Nacional de Servicios Tributarios

Explicación breve del Modelo:

El Modelo de Enfoque de Servicio al Ciudadano, se basa en tres pilares fundamentales:

- Procesos
- Canales de Asistencia
- Cultura Tributaria

A través de los Canales de Asistencia, se presta servicio al ciudadano, la cual se divide en dos instancias: Anterior y Posterior

La base documental del modelo se basa en Políticas, Procedimientos, Manuales e Instructivos aplicables en la atención al ciudadano. Es necesario contar con estos documentos con el fin de aplicar estándares que conlleven a un mejoramiento continuo del servicio prestado en cada una de las agencias de la Administración Tributaria a nivel nacional.

1.1. Conceptualización

Se ha concebido la asistencia al ciudadano en 2 fases que permitan garantizar la recepción y validación de la información proporcionada por los contribuyentes, así como el cumplimiento de las obligaciones, estas fases son la de Atención y Control.

1.2. Atención

En la Fase de Atención el principal objetivo es el de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias a través de volantes, capacitaciones, brigadas móviles, etc., fomentando de esta forma la cultura tributaria en el país; así mismo en esta fase se trata de optimizar los canales de asistencia, cobertura, y atención para que los contribuyentes estén bien informados sobre sus obligaciones y derechos a través del Canal Presencial, Portal Web y Centro de Atención Telefónica; de esta forma se pretende reducir los costos indirectos de los contribuyentes garantizando la cobertura de atención y contando con información oportuna y veraz del contribuyente.

La Administración Tributaria para garantizar la cobertura y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, utiliza los siguientes mecanismos de atención:

- Centros de Gestión Tributaria (CGT).
- Brigadas Móviles.
- Ventanillas Únicas

- Servicios en Línea
- Centro de Atención Telefónica (CAT).

1.3. Control

En la fase de Control al igual que en la fase de Atención el principal objetivo es el de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, a través de notificaciones persuasivas, preventivas de sanción, sanciones, etc., de esta forma se pretende reducir las brechas tributarias, depurar la información que consta en el catastro de contribuyentes. Así mismo, en la etapa de control se realiza la verificación y gestión sobre la información presentada por los contribuyentes y de ser necesario corregirla se emiten los respectivos oficios de diferencias.

En esta fase la Administración Tributaria utiliza los siguientes mecanismos para garantizar el control:

- Centros de Gestión Tributaria
- Brigadas Móviles
- Programas de Disuasión y Persuasión
- Controles Intensivo y Extensivos

2. MECANISMOS DE ATENCIÓN

2.1 Centros de Gestión Tributaria (CGT)

Destinados a las sedes de las oficinas matrices de las direcciones regionales y direcciones provinciales. Además, su presencia se ha considerado en las principales cabeceras cantonales del país, con atención permanente. El SRI actualmente cuenta con 46 agencias a nivel nacional; el mínimo de personal que se requiere para implementar una agencia:

Número de funcionarios	Cargo	Mobiliario	Máquinas y equipos
3	Asistentes de ventanilla	3	3
1	Jefe de Agencia	1	1
1	Notificador	1	1

Se debe considerar que para la implementación de un CGT se debe contar con un local ya sea propio o arrendado para que este pueda funcionar, así como los sistemas, enlaces y paquetes informáticos que permitan la comunicación de la agencia con los servidores informáticos de la Institución.

2.1.1 Servicios prestados en el CGT

A través del canal presencial se atienden los siguientes procesos:

- **Asistencia y registro de información:** En este proceso se catastra a los contribuyentes, emite certificados solicitados por otras instituciones, se autoriza la emisión de comprobantes de venta, brindar información general.
- **Facilitar el cumplimiento:** En este proceso se asiste al contribuyente para cumplir con sus obligaciones, a través de las opciones de Declaraciones por Internet, Generación de Claves, entre otros.
- **Beneficios y Derechos:** En este proceso la asistencia va dirigida a los beneficios que por ley tienen derecho los contribuyentes como son las rebajas y exoneraciones, devoluciones de impuestos, facilidades de pago.

Los procesos mencionados tienen una madurez del 100% en la Administración Tributaria.

2.1.2. Criterios para la implementación de CGT

El análisis de criterios para la ubicación o apertura de un Centro de Gestión Tributaria, se elabora como parte de un estudio técnico evaluativo que considera un análisis multivariable, las variables más representativas son:

- **Población Económicamente Activa – PEA (zona)**

Constituye un referente de la población que genera riqueza ya sea bajo relación de dependencia (pública o privada) o de manera independiente, manteniendo una estrecha relación con todos los sectores de desarrollo económico.

Dicho grupo está en la obligación de declarar los ingresos generados por sus actividades económicas realizadas dentro del país.

- **Brecha de inscripción (relación entre contribuyentes inscritos activos frente a la PEA y a la población en relación de dependencia)**

La creación de un CGT representa presencia fiscal y las actuaciones de control que puedan ser generadas la AT en la localidad permiten incrementar la percepción de riesgo ante el incumplimiento en los habitantes de la zona.

La existencia de brechas de evasión significativas (en valores absolutos) en un cantón o en un conjunto de parroquias dentro de un cantón, constituye un factor de apremio para la decisión de creación de una CGT en una determinada localidad. Sin embargo, la estimación del tamaño de las brechas deberá ser efectuada de manera objetiva y contemplará la programación de actuaciones de control focalizadas en el sector.

- **Demanda insatisfecha (contribuyentes inscritos por domicilio fiscal)**

La evaluación de la demanda insatisfecha deberá separar aquellos cantones que tienen o no CGT del SRI.

En cuanto a los cantones que “No disponen de CGT del SRI”: la demanda insatisfecha la constituirá el valor mayor entre: el número de contribuyentes inscritos activos o la PEA del cantón multiplicada por el ratio nacional de inscritos activos / PEA en cantones donde si existen CGT.

En cuanto a los cantones que si disponen de CGT del SRI la demanda insatisfecha se evaluará a través de dos componentes:

- Por el número de contribuyentes que tomaron un turno a través del Q- Matic y no fueron atendidos; y,
- Resultados de encuestas para determinar la composición de la atención actual en ventanillas conforme al sector de domicilio de los contribuyentes.

- **Montos de recaudación por ubicación geográfica (zona)**

Si bien la decisión de establecer un CGT no tiene por objeto directo el incrementar la recaudación de impuestos; el nivel de actividad económica constituye un mecanismo adecuado para decidir la implementación de éste entre varias opciones.

El crecimiento de las actividades comerciales, puede ameritar que se mejoren los servicios tributarios en dicha localidad.

Por tanto, corresponde al valor recaudado en un cantón conforme su ubicación geográfica durante los dos últimos períodos fiscales. Este análisis debe ser detallado y desglosado por tipo de impuesto IVA, ICE, Renta Global, multas, intereses y otros.

- **Distancia y tiempo de desplazamiento (hacia el CGT o agencia más cercana)**

La distancia entre el domicilio del contribuyente y el CGT más cercano, incide en la presión fiscal indirecta, considerando que el objeto de creación de un CGT es facilitar y reducir el costo del cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Se establece que una distancia que amerita la evaluación de creación de un CGT, en un cantón en el cual no existe CGT, es aquella en la cual un ciudadano tarda en llegar por vía terrestre (o fluvial de ser el caso) más de dos horas al CGT con competencia más cercana.

- **Establecimientos Gráficos autorizados por el SRI para la impresión de facturas (disponibilidad por zona)**

La presencia física de al menos un establecimiento gráfico autorizado facilitaría la gestión de elaboración de comprobantes de venta que se requieren para desarrollar legalmente las actividades económicas. Si bien esta información debe ser evaluada de manera previa a la decisión, no tiene el carácter de excluyente, pero involucra de ser el caso, la identificación de nuevas posibles autorizaciones a establecimientos gráficos autorizados para la impresión de comprobantes de venta.

2.2 Brigadas móviles

Se brindará servicios tributarios por un día a la semana o periódicamente conforme lo defina el plan de asistencia y control en función del análisis de la demanda de servicios que incluyen entre otros los siguientes puntos:

- Reducción de costos indirectos para el contribuyente
- Distancia que existe de la agencia más cercana hacia la población en la que se realizará la brigada.
- Presencia de la Administración para fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones.

Cada brigada móvil se ejecuta por 1 año, con carácter de proyecto piloto, tiempo en el cual se realiza la evaluación de impacto con el propósito de emitir el respectivo análisis para la creación de una ventanilla única o si se mantendría la prestación de servicios a través de la brigada móvil.

En el año 2011 se realizaron a nivel nacional un total de 709 brigadas móviles de acuerdo al siguiente detalle:

Regional	Brigadas Ejecutadas
Austro	124
Centro 1	47
Centro 2	83
Norte	274
Litoral Sur	71
Del Sur	33
El Oro	36
Manabí	41
Total Brigadas ejecutadas:	709

El mínimo de personal que se requiere para realizar una brigada móvil:

Número de funcionarios	Cargo	Máquinas y equipos
2 - 3	Asistentes de ventanilla	2 - 3

2.3. Ventanillas únicas

Generalmente se establecen en atención a convenios interinstitucionales en los que las entidades solicitan presencia de la Administración Tributaria, en función de la demanda de asistencia que se ha evidenciando en la población. Los acuerdos interinstitucionales suelen incluir la concesión del espacio físico en la infraestructura de la entidad solicitante.

El SRI actualmente cuenta con 12 ventanillas únicas a nivel nacional de acuerdo al siguiente detalle:

Regional	Ventanillas Únicas
Austro	1
Norte	7
Litoral Sur	1
Del Sur	1
Manabí	2
Total Ventanillas Únicas:	12

A continuación se detalla el mínimo de personal que se requiere para la implementación de una ventanilla única:

Número de funcionarios	Cargo	Mobiliario	Máquinas y equipos
1 - 2	Asistentes de ventanilla	1 - 2	1 - 2

2.4. Servicios en línea

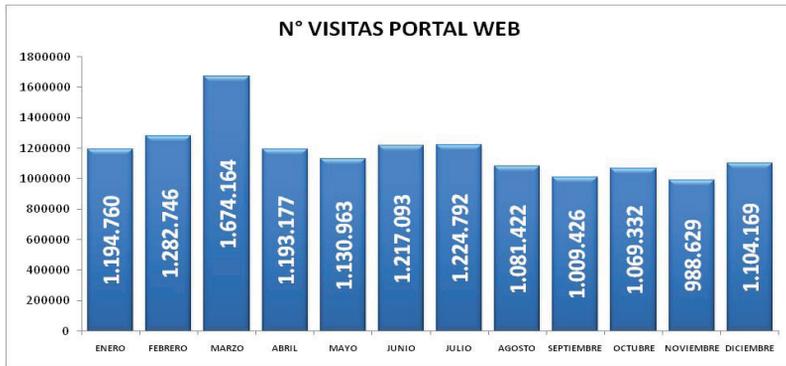
Es el canal de atención virtual a través del cual se brindan servicios a los contribuyentes para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, actualmente se brindan servicios en los procesos de Comprobantes de Venta, Comprobantes de Venta Electrónicos, Declaraciones y Anexos, y Devolución de Impuestos. La madurez de estos procesos en este momento alcanza el 50%.

La Administración Tributaria ha trabajado arduamente para que a la fecha el **89%** de los contribuyentes presentan sus declaraciones por Internet, a partir del mes de mayo del presente año entrará en vigencia la obligatoriedad para todos los contribuyentes para realizar el envío de sus declaraciones por esta vía.

Los contribuyentes pueden realizar el pago de las declaraciones por cualquiera de las siguientes formas que se detallan a continuación:

- Efectivo
- Tarjetas de Crédito
- Débito Bancario

En el año 2011 se realizaron 14'170.673 visitas al Portal Web, de las cuales 8'443.389 fueron por contribuyentes que realizaron sus declaraciones por Internet, a continuación se detallan las visitas mensuales:



2.5. Centro de atención telefónica (CAT)

Es el canal de asistencia telefónica a través de una respuesta emitida por una grabadora o por un teleoperador, se le hace conocer al contribuyente el menú de opciones a las que puede acceder de manera directa presionando en su teléfono el dígito correspondiente.

El contribuyente que acceda al nivel de atención de teleoperadores, será asistido por el teleoperador en cualquiera de las siguientes opciones:

- Normativa tributaria vigente.
- Información sobre los procesos de la Administración Tributaria.
- Manejo de servicios en línea.
- Soporte técnico 24*7 (a partir del 2012)

En el año 2011 se atendieron a nivel nacional 746.273 llamadas en el CAT, a continuación se detallan las estadísticas mensuales:

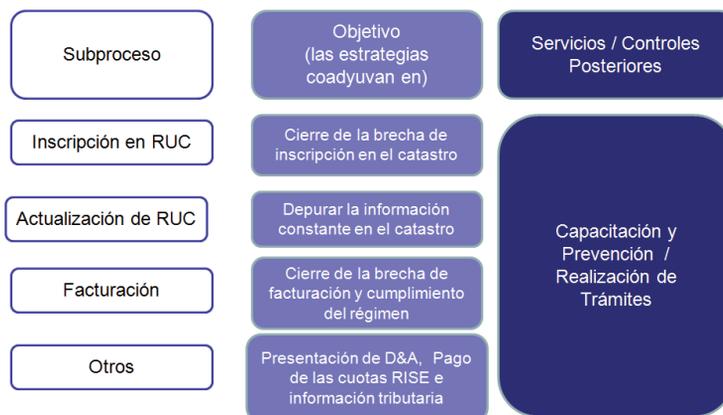


3. ESTRATEGIA DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

La estrategia de la Administración Tributaria ecuatoriana es poner a disposición de los contribuyentes la mayor cantidad de servicios en línea, logrando la cobertura aún en puntos geográficos remotos que dispongan de acceso a Internet, sin embargo, la limitación más importante ha sido la incidencia de este servicio a nivel nacional que alcanza únicamente el 31% (INEC) y el desconocimiento de la ciudadanía en el uso de herramientas informáticas, este último se constituye en un desafío para el SRI para alcanzar mayores niveles de simplificación en los procesos en línea.

3.1. Asistencia al contribuyente y control en el cumplimiento de sus deberes formales

En la fase de Control se busca realizar acciones que permitan cerrar varias brechas de asistencia, mejorando de esta manera los indicadores e incrementando la recaudación de la Administración Tributaria, a continuación se detallan los subprocesos, objetivos y controles que se realizan en esta fase:



Durante el año 2011 se realizaron a nivel nacional 9.279 visitas a establecimientos comerciales en los que se realizaron los controles anteriormente detallados.

3.1.1. Programa preventivo informativo

Mediante este programa se realiza la difusión masiva de derechos, deberes y obligaciones de los contribuyentes, utilizando para el efecto charlas informativas, información en medios de comunicación, distribución de material informativo y demás afines.

3.1.2. Programa disuasivo

A través de este programa se realiza la verificación y registro de cumplimiento e incumplimiento de obligaciones tributarias de manera directa y personalizada, así como la advertencia de responsabilidades sobre incumplimientos detectados que no fueren rectificadas de manera inmediata, además del registro con firma de compromiso del sujeto de control.

ESTRATEGIAS ORIENTADAS A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Douglas O'donnell

Vice-Comisionado Asistente
Servicio de Rentas Internas
(Estados Unidos de América)

***SUMARIO:** Introducción.- 1. Perspectiva histórica.- 2. El punto de cambio.- 3. Un IRS enfocado en el cliente: Ayer y hoy. Conclusiones.*

No es suficiente anunciar un nuevo enfoque respecto a las necesidades de los clientes sin realmente involucrarlos en la identificación de sus necesidades y medir su satisfacción respecto a cuan bien la organización satisfizo sus necesidades. Esta es una importante tarea. El IRS, el Defensor Nacional del Contribuyente y el Comité de Supervisión del IRS llevaron a cabo numerosos grupos de enfoque y encuestas para identificar las necesidades de diversos grupos de contribuyentes y evaluar su satisfacción con respecto al desempeño del IRS. Actualmente continúan realizándolos.

El enfoque del GPRA en las medidas relacionadas con dólares recaudados y liquidados llevó a una situación de desbalance que dio preferencia a estas actividades en lugar de actividades dirigidas al servicio al cliente. En los años 90, el Cuadro de Mando Integral logró aprobación en el sector privado y entre otras agencias gubernamentales. Cuando se le instruyó utilizar un sistema de medidas balanceadas, el modelo escogido por el IRS fue Resultados de Negocios, Satisfacción del Empleado y Satisfacción del Cliente.

El concepto era que si los empleados de una organización están satisfechos, lo más probable es que traten mejor a los clientes. Esto lleva a la satisfacción del cliente y a una mayor voluntad de trabajar con la organización mejorando así el aspecto fundamental. Las medidas GPRA constituían evidencia de la idea que se desarrollaba en ese entonces, en cuanto a que una organización obtiene lo que mide, especialmente si recompensa o castiga en base a cuan bien las diferentes partes de la organización cumplieron con las medidas. Finalmente, es importante alinear el sistema gerencial de desempeño

de arriba abajo con las metas organizacionales y las medidas balanceadas del desempeño. La probabilidad de compromiso del empleado aumenta cuando observa cómo su trabajo contribuye al trabajo de toda la organización. En épocas de escasos recursos, un enfoque de arriba abajo en las metas y medidas claves reduce la probabilidad de despilfarro de los recursos.

La historia del IRS de desarrollo de estrategias dirigidas a mejorar la calidad del servicio abarca 2.5 décadas y aún no ha concluido. Muchas fuerzas tales como la globalización y las leyes tributarias cambiantes requieren la continua re-evaluación de las necesidades de los clientes, las metas organizacionales y el diseño de medidas efectivas y balanceadas que alentarán el cumplimiento tanto de las necesidades de los clientes como las metas organizacionales.

INTRODUCCIÓN: Alcance/Contenido

Esta ponencia consta de tres partes:

- Perspectiva Histórica – diversas iniciativas de servicio y de satisfacción del cliente a partir de mediados de los años 80 hasta 1997;
- El Punto de Cambio – los eventos que llevaron a la creación de una Comisión del Congreso y a audiencias resultantes en legislación ordenando al IRS nuevos enfoques para la satisfacción del cliente;
- Un IRS Enfocado en el Cliente: Ayer y Hoy -- institucionalización del servicio de calidad mediante un sistema de medidas balanceadas y programas dirigidos a satisfacer las necesidades de los clientes.

1. PERSPECTIVA HISTÓRICA: Iniciativas de Calidad del IRS y el Gobierno en general – de finales de los 80 a finales de los 90.

Implementación de la Gestión de Calidad Total (GCT) en el IRS --1986

Durante la temporada de presentación de declaraciones de 1985, el desastre se le vino encima al IRS! El IRS recién acababa de implementar una total conversión computarizada en diez Centros de Servicio y en lugar de mejorar el procesamiento y la productividad, los Centros realmente comenzaron a quedarse rezagados. Se publicaron historias en la prensa sobre avisos incorrectos y declaraciones de impuestos que se habían perdido, estaban en lugares equivocados o hasta destruidos – había de todo, desde trituración inadecuada hasta el relleno con declaraciones de los techos y cubos de desperdicios en un baño. Cuando los contribuyentes llamaban por una devolución tardía, en lugar de tratar de encontrar la declaración

que el contribuyente ya había presentado, el IRS solicitaba a los contribuyentes que presentaran nuevamente sus declaraciones de impuestos. Obviamente, este enfoque no era un ejemplo de una estrategia dirigida a mejorar la calidad del servicio.

Más o menos para la misma época, las compañías estadounidenses habían comenzado a aceptar el GCT, un enfoque gerencial que se originó en Japón en los años 50 y logró popularidad en Estados Unidos en los años 70 y 80. Un aspecto clave del GCT es el enfoque orientado hacia procesos y centrado en los clientes con el objetivo de dar a los clientes productos y servicios que satisfagan sus necesidades. Edwards W. Deming y Joseph M. Juran fueron dos bien conocidos consultores de GCT.

No constituyó sorpresa alguna que el gobierno federal también se interesara en iniciativas de calidad. En febrero de 1986, el Presidente Reagan emitió una orden ejecutiva presidencial para realizar esfuerzos a todo nivel gubernamental a fin de mejorar la productividad, calidad y oportunidad de los productos y servicios gubernamentales. El IRS, conjuntamente con otras agencias federales, se enfocó en GCT. El Instituto Federal de Calidad, creado en 1988, definió tres principios básicos de GCT para las agencias federales, a saber:

- Satisfacción del cliente;
- Mejoramiento continuo y a largo plazo;
- Plena participación de toda la fuerza laboral para mejorar la calidad.

El IRS inició un proceso formal de mejoramiento de la calidad en 1986 cuando contrató al Juran Institute para capacitar a los ejecutivos, conjuntamente con visitas de campo de un número de gerentes a compañías que ya utilizaban GCT. En 1986, el Comisionado del IRS también creó el Consejo de Calidad del Comisionado. Luego, en 1987, representantes del Sindicato de Empleados del Tesoro Nacional (SETN) ingresaron al Consejo, cuyo nombre fue cambiado a Consejo Nacional Conjunto de Calidad, el cual llevaba a cabo actividades tanto a nivel nacional como local. También se designó un Comisionado Asistente de Calidad.

En 1987-1988 también se creó el Proceso Conjunto de Mejoramiento de la Calidad (PCMC) en asociación con el SETN, tanto a nivel nacional como local. El PCMC se enfocó en solucionar problemas sistémicos mediante los esfuerzos de equipos de mejoramiento de calidad. Los esfuerzos del PCMC le hizo comprender al IRS la importancia de:

- Los clientes y la satisfacción de sus necesidades;
- La medición;
- Los sistemas y cómo funcionan.

Rápidamente se hizo evidente que el proceso PCMC por sí solo no era suficiente. Ello llevó al establecimiento de una meta del Plan Estratégico de Negocios de convertirse en una Organización de Calidad Total (OCT).¹

En 1989, el Instituto Federal de Calidad, la principal agencia del gobierno federal en promover el GCT, estableció el Premio Presidencial de Calidad, comparable al Premio Nacional de Calidad Malcolm Baldrige en el sector privado. Como parte del proceso para convertirse en una OCT, el IRS adoptó la evaluación comparativa (benchmarking) así como el compartir las mejores prácticas. Esto incluyó la capacitación de un grupo de funcionarios del IRS respecto a como usar y aplicar los criterios del Programa del Premio Presidencial de Calidad, a fin de evaluar cómo se desempeñaban los programas, funciones y organizaciones en comparación con los criterios de calidad de Baldrige. En 1992, en la quinta Conferencia Anual del Instituto Federal de Calidad, el Presidente Bush anunció que el Centro de Servicios Ogden del IRS, sería la primera organización civil a la que se le rendiría homenaje desde la creación del premio en 1989.

Aun cuando el IRS disolvió su Oficina de Calidad a finales de los años 90, la Oficina de Negocios Grandes y Medianos, actualmente conocida como Grandes Negocios e Internacional (GN&I) continuó sus propios esfuerzos por promover la calidad. Parte del proceso consiste en aplicar los criterios del Premio Baldrige mediante la Evaluación Anual de Salud Organizacional del GN&I realizada por los gerentes y empleados. En el 2005, el GN&I recibió del Programa para Virginia del Senado de Estados Unidos de Premiación a la Productividad y Calidad, un Certificado por su Compromiso con la Excelencia en el Desempeño. La premiación se otorgó en reconocimiento al avance logrado en la implementación de sólidos enfoques hacia la administración tributaria y en la entrega de sólidos resultados al pueblo norteamericano. En el 2006, esa misma organización otorgó al GN&I una Medalla por Excelencia en el Desempeño.

Informe Resumido / Compromiso con las Iniciativas Estratégicas de Calidad (CSC) -- 1990

En 1987, cinco equipos de "Compromiso con la Calidad" (CSC) comenzaron a desarrollar recomendaciones para implementar procesos de calidad en el Servicio. Los temas para los cinco equipos fueron:

- Asegurar que las metas funcionales y las medidas de efectividad de los programas reflejen el compromiso con el servicio de calidad;
- Desarrollar un mayor interés en el cliente;
- Identificar y eliminar barreras a la calidad y promover un clima de innovación y creatividad;
- Infundir el compromiso con la calidad;
- Adoptar sistemas de información de gestión para dar seguimiento al compromiso con el servicio de calidad.

Para mayo de 1990, los equipos de CSC concluyeron su trabajo y el Comité Ejecutivo del IRS aprobó todos los cinco informes de cada uno de los equipos arriba señalados así como un Informe Resumido. El Comité estableció una estrategia de implementación que incluyó el permiso para proceder con la implementación inmediata de seis de las recomendaciones:

- Implementar la planificación de la calidad;
- Desarrollar planes y metas de calidad de largo y corto plazo;
- Establecer los logros en servicio al cliente como aspecto clave en la selección de gerentes;
- Establecer medidas de efectividad de la calidad;
- Implementar sistemas de control de calidad;

Trabajar con el Consejo Nacional Conjunto de Calidad para fijar metas para el Mejoramiento de la Calidad²

Simultáneamente, el Comisionado Asistente de Calidad comenzó a trabajar en un plan estratégico para implementar la mayoría de las recomendaciones restantes. Organizó un grupo de planificación para incorporar estas y otras recomendaciones en un plan de calidad a largo plazo como parte del Plan Estratégico de Negocios del IRS.

El Plan del Servicio de Rentas Internas para Mejorar la Satisfacción del Cliente y el Desempeño Organizacional – 1992

A comienzos de los años 90, el Plan Estratégico del IRS tenía tres objetivos:

- Aumentar el cumplimiento voluntario;
- Reducir la carga del contribuyente; y
- Mejorar la satisfacción del cliente y la productividad impulsada por la calidad.

El plan del Servicio de Rentas internas para mejorar la satisfacción del cliente y el desempeño organizacional se enfocó en el tercer objetivo estratégico.

Asociación Nacional para Reinventar el Gobierno (ANRG) – originalmente conocida como la Revisión del Desempeño Nacional (RND) – 1993 a 1997

Poco después de asumir el cargo en 1993, el Presidente Clinton creó la Revisión Nacional del Desempeño con el Vicepresidente Gore como su director. David Osborne, autor de “Reinventando el Gobierno”, actuó como asesor. La fuerza inicial de tareas incluyó más de 250 personas tanto dentro como fuera del gobierno. Su misión era crear un gobierno que “trabaje mejor, cueste menos y obtenga los resultados que le interesan a los norteamericanos. “ Ellos lo lograrían:

- Pensando primero en los clientes;
- Facultando a los empleados para que piensen primero en los empleados;
- Reduciendo los trámites que retrasaban a los empleados;
- Volviendo a lo básico.

Un poco más tarde, ese año, la fuerza de tareas listó 1250 acciones específicas cuyo propósito era ahorrar dinero, reducir las posiciones “elevadas” y mejorar las operaciones gubernamentales.

El Presidente emitió directrices encaminadas a implementar algunas de las recomendaciones. En septiembre de 1993, emitió una orden ejecutiva solicitando a las agencias “...que proveen importantes servicios directamente al público...” que fijaran normas de servicio al cliente.³ Naturalmente esto incluyó al IRS. En el primer año; es decir, 1993, solamente el IRS, la Administración de Seguridad Social y el Servicio Postal de Estados Unidos se comprometieron a desarrollar normas de servicio al cliente.

En el segundo periodo de la Administración Clinton, que se inició en 1997, la RND decidió un cambio de estrategia similar al cambio del IRS del pequeño grupo del PCMC para crear un plan estratégico detallado. La RND se transformó de ser cientos de pequeños equipos de primera línea a agencias federal completas. Identificó 32 agencias con el mayor impacto directo sobre el público.⁴ Por supuesto que el IRS fue una de las agencias seleccionadas. En mayo de 1997, el Vicepresidente Gore y el Secretario del Tesoro Rubin establecieron un estudio RND, la Fuerza de Tareas de Servicio al Cliente del IRS, para encontrar formas de mejorar el servicio al cliente en el IRS. En su informe, Reinventando el Servicio en el IRS, la Fuerza de Tareas identificó más de 200 acciones a fin de llevar a cabo una “...revolución de servicio al cliente...” en el IRS.⁵

2. EL PUNTO DE CAMBIO: Examen del Congreso, el Plan de la Casa Blanca y la Ley de Reestructuración y Reforma del Servicio de Rentas Internas de 1998 (LRR 98)

Mientras tanto, a pesar del enfoque significativo en el servicio de calidad al cliente y la satisfacción del cliente, el IRS continuó confrontando problemas modernizando su obsoleto sistema de procesamiento computarizado. Adicionalmente, el Departamento del Tesoro y la Casa Blanca habían estado presionando al IRS para que aumentara el cobro coactivo a fin de reducir el déficit del gobierno federal.⁶ Un resultado de esto fue evaluar las oficinas del IRS y en ocasiones a las personas comparándolas contra las metas basadas en dólares liquidados o recaudados. Esto, por supuesto, llevó a una creciente insatisfacción con ciertos aspectos de la interacción con el IRS.

La política, una fuerza siempre presente en Washington, DC, también desempeñó un papel en tanto que los encuestadores estimulaban a sus clientes políticos a dar publicidad y aprovechar los problemas en el IRS a fin de lograr puntos con sus electores.

Comisión Nacional sobre Reestructuración del Servicio de Rentas Internas

En 1996, el Senador Bob Kerry, de Nebraska, promovió la promulgación de la legislación para crear la Comisión Nacional de Reestructuración del Servicio de Rentas Internas a fin de determinar lo que debería hacerse con el IRS. Él y el Representante, Rob Portman, de Ohio, compartieron la presidencia de la Comisión. Inicialmente la Comisión se enfocó en los esfuerzos fallidos del IRS de modernización de la tecnología. Gradualmente, su atención se desvió hacia las debilidades en la administración del IRS en su totalidad.⁷

Para junio de 1997, la Comisión produjo un informe titulado, Una Visión para un Nuevo IRS. Este informe abarcó un número de áreas incluyendo la Sección 3.1, Mejoramiento del Servicio al Cliente. Dicha sección incluía recomendaciones relacionadas con notificaciones, comunicación electrónica al igual que telefónica, uso estratégico de la información, capacitación y educación, así como asociación público-privada.⁸

Las Audiencias del Comité de Finanzas del Senado (CFS)

En septiembre de 1997, el CFS realizó tres días de audiencias sobre la forma en que el IRS trataba a los contribuyentes. Los testimonios provinieron de contribuyentes individuales así como de algunos funcionarios del IRS. La colocación de los testigos detrás de pantallas,

usando capuchas negras para cubrirle los rostros a todos, excepto un funcionario del IRS; solo agregó al drama. El Comisionado del IRS, a.i., Michael Dolan, asistió a las audiencias. Durante su testimonio, pidió disculpas por los errores cometidos y por el trato recibido por algunos contribuyentes. También destacó la importancia de y expectativa de la aplicación de la ley balanceada contra el servicio:

Creo que lo que se hace es invertir en los tipos de servicios de fachada, los aspectos amigables con el contribuyente a los que se refirieron con un objetivo en mente. El objetivo es tener un sistema en que las personas sean capaces de, estimuladas a ser, tan cumplidoras como sea posible. No obstante, en algún momento en el tiempo, si estoy aquí y cumplo, pienso que esa persona espera que el Servicio de Rentas Internas trate con alguien que no esté haciéndole su carga más pesada.⁹

El Plan de la Casa Blanca de Reforma Global del IRS

A comienzos de octubre de 1997, luego de concluidas las audiencias del CFS, el sitio web de la Casa Blanca publicó el anuncio de un plan de reforma global del IRS basado en las recomendaciones hechas por Gore, Rubin y la Fuerza de Tareas de Servicio al Cliente del IRS de la Revisión Nacional del Desempeño. El sitio web de la Casa Blanca muestra cuatro grandes componentes del plan:

- Reinención: Mejoramiento del Servicio al Cliente;
- Derechos: Incremento de los Derechos y Recursos de los Contribuyentes;
- Recursos: Otorgando Nuevas Formas de Resolver Problemas;
- Fortalecer la Supervisión del IRS.

Algunas acciones específicas propuestas incluían poner fin al uso de las metas en dólares para evaluar el desempeño del IRS, aumentar la cobertura telefónica y horas de oficina, expandir el papel del Defensor del Contribuyente y crear diversos tipos de paneles y juntas de ciudadanos.¹⁰

La ley de reestructuración y reforma de Rentas Internas de 1998 (LRR 98)

La LRR 98, también conocida como la Carta de Derechos de los Contribuyentes III, fue promulgada en Julio de 1998 y fue el resultado de las audiencias y comisiones mantenidas por el Congreso de Estados Unidos en 1996 y 1997. Además de muchas modificaciones al Código de Rentas Internas, esta ley también requirió cambios a la estructura organizacional y la declaración de misión del IRS, estableció una Junta de Supervisión del IRS y expandió el papel y los poderes del Defensor del Contribuyente.

El proyecto de ley ordenó la eliminación de la antigua estructura organizacional que había estado basada en la geografía. Dicha estructura estaba conformada por Comisionados Regionales y Directores Distritales que supervisaban todas las operaciones del IRS para todos los contribuyentes en un área particular del país. La nueva estructura tendría unidades operacionales sirviendo a grupos particulares de contribuyentes con necesidades similares para todas sus transacciones con el IRS.

Estas unidades operacionales resultaron ser las de Salarios e Inversiones, Pequeños Negocios y Trabajadores Independientes, Entidades Exentas de Impuestos y Gubernamentales y lo que se conoce como Grandes Negocios e Internacional.

La legislación también requería una nueva declaración de misión y especificaba que pondría mayor énfasis en servir al público y responder a las necesidades de los contribuyentes.

En el IRS se estableció el escenario para llevar a cabo importantes cambios enfocados en mejorar la calidad del servicio. No faltaron las recomendaciones de:

- La Comisión Nacional sobre Reestructuración del Servicio de Rentas Internas del Congreso;
- La Fuerza de Tareas de Servicio al Cliente del IRS de la Revisión Nacional del Desempeño y el Plan de la Casa Blanca de Reforma Global del IRS;
- Algunas disposiciones de la LRR 98 y
- Declaraciones hechas al Comité de Finanzas del Senado por el Comisionado a.i., Michael Dolan y el recién designado Comisionado, Charles O. Rossotti.

3. UN IRS ENFOCADO EN EL CLIENTE: AYER Y HOY – ESTRATEGIAS PARA LA CALIDAD DE SERVICIO

Hubo varios temas comunes en las recomendaciones que trataban específicamente de la calidad de servicio:

- **Iniciativas Presenciales para el Cliente**
 - ofrecer mejor servicio presencial y telefónico
 - crear un sistema de solución de problemas que funcione
- **Estructura Organizacional**
 - revisar la declaración de misión para resaltar el servicio
 - cambiar la estructura del IRS de una organizada alrededor de las funciones internas y la geografía a una organizada según grupos específicos de contribuyentes.

• **Satisfacción del Cliente:**

- Identificar las Necesidades y Medir la Satisfacción
- encuestar a los clientes para determinar lo que necesitan/ calidad de servicio
- implementar un sistema balanceado de medidas

En el periodo comprendido entre las audiencias del CFS y el inicio de la temporada de presentación de declaraciones de 1998, se designó y se aprobó a Charles O. Rossotti como nuevo Comisionado del IRS. A diferencia de la mayoría de los Comisionados anteriores su formación era en negocios y tecnología, no en contabilidad o derecho.

Fue el primer Comisionado del IRS designado para un periodo de 5 años.

Al dedicarse a la tarea de modernizar al IRS; él y los equipos de personas que lo ayudaban identificaron cinco Principios Rectores:

- Entender y resolver problemas desde el punto de vista del contribuyente;
- Permitir a los gerentes rendir cuentas – conocimiento, responsabilidad, autoridad, acción;
- Alinear las medidas de desempeño a todos los niveles organizacionales;
- Fomentar la comunicación abierta y honesta;
- Insistir en la integridad total.

Desde el inicio, los equipos también identificaron Cinco Niveles de Cambio:

- Prácticas de negocio renovadas;
- Divisiones operacionales enfocadas en los clientes;
- Roles gerenciales con clara responsabilidad;
- Medición balanceada del desempeño; y
- Nueva Tecnología.

Muchos de los Principios Rectores y los Cinco Niveles de Cambio se encontraban en la base de las estrategias para mejorar la calidad de servicio a los contribuyentes.

Iniciativas Presenciales para los Clientes: Mejor Servicio Presencial y Telefónico

Aunque muy pocos contribuyentes habían oído hablar de los Principios Rectores o los Cinco Niveles de Cambio, casi todos ellos conocían personas que habían tratado de obtener ayuda del IRS o visitando uno de los muchos centros para contribuyentes. Por ello, era natural

poner énfasis, inicialmente, en mejorar y aumentar la disponibilidad para ayudar a los contribuyentes personas naturales.

La Fuerza de Tareas de Servicio al Cliente del IRS de la Revisión Nacional de Desempeño había recomendado que “A partir de 1998, el IRS abriría las oficinas distritales los sábados durante los fines de semana de mayor actividad en la época de presentación de declaraciones.” La Fuerza de Tareas también recomendó aumentos significativos en el servicio telefónico en los Centros de Llamadas del IRS.¹¹

Tabla 1. Metas del Servicio Telefónico del IRS	
Año	Meta del Servicio
1997	12 horas al día / 5 días a la semana
1998	16 horas al día / 6 días a la semana
1999	24 horas al día / 7 días a la semana

A finales de enero de 1998, el Comisionado Rossotti compareció ante el CFS para informarles sobre las acciones que el IRS ya había adoptado para mejorar la calidad del servicio. El anunció que el IRS había expandido el servicio telefónico en más de un tercio – de 5 días a la semana durante 12 horas al día, a 6 días a la semana durante 16 horas al día.¹²

En abril de 1999, el Comisionado Rossotti compareció ante el Comité de Medios y Arbitrios de la Cámara para informar que el IRS había logrado su meta de 1999 de proveer asistencia telefónica 24 horas al día durante 7 días a la semana. También anunció que el IRS había comenzado a medir el porcentaje de llamadas en las que el contribuyente recibía servicio real en relación con el porcentaje de tiempo en el que el contribuyente simplemente lograba acceso al sistema. En términos de calidad de llamada, el IRS también había comenzado a calificar la calidad de una muestra de llamadas de contribuyentes reales, así como calificar aquéllas que recibían servicio completo y preciso, al igual que la precisión legal o contable técnico-tributaria. Además reportó que el IRS había proporcionado servicio de atención de oficina los sábados en la temporada de presentación de declaraciones de 1999, durante 13 sábados en casi 262 oficinas a nivel nacional, comparado con seis sábados en 178 oficinas en el año fiscal de 1998. Los puntos de Servicio de los sábados fueron escogidos en base a su accesibilidad de fin de semana, situación operacional durante todo el año y alto volumen de tráfico. Los mismos incluyeron

32 ubicaciones no tradicionales tales como centros comerciales, centros comunitarios y oficinas de correos.¹³

Para diciembre de 2005, las estadísticas del IRS mostraban que el 93% de las llamadas se recibían entre las 8am y 8pm, de lunes a viernes. Mientras tanto, se había reducido el presupuesto de servicio al cliente del IRS. El Comisionado Mark Everson anunció que para la temporada de presentación de declaraciones de 2006, los centros de atención estarían abiertos de 8am a 8pm, hora local – una reducción que se remontaba a los niveles de 1997.¹⁴ Esta decisión estuvo acompañada de una renovación del sitio www.irs.gov que le permitía a los contribuyentes encontrar aun más ayuda 24 horas al día, 7 días a la semana. El nuevo rediseñado sitio www.irs.gov ofrecía una apariencia y sensación más utilizable con una mejorada navegación del sitio en general y un realizado motor de búsqueda para aumentar la precisión y uso de los resultados de la búsqueda.

La tecnología está desempeñando un papel cada vez más importante en todas nuestras vidas y el IRS ha estado buscando nuevas maneras de apalancar la tecnología como forma de interactuar con los contribuyentes individuales. En enero de 2011, el IRS descubrió el IRS2Go, su primera aplicación de teléfono inteligente que les permite a los contribuyentes verificar la situación de su devolución de impuestos y obtener información tributaria útil. “Esta nueva aplicación de teléfono inteligente refleja nuestro compromiso de modernizar la agencia y comprometer a los contribuyentes donde quieran y cuando quieran,” dijo el Comisionado del IRS, Doug Shulman. “A medida que la tecnología evolucione y los contribuyentes más jóvenes obtengan su información en nuevas maneras, continuaremos innovando para facilitarles el acceso a todos los contribuyentes a información de utilidad.”¹⁵ El IRS también continuó mejorando el material disponible en el sitio www.irs.gov.

La gran innovación para el 2012 fue el lanzamiento de un programa piloto de Servicio Virtual en diez oficinas del IRS, así como en otros dos sitios donde los contribuyentes reciben asistencia mediante videoconferencia en dos direcciones. Para la temporada de presentación de declaraciones del 2012, el IRS también continuó ofreciendo las formas más tradicionales de asistencia al contribuyente: asistencia telefónica 12 horas al día durante 5 días a la semana, hora local; servicios ofrecidos si previa cita, generalmente disponibles en oficinas de mayor tamaño, de 8:30am a 4:30pm de lunes a viernes; y con horarios más limitados en oficinas pequeñas. A través de asociaciones con el programa de Asesoría Tributaria para las Personas de Edad de la Asociación Americana de Personas Jubiladas y otros

grupos comunitarios que apoyan el programa de Asistencia Voluntaria del Impuesto sobre la Renta (VITA) del IRS, hay disponible servicios gratuitos para la preparación de las declaraciones de impuestos para aquellas personas con ingresos familiares de \$50,000 o menos. Muchos de estos voluntarios ofrecen sus servicios en las noches y fines de semana.

Resumiendo las formas más visibles de servicio de calidad presencial al cliente, el Comisionado del IRS, Doug Shulman dijo: "En el IRS, estamos trabajando arduamente para hacer el proceso de declaración de impuestos tan rápido y fácil como sea posible. Brindar un servicio de calidad es una de nuestras principales prioridades. No solamente reduce la carga de los contribuyentes, sino que también contribuye a la preparación de una declaración precisa desde el inicio."¹⁶

Iniciativas Presenciales para el Cliente: Un Sistema de Solución de Problemas que Funciona El Defensor Nacional del Contribuyente. En 1979, el IRS creó la Oficina del Defensor del Contribuyente para que sirviera como el principal defensor de los contribuyentes dentro del IRS. Esta posición fue clasificada como parte de la Ley de Derechos del Contribuyente (LDC 1) en 1988 y otorgó al Defensor la autoridad estatutaria para emitir una Orden de Asistencia al Contribuyente (OAC) para un contribuyente que estuviera experimentando o estuviera por experimentar una privación significativa, como resultado del modo en que las leyes de Rentas Internas estaban siendo administradas. En 1996, la Ley de Derechos del Contribuyente 2 (LDC 2) reemplazó la Oficina del Defensor del Contribuyente con la Oficina del Abogado del Contribuyente. Así se elevó la posición del Abogado del Contribuyente y se describió sus funciones:

- Asistir a los contribuyentes a resolver problemas con el Servicio de Rentas Internas;
- Identificar áreas en las que los contribuyentes tengan problemas en sus tratos con el Servicio de Rentas Internas;
- En la medida de lo posible, proponer cambios en las prácticas administrativas del Servicio de Rentas Internas con miras a mitigar aquellos problemas identificados; e
- Identificar potenciales cambios legislativos que puedan mitigar dichos problemas.

En 1997, la Comisión Nacional de Reestructuración del Servicio de Rentas Internas describió al Abogado del Contribuyente como la "voz del contribuyente" y destacó la importancia de que esta oficina fuera una voz independiente.¹⁷ Para dar estructura a esta independencia, el LRR 98 del IRS – al que en ocasiones se le conoce como el LDC 3

– cambió el nombre de Abogado del Contribuyente por el de Abogado Nacional del Contribuyente y ordenó que el Abogado Nacional de Contribuyente no podía ser un funcionario o empleado del IRS durante los dos años previos o cinco años siguientes a su cargo como Abogado Nacional del Contribuyente. Actualmente, dicha oficina continúa como la voz del contribuyente y reportero independiente de aspectos percibidos ante el Congreso de Estados Unidos.

Días de Solución de Problemas del IRS. Inmediatamente después de las audiencias de 1997, el Subcomisionado, Mike Dolan, anunció que cada distrito del IRS comenzaría a llevar a cabo Días de Solución de Problemas mensualmente. La meta era brindar a los contribuyentes la oportunidad de reunirse con personal del Servicio para resolver problemas tributarios especiales que ellos estuvieren confrontando. El sábado 15 de noviembre de 1997, el IRS llevó a cabo su primer Día de Solución de Problemas y continuó realizando más a través de todo el país. La encuesta de satisfacción del cliente distribuida en el evento de noviembre demostró que los clientes estaban extraordinariamente complacidos con la calidad de servicio que recibían, con una calificación promedio de 6.46 en una escala de 7 puntos. Para 1999, las oficinas locales del IRS ya se estaban asociando con los departamentos tributarios del estado en que estaban ubicadas.¹⁸

Estos eventos continúan actualmente, aun en nuestras oficinas en ultramar. Durante la temporada de presentación de declaraciones de 2010, nuestra oficina en París se asoció con una parte interesada externa para llevar a cabo un Día de Asistencia al Contribuyente. El Agregado Tributario del IRS lo resumió diciendo: “Fue un evento muy exitoso, ya que se presentaron muchas personas para realizar consultas individuales.”

Estructura Organizacional: Una Declaración de Misión que Resalte el Servicio

En la Declaración de Misión usada en los años 90, resulta fácil ver cómo algunos gerentes se concentraron en usar las metas en dólares como medidas del desempeño individual y organizacional. La LRR 98 del IRS específicamente exigió que se revisara la declaración de misión para atribuirle mayor énfasis al servicio al público así como a satisfacer las necesidades de los contribuyentes. Durante el proceso de modernización del IRS, los consultores externos colaboraron con la revisión de la Declaración de Misión del IRS. El proceso de crear la nueva declaración de misión abarcó la solicitud de colaboración directa a los empleados. El cambio de lenguaje fue impresionante.

Tabla 2. Comparación de la Antigua y Nueva Declaraciones de Misión del IRS	
Antigua Declaración de Misión	Nueva Declaración de Misión
La Misión del Servicio de Rentas Internas es recaudar la cantidad adecuada de impuestos al menor costo para el público. Llevamos a cabo esta misión brindando información a los contribuyentes, educando y asistiendo a los contribuyentes, manteniendo las cuentas de los contribuyentes y garantizando el cumplimiento.	La Misión del IRS: Brindar a los contribuyentes estadounidenses un servicio de alta calidad, ayudándoles a comprender y cumplir con sus responsabilidades tributarias, así como aplicar la ley a todos con integridad e imparcialidad.

En lugar de comenzar con una afirmación práctica sobre la eficiente recaudación de impuestos, la nueva Declaración de Misión inicia resaltando el suministro de un servicio de alta calidad y ayuda a los contribuyentes.

Para esa misma época, el IRS alineó sus metas de acuerdo con la nueva Declaración de Misión:

- Servicio a cada contribuyente (en cada transacción);
- Servicio a todos los contribuyentes (mediante la aplicación de la ley de manera justa y uniforme);
- Productividad mediante un ambiente de trabajo de calidad.

Estructura Organizacional: Organizada alrededor de Grupos Específicos de Contribuyentes.

La LRR 1998 del IRS también requirió al Comisionado reestructurar el IRS para convertirlo en unidades operacionales que sirven a grupos particulares de contribuyentes con necesidades similares. Con demasiada frecuencia las organizaciones tratan de llevar a cabo cambios en las estructuras organizacionales que inhiben – y hasta van en contra de – los cambios deseados. En los años 90, el IRS estaba organizado en base a procesos funcionales internos; por ejemplo, servicio al contribuyente, recaudación, fiscalización y procesamiento de declaraciones, con cada función siendo responsable de todos los contribuyentes que requerían interactuar con dicha función. El resultado fue que muchos contribuyentes se encontraron tratando con diferentes partes del IRS al mismo tiempo.

Los equipos de modernización originalmente identificaron cuatro grandes grupos de contribuyentes con necesidades similares.

Tabla 3. Divisiones Operacionales Originales del IRS Organizadas alrededor de los Contribuyentes	
Salarios e Inversión (S&I)	Personas con ingresos provenientes exclusivamente de salarios e inversiones
Pequeños Negocios/Trabajadores Independientes (PNTI)	Negocios con activos de menos de \$5 millones incluyendo bienes, propiedades de alquiler, sociedades, fideicomisos, sociedades colectivas, sociedades de una sola persona, etc., y residentes extranjeros.
Entidades Exentas de Impuestos y Gubernamentales (EEIG)	Organizaciones de caridad y otras exentas del impuesto sobre la renta federal, planes de pensiones, gobiernos estatales y locales y las tribus indígenas americanas.
Negocios Grandes y Medianos (NGYM)	Negocios con activos de \$5 millones o más

Los Comisionados de cada una de estas Divisiones operacionales originalmente tenían la responsabilidad absoluta de cualquier cosa que afectara a los miembros de sus grupos de contribuyentes. En los últimos 11 años, ha habido cambios a fin de que la nueva estructura funcione mejor en un ambiente que está en constante cambio. He aquí algunos ejemplos:

- Cambio del nombre de NGYM a Grandes Negocios e Internacional (GN&I) para comunicar la consolidación de la mayoría de las actividades y contribuyentes internacionales (incluyendo personas naturales) bajo el Subcomisionado Internacional (GN&I) en respuesta a los desafíos de la globalización;
- Cambio del límite de PNTI vs. GN&I de \$5 millones a \$10 millones;
- Consolidación del trabajo de procesamiento de declaraciones dentro de S&I en respuesta a la disminución del volumen de declaraciones en papel, como resultado de una mayor presentación de declaraciones electrónicas.

Satisfacción del Cliente: Encuestas para Determinar las Necesidades y la Calidad.

Un aspecto clave para ser una organización enfocada en el cliente consiste en averiguar lo que los clientes valoran y necesitan. En 1997, la Comisión Nacional de Reestructuración del Servicio de Rentas Internas encomendó al Grupo de Estrategias Públicas que lograran consenso entre las partes interesadas del IRS en relación con un pequeño número de medidas de servicio al cliente. Hubo consenso general sobre unos cuantos descriptores claves de calidad de servicio al cliente: imparcialidad, respeto, facilidad, comprensión, precisión, oportunidad y acceso. También acordaron algunos indicadores específicos sobre el desempeño de servicio al cliente:

- Número de contribuyentes que contactan el IRS y logran una solución en su primera consulta;
- Comprensión de toda la información, incluyendo avisos, instrucciones y procedimientos de auditoría;
- Percepciones del cliente sobre el trato respetuoso;
- Nivel de acceso telefónico a los ciudadanos y profesionales tributarios; y

Número de avisos que no contienen errores. ¹⁹

La LRR 98 también creó la Junta de Supervisión del IRS. Cinco años después de los esfuerzos del IRS por implementar las estrategias enfocadas en los clientes, la Junta de Supervisión llevó a cabo su segunda encuesta sobre las actitudes de los contribuyentes. Una pregunta se relacionaba con el servicio al cliente; es decir, cuán importantes eran cada uno de cuatro servicios al cliente ofrecidos por el IRS. No constituyó sorpresa alguna que el servicio telefónico gratuito encabezara la lista. Adicionalmente el 79% o más de los contribuyentes consideraban que los cuatro servicios eran, ya sea “muy importantes” o “un tanto importantes”.²⁰ Ocho años más tarde, la Junta llevó a cabo una encuesta similar con resultados muy similares. En el 2010, más del 80% de los contribuyentes dijeron que todos los cuatro servicios eran “muy importantes” o “un tanto importantes”.²¹ Una comparación del porcentaje que calificaba un servicio como “muy importante” demostró que las ubicaciones de las oficinas disminuyeron de segundo a cuarto lugar entre 2002 y 2010. Las interacciones de los contribuyentes que requerían tecnología (sitio web y declaración electrónica) aumentaron en importancia. La Tabla 4 que aparece a continuación ilustra una comparación del porcentaje que decía “muy importante” cuando se le preguntaba: ¿Cuán importante es para usted, como contribuyente, que el IRS proporcione cada uno de los siguientes servicios para asistir a los contribuyentes?

Tabla 4. Porcentaje de Opiniones de los Contribuyentes sobre los Servicios del IRS que decían “Muy Importante”		
	2009²²	2010²³
Número telefónico gratuito para responder a sus preguntas	75-80%	75-80%
Ubicaciones de oficinas a las que usted puede acudir donde un representante del IRS le responderá sus preguntas	65-70%	60-65%
Sitio Web para responder a sus preguntas	55-60%	65-70%
Oportunidades para la presentación de declaraciones de impuestos por medios electrónicos	55-60%	65-70%

La encuesta de 2011 también mostró que menos del 50% de los contribuyentes consideraban como “muy importante” las clínicas tributarias comunitarias, las furgonetas de asistencia tributaria o quioscos con computadoras en las bibliotecas o centros comerciales.

Las encuestas reportadas por la Junta de Supervisión del IRS no se estaban llevando a cabo aisladamente. En julio de 2005, el Congreso solicitó al IRS, al Abogado Nacional del Contribuyente, así como a la Junta de Supervisión del IRS que colaboraran con un plan de cinco años sobre servicio al contribuyente a fin de garantizar que las decisiones relacionadas con el servicio se basen en la investigación y sean orientadas mediante la participación de las partes interesadas.

El equipo entregó el Informe de la Fase 2 del Proyecto de Asistencia Tributaria (PAT) al Congreso el 11 de abril de 2007. En base a una extensa investigación de la perspectiva del contribuyente, este informe proporcionó una dirección estratégica a fin de incorporar las necesidades de los contribuyentes y socios en las decisiones sobre mejoras del servicio. El PAT trajo como resultado cambios que todavía continúan fijos en la cultura de trabajo y procesos de negocio del IRS. El Plan Estratégico del IRS 2009 – 2013 alineó adicionalmente el enfoque estratégico del PAT con el proceso de planificación de negocios y toma de decisiones del IRS. El PAT representó un esfuerzo de investigación básica y global para determinar perfiles respecto a las necesidades de servicios, preferencias y comportamientos de los contribuyentes.

Desde el 2007, el área de investigaciones del IRS ha estado mejorando la comprensión del servicio desde la perspectiva del contribuyente.

La principal meta del servicio consiste en facilitar el cumplimiento voluntario, haciendo que resulte fácil para los contribuyentes cumplir con sus obligaciones tributarias.²⁴

Satisfacción del Cliente: Medidas Balanceadas

En 1993, la Ley de Desempeño y Resultados del Gobierno (LDRG) solicitó a las agencias federales que comenzaran a medir la efectividad de sus programas y su desempeño general. También solicitó a las agencias que presentaran al Director de la Oficina de Gestión y Presupuesto (OGP), y al Congreso, un plan estratégico para las actividades del programa. La creación de un plan estratégico no constituía una novedad para el IRS, pero sí lo era el que se le requiriera enviar copias a la OGP y al Congreso. El plan consistía en incluir, entre otras cosas, una declaración de misión global que cubriera las principales funciones y operaciones de la agencia, así como las metas y objetivos generales, incluyendo metas y objetivos relacionados con los resultados, para las principales funciones y operaciones de la agencia. En aquel entonces, según se señaló anteriormente, la declaración de misión del IRS se enfocaba en la eficiente recaudación de los impuestos.

Por consiguiente, no fue sorpresa que, de acuerdo con la declaración de misión de 1990, la RND determinó que las medidas de desempeño de la LDRG del IRS en los años 90 estuvieran orientadas hacia la producción, en la sobrevalorada aplicación de la ley, enfocada en pasos aislados (no resultados) y hasta inadvertidamente podría haber fomentado un trato injusto a los contribuyentes. La Revisión destacó que la eliminación de las medidas equivocadas era solamente parte de la solución; la otra parte consistía en establecer las medidas adecuadas. En su análisis, examinaron el Libro de Datos del IRS de 1996, y observaron que página tras página, se describía en detalle los resultados financieros de la aplicación de la ley. Sin embargo, la Tabla 10, "Programas de Asistencia y Educación del Contribuyente," solamente cubría un tercio de una página en el documento de 44 páginas.²⁵

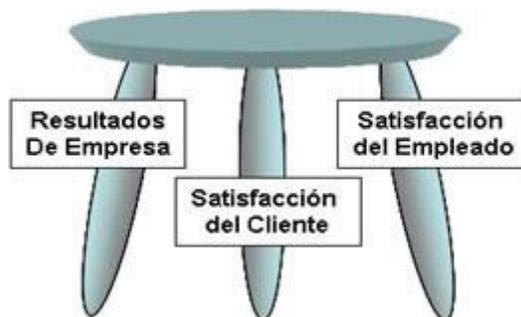
En septiembre de 1997, el Comisionado a.i., Mike Dolan, dio un paso hacia la eliminación del tipo de medidas equivocadas cuando suspendió el uso de las metas y cuotas en dólares para calificar a las 33 oficinas distritales del IRS en base a sus resultados financieros; el uso de metas para las oficinas de campo basadas en ingresos de recaudaciones y auditorías; así como la inclusión de sanciones como parte de las liquidaciones recomendadas por la fiscalización.

El señaló que, a fin de ajustarse a los requerimientos de la LDRG, el IRS continuaría estableciendo metas de producción de ingresos, pero solamente las establecería y les daría seguimiento a nivel nacional. No se esperaba que las oficinas locales tuvieran una "participación" en una meta nacional.²⁶ La pregunta entonces era, "Cuáles deberían ser las medidas correctas"

En los años 90, las compañías del sector privado habían mostrado interés en el concepto de Tablero de Comando (Balanced Scorecard) inicialmente descrito por Robert S. Kaplan y David P. Norton en un artículo del Harvard Business Review. Este artículo y subsiguientes trabajos por los mismos, analizaban los esfuerzos del sector privado por alinear las iniciativas corporativas con la necesidad de responder a las expectativas de los clientes y accionistas. El RND se comparó con varias compañías del sector privado que habían comenzado a utilizar el Tablero de Comando. Una de las compañías visitadas fue FedEx. Allí encontraron a una persona llamada, quien había creado un sistema de medidas balanceadas, el cual el describía como un taburete de tres patas: Resultados del Negocio, Satisfacción del Cliente y Satisfacción del Empleado:

Figura 1

El Taburete de Tres Patas



He aquí la razón de fondo de John West:

Piense en la organización como un taburete de tres patas, con una pata siendo los empleados, la segunda el servicio al cliente y la tercera las ganancias. La longitud de cada pata se determina por la atención que se le brinda. Si solamente se toma en cuenta las ganancias, el taburete se caerá. Si usted no ve que la satisfacción del empleado equivale a la satisfacción del cliente, que el trabajo diario del empleado

de primera línea es la forma en que el cliente experimenta la organización, entonces el taburete se volteará. Un sistema de medición balanceado garantiza que usted pueda fácilmente ver la situación de sus indicadores críticos y saber así cuan bien está funcionando toda la organización.²⁷

La RND adoptó el modelo de tarjeta de comando y lo incluyó en sus recomendaciones para que el IRS “Mida lo que Desea Obtener.” La LRR 98 requirió que el IRS cambiara sus medidas para balancear el servicio al cliente con las responsabilidades generales de la administración tributaria. El IRS adoptó el modelo FedEx.

Para finales de los años 90, el IRS había desarrollado un Sistema de Medición Balanceado a fin de reflejar las prioridades del Servicio, según se expresa en la misión del IRS. Este nuevo planteamiento respecto a la medición contribuyó a desviar el enfoque de las personas y la organización del logro de una meta o cifra específica hacia el logro de la misión global y metas estratégicas del IRS. En septiembre de 1999, el Reglamento 801, Medidas Balanceadas formalmente estableció el nuevo Sistema de Gestión de Desempeño del IRS. La promulgación del reglamento, luego de un periodo de comentarios públicos estableció la estructura para la medición del desempeño organizacional y de los empleados dentro del IRS. Este reglamento también prohibió el uso de Registros de Resultados de Aplicación de la Ley Tributaria (RRALT) de modo que pudieran indebidamente influir en el manejo de casos de contribuyentes.

Desde el establecimiento de Medidas Balanceadas, el IRS está cuidadosamente considerando la satisfacción del cliente, la satisfacción del empleado, y los resultados de empresa al fijar objetivos organizacionales, establecer metas, evaluar el avance y los resultados, así como evaluar el desempeño individual. El IRS ahora utiliza medidas balanceadas tanto a nivel estratégico como operacional, para medir el desempeño organizacional. A nivel estratégico, el IRS utiliza medidas para evaluar el desempeño general en el cumplimiento de la misión y las actuales metas estratégicas. Las medidas estratégicas se aplican a la organización en general, así como a cada una de las divisiones operacionales y funcionales en el IRS. A nivel de gestión operacional, el IRS usa medidas balanceadas para evaluar la efectividad del programa y prestación de servicios de componentes particulares de la organización. A nivel individual, los elementos críticos del trabajo y las expectativas críticas de desempeño que apoyan y están alineadas con la misión del IRS y las medidas balanceadas constituyen la base sobre la cual los gerentes evalúan a los empleados, gerentes y ejecutivos en todos los niveles de la organización.²⁸

El IRS mide la calidad del servicio (satisfacción del cliente) con una muestra estadísticamente válida de contribuyentes que han sido atendidos por una división operacional en particular, o que recientemente han interactuado con un programa del IRS en particular.

El IRS mayormente logra esto mediante el uso de encuestas para toda la unidad organizacional. También utiliza encuestas transaccionales en relación con sus principales programas que afectan una importante proporción de los clientes atendidos por la unidad organizacional y/o que utilizan una proporción significativa del total de recursos de la unidad organizacional.

La intención del componente de satisfacción del cliente del sistema de medición balanceada es garantizar que el IRS considere aspectos y necesidades de satisfacción del cliente y las tome en cuenta en las actividades organizacionales de planificación, presupuesto y revisión. Por ejemplo, al desarrollar estrategias para mejorar los resultados del negocio, el IRS considera el impacto en los resultados de satisfacción del cliente.²⁹

La Publicación 4701 del PAT mencionado anteriormente incluye una tabla de Criterios de Medidas del Servicio que aparece a continuación. El propósito de la tabla es asistir en el desarrollo de medidas específicas, estratégicas, significativas y balanceadas. Es una herramienta para contribuir a responder a la pregunta: "Cuáles deben ser las medidas correctas"

Tabla 5. Criterios de Medidas del Servicio		
Criterios de Evaluación	Pregunta de Guía	
Apoya las Metas a Largo Plazo	Representa esta medida las metas a largo plazo del IRS?	
Apoya el Plan Estratégico	Representa esta medida las metas y objetivos del PAT y el Plan Estratégico del IRS?	
Disponibilidad de Datos	Hoy	Están los datos de esta medida disponibles actualmente?
	Futuro	Puede el IRS recopilar datos para esta medida?
	Proceso	Constituye esta medida un conteo de la actividad del proceso?
Interés del Congreso o Partes Interesadas	Abarca esta medida áreas que se relacionan con los intereses de partes interesadas externas?	
PAT	Fue esta medida desarrollada como parte del PAT?	
Enfocado en el Cliente	Contribuyente	Representa esta medida la perspectiva del contribuyente?
	Socio	Representa esta medida la perspectiva de los socios externos?
	Profesional	Representa esta medida la perspectiva de los profesionales y preparadores de declaraciones?
Apoya Presentación del Presupuesto e Iniciativas	Cuán bien se alinea esta medida con los rubros del presupuesto?	
Benchmarking	Existen ejemplos externos que se pueden usar como puntos de referencia para esta medida?	
Oportunidad de Cambio	Tiene esta medida suficiente viabilidad para resultar útil?	

En el 2005 se realizó una revisión del Reglamento 801 para permitir un cierto uso de metas de cantidad para las unidades organizacionales y empleados y para autorizar el uso de medidas de cantidad para evaluar el desempeño de las unidades organizacionales. Sin embargo, la revisión no alteró en modo alguno la prohibición de la LRR 98 sobre el uso de los RRALT para evaluar el desempeño de los empleados, o para imponer o sugerir cuotas o metas de producción para cualquier empleado.³¹

La Junta de Supervisión del IRS utiliza el Puntaje del Índice Americano de Satisfacción de Cliente (IASC) para los Declarantes Tributarios Individuales. El IASC es un indicador nacional de la satisfacción del cliente con la calidad de los productos y servicios disponibles para los consumidores hogareños en los Estados Unidos. En 1999, el gobierno federal seleccionó el IASC como una métrica uniforme para medir la satisfacción del ciudadano. Esto vincula las expectativas del cliente y las percepciones de calidad y valor con la satisfacción del cliente. La participación de la Agencia es voluntaria. La meta ha sido llegar a un puntaje de 72 (en una escala de 9-100) del IASC del IRS para el año 2013. A partir de 2006, ha sido 65 o más.³²

La encuesta anual de 2011 del Índice Americano de Satisfacción del Cliente muestra que la satisfacción con el IRS es de 73 entre todos los declarantes de impuestos individuales. Esto constituye un importante incremento de 70 en 2010.

La satisfacción entre las personas que declaran electrónicamente aumentó a 78 en 2011, de 77 en 2010. Los puntajes de satisfacción entre los que declaran en formularios de papel fue de 57 en 2011, un aumento en comparación con 54 en 2010.

Este aumento en el puntaje general de satisfacción se debe en parte al incremento substancial en la porción de declaraciones presentadas electrónicamente, comparadas con las declaraciones en papel, en 2011.

La satisfacción general del ciudadano con el gobierno federal fue de 66.9 en 2011, lo que aumentó de 65.4 en 2010.³³

CONCLUSIONES

En las últimas dos décadas y media el IRS ha aprendido mucho respecto a crear e implementar estrategias para mejorar la calidad del servicio. Hay varias conclusiones claves que surgen de esta historia.

- Ser proactivo y riguroso al evaluar el desempeño organizacional.
- Organizarse de acuerdo con sus metas y las necesidades de sus clientes.
- Involucrar a sus clientes en identificar sus necesidades y medir su satisfacción con cuan bien la organización satisface sus necesidades.
- Usar medidas balanceadas de desempeño recordando la lección de la LDRG, es decir, usted obtiene lo que mide.
- Finalmente, alinear el sistema de gestión de desempeño de arriba hacia abajo con las metas organizacionales y las medidas balanceadas de desempeño.

FUENTES/CITAS

- 1 *The Internal Revenue Service Plan for Improving Customer Satisfaction and Organizational Performance.* Washington DC: Internal Revenue Service (August 1992), p. 2.
- 2 *Commitment to Quality Service Strategic Initiatives.* Washington DC: Internal Revenue Service (May 1990) p. 2.
- 3 Clinton, William J. *Executive Order 12862: Setting Customer Service Standards.* Washington DC: The White House (September 1993).
- 4 Kamensky, John. *A Brief History of the National Partnership for Reinventing Government (formerly the National Performance Review).* Archived "Who We Are" web page from the NPRG found at <http://govinfo.library.unt.edu/npr/whoweare/history2.html>, (January 1999).
- 5 Gore, Al, Rubin, Robert E., et al. *Publication 2197 Reinventing Service at the IRS.* Washington DC: Department of the Treasury (March 1998), p.57-90.
- 6 Rossotti, Charles O. *Many Unhappy Returns.* Boston: Harvard Business School Publishing (2005), p. 14.
- 7 *Ibid.*, p. 18, 19.
- 8 Kerry, Bob and Portman, Rob. *Report of the National Commission on Restructuring the Internal Revenue Service: A Vision for a New IRS.* Washington, DC (June 25, 1997), pp. 24-26.
- 9 *Committee on Finance United States Senate. Practices and Procedures of the Internal Revenue Service.* Washington DC: US Government Printing Office (1997), p. 210.
- 10 *The White House Web Site. Comprehensive IRS Reform Plan, October 10, 1997.*
- 11 Gore, Al, Rubin, Robert E., et al. *Op. cit.*, pp. 25, 30.
- 12 Rossotti, Charles O. *Statement of Charles O. Rossotti, Commissioner of Internal Revenue, Before the Senate Finance Committee.* Washington DC (January 28, 1998).
- 13 Rossotti, Charles O. *Testimony Before the Subcommittee on Oversight, of the House Committee on Ways and Means.* Washington DC (April 13, 1999).
- 14 *Associated Press. IRS to Reduce Telephone Hours Help.* *The Augusta Chronicle* (December 17, 2005).

TEMA 2.3 (USA)

- 15 *IR-2011-8, IRS Launches the IRS2Go App for iPhone, Android; Taxpayers Can Check Refunds, Get Tax Information. Washington DC: Internal Revenue Service (January 24, 2011).*
- 16 *IR-2102-1, IRS Kicks Off 2012 Tax Season with Deadline Extended to April 17. Washington DC (January 4, 2012).*
- 17 *Kerry, Bob and Portman, Rob. Op. cit., p. 48.*
- 18 *Rossotti, Charles O. Statement of Charles O. Rossotti, Commissioner of Internal Revenue, Before the Senate Finance Committee. Washington DC (January 28, 1998).*
- 19 *Kerry, Bob and Portman, Rob. Op. cit., Appendix D.*
- 20 *IRS Oversight Board. Annual Report, Washington DC (April 2003), Appendix A-1.*
- 21 *IRS Oversight Board. 2010 Taxpayer Attitude Survey. Washington DC (January 2011), p. 7.*
- 22 *IRS Oversight Board. Op. cit., (April 2003).*
- 23 *IRS Oversight Board. Op. cit. (January 2011).*
- 24 *Publication 4701, Progress Report on the Implementation of the Taxpayer Assistance Blueprint – Annual Report to Congress. Washington, DC: Internal Revenue Service (May 2011), pp. 4, 28.*
- 25 *Gore, Al, Rubin, Robert E., et al. Op. cit., pp. 77-78.*
- 26 *FS-97-25 Next Steps for the IRS After the Senate Finance Committee Hearings. Washington DC: Internal Revenue Service (September 1997).*
- 27 *Gore, Al, Rubin, Robert E., et al. Op. cit., p. 75.*
- 28 *Publication 3561 Organizational Performance Management and the IRS Balanced Measurement System. Washington DC: Internal Revenue Service, p.2.*
- 29 *The IRS Balanced Performance measurement System in IRM 1.5.1.8.1. Washington DC: Internal Revenue Service (November 2011).*
- 30 *Publication 4701 cited above, p. 46.*
- 31 *Uses of Section 1204 Statistics in IRM 1.5.2.2. Washington DC: Internal Revenue Service (June 2010).*
- 32 *IRS Oversight Board. Annual Report to Congress (2010), p. 45.*
- 33 *American Customer Satisfaction Index. Federal Government Gains in Citizen Satisfaction and Narrows Gap with Private Sector – 2011 Citizen Satisfaction by Federal Department. Ann Arbor, Michigan (January 19, 2012)*

ESTRATEGIAS ORIENTADAS A MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO

José Antonio de Azevedo Pereira
Director General
Autoridad Tributaria y Aduanera
(Portugal)

SUMARIO: 1. Introducción.- 2. Servicios implementados y sus beneficios.

1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno de Portugal ha adoptado un ambicioso plan que le fue presentado por la Administración Tributaria, cuyo objetivo es hacer con que la autoridad fiscal portuguesa sea la más eficiente e innovadora de la Unión Europea y, al mismo tiempo se convierta en un factor de eficiencia y un coparticipe en la creación de excelencia y de valor, de las empresas y de los contribuyentes portugueses.

Podemos definir el objetivo del Plan en una sola idea: poner a los contribuyentes en el centro del sistema de administración tributaria. De hecho, todo el plan se centra en el servicio a los contribuyentes y nuestra ambición es hacer de las autoridades fiscales portuguesas un factor de eficiencia en la economía y en la sociedad portuguesa.

El Plan para la Calidad de Servicio al Contribuyente ganó en el 2010, la 8ª edición del Premio de Buenas Prácticas en el Sector Público.

El Plan para la Calidad se lleva a cabo desde el año 2009, comprende 39 proyectos y se divide en dos secciones principales:

- En primer lugar, la interfaz externa del impuesto, es decir, las características de la comunicación con los contribuyentes;
- En segundo lugar, las características internas de la administración, procesos, bases de datos, registros y la organización interna de la administración tributaria, que son esenciales para una buena provisión de servicios externos.

En lo que respecta a la interfaz externa de la Administración Fiscal, se implementó una estrategia de atendimento que evita que los contribuyentes tengan que dislocarse a los servicios, reduciendo sustancialmente los costos financieros, temporales y burocráticos de los contribuyentes para cumplir con sus obligaciones tributarias.

La Autoridad Aduanera y Tributaria (AT) interactúa de forma continua con los contribuyentes y con un conjunto de entidades públicas y privadas con los que intercambia información esencial para controlar de forma sistemática el funcionamiento del sistema y su propia eficiencia y eficacia.

La AT, los contribuyentes y estos “Stakeholders” públicos y privados forman en conjunto con la legislación fiscal, una comunidad de operadores del sistema fiscal que debe ser pensada globalmente para que su funcionamiento sea simple y eficiente.

Agentes involucrados en el sistema forman un verdadero “cluster” fiscal y la AT puede tener un papel determinante en la eficiencia de su funcionamiento.

La carga tributaria de los agentes económicos es un factor importante en la competitividad, pero también lo son los costos asociados con el cumplimiento obligaciones tributarias, o los costos colaterales del funcionamiento del sistema, centrándose en dos factores clave de competitividad y eficiencia:

- Por un lado, el flujo de información entre todos los agentes del “cluster” fiscal, que elimine la necesidad de tener que ser los contribuyentes a llevar la información de unos agentes a otros;
- Por otro lado, la integración de sistemas que elimine los errores en la transmisión de información que perjudican la calidad del servicio y que siempre producen litigios entre los agentes del sistema.

2. SERVICIOS IMPLEMENTADOS Y SUS BENEFICIOS

En la estrategia de promoción de la calidad del servicio prestado a los contribuyentes, se implementaron servicios innovadores de un alcance global, tales como:

Emisión de certificados, comprobantes y otros documentos administrativos por Internet: están actualmente disponibles en Internet para todos los ciudadanos y empresas todo tipo de documentos, incluidos los certificados de pago de impuestos, duplicados de las notificaciones y certificados de la deuda, sin costo alguno;

Los avisos por email y SMS: La autoridad fiscal portuguesa notifica a todos los contribuyentes de todas las obligaciones tributarias que tienen que cumplir antes de que finalice el plazo reglamentario. Esta advertencia se hace de una manera personalizada, por correo electrónico a cada contribuyente, en el primer día del mes en el que finaliza el plazo para el cumplimiento de una obligación y de nuevo tres días antes del final de ese plazo. En el último día se envía un mensaje SMS a los contribuyentes que aún no han cumplido su obligación. En el año 2011, han sido enviadas 27,1 millones de comunicaciones. Este tipo de apoyo para el cumplimiento voluntario es muy importante, ya que reduce en gran medida los costos del incumplimiento (por intereses de demora, multas y otros costes), tanto para los contribuyentes como para las empresas, y incluso para el propio Estado;

Twitter: en funcionamiento desde principios del 2010, como servicio informativo siendo colocadas regularmente mensajes de apoyo a los contribuyentes;

Documento y notificación electrónico: Desde el presente año, alrededor del 70% de las comunicaciones que las autoridades fiscales portuguesas envían a los contribuyentes ya son hechas por vía electrónica, con la inherente eliminación del papel en todas ellas, siempre que los contribuyentes sean sujetos pasivos del IVA o de impuesto sobre la renta de las personas jurídicas;

La gestión integrada de la atención y todos los canales de comunicación: Se ha implementado un sistema de gestión integrada de servicio de atención al contribuyente, que permite la implementación de un servicio de atención al contribuyente por parte de la administración tributaria, la integración de los canales de comunicación (cara a cara, teléfono e Internet). El sistema está gestionado por una aplicación informática CRM (Customer Relationship Management) que le permite distinguir la función de atendimento, especializándola, en toda la Autoridad Tributaria.

El soporte telefónico: Hemos desarrollado una estrategia de atendimento en el sentido de dar al canal telefónico todas las condiciones que le permitan un desarrollo continuado de su eficiencia y una disminución de los costes para los contribuyentes y para la propia AT.

Esta integración se basa en la coordinación de todos los canales de comunicación. La AT desconectó el CAT – Centro de Atendimento Telefónico, implementando 14 oficinas regionales y 75 oficinas

creando una red nacional. Consecuentemente, más que se ha duplicado el número de atendimientos, pasando de 460.000 en 2009 a casi un millón en 2011, lo que equivalente a una tasa de atendimento superior al 90%.

En el 2011 se inició la implementación de campañas de “outbound” con la realización de llamadas telefónicas por iniciativa de la AT para informar a los contribuyentes con deudas tributarias de las ventajas de su regulación y cumplimiento.

La disponibilización de este servicio a los contribuyentes les da un ahorro sustancial de costos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, además de reducir los costes de funcionamiento de la AT y disponibilizando de los recursos financieros e humanos para las tareas de alto valor añadido que la sociedad y la economía exigen cada vez más;

Apoyo vía correo electrónico: El servicio de atendimento a través de correo electrónico está siendo reestructurado, convirtiéndose en un miembro del sistema de CRM pasando a ser distribuidos por la red de atendimento con el fin de ser operado por los mismos recursos que se asignan al servicio presencial y al servicio telefónico.

En el primer semestre de 2012 se completará la aplicación de una segunda línea de la atención especializada, que compuesta por funcionarios altamente cualificados que hallan terminado con éxito un programa de estudios de postgrado en una de las cuatro universidades portuguesas más importantes.

Folletos de información: Han sido elaborados y serán disponibilidades, con todas las informaciones sobre los derechos y obligaciones a los diferentes segmentos de contribuyentes.

Recibos verdes electrónicos: Ha sido implementado un sistema de facturación electrónica específico para los trabajadores autónomos que disponible en el Portal de Internet de la Agencia Tributaria y en donde estos profesionales pueden emitir recibos que justifiquen el pago de los servicios que prestan a terceros. El sistema proporciona a los clientes de inmediato la consulta de esos documentos en Internet.

Carta de compromiso con la calidad: Un cartel que se exhibe públicamente en todos los servicios locales de AT por el cual señala para una rápida resolución de las reclamaciones de los contribuyentes, indicando para cada tipo de proceso, un tiempo medio de espera para su resolución.

Por las características internas de la administración, este Plan dará lugar a la desmaterialización completa de los procesos internos de la Administración. Por lo tanto, los contribuyentes, a través de Internet, podrán consultar su situación e interactuar con los departamentos pertinentes para la apreciación y decisión de sus solicitudes.

También hemos implementado un sistema computarizado de “work-flow” en todas las oficinas de la administración central, regional y local de impuestos, a través del cual todos los documentos entregados en papel en los servicios serán escaneados de inmediato. Este sistema va a producir un cambio de paradigma en el modelo de funcionamiento de la administración fiscal portuguesa, debido a que:

- Se eliminará progresivamente el papel como soporte de trabajo del personal de los Servicios;
- Asegurará que los procesos se puedan analizar, evaluar y determinar en cualquier departamento de la Administración Tributaria, independientemente de su ubicación geográfica, que permitirán la interrelación en red entre todos los servicios;
- Se eliminará la circulación de los documentos entre los Servicios en formato papel y por correo, pasando esa circulación a ser sustituida por el acceso simultáneo y compartido.
- Optimizará la asignación de recursos humanos y aumentará la productividad y la organización interna de los servicios.

La Agencia Tributaria también concluyó la implementación de una amplia gama de sistemas para la automatización de procesos administrativos, los cuales mostraron un aumento de la calidad en los servicios, incluyendo los siguientes:

El pago de las restituciones de impuestos en el momento: En 2010 y 2011, los reembolsos del impuesto sobre la renta se pagó, en un promedio de 15 días después de la entrega de su declaración de renta, mucho antes del plazo estatutario de cinco meses. Beneficiado de esta medida a más de 2,1 millones de contribuyentes y pagándose € 1,7 mil millones;

Respuesta a las solicitudes de reconocimiento o la ejecución de los derechos: La AT ha eliminado todos los saldos de procesos pendientes, ahora la respuesta a todas las peticiones y solicitudes de los contribuyentes se da en un período de tiempo promedio de 1 mes, lo mismo ocurriendo con las solicitudes de reconocimiento de beneficios fiscales, o también para el pago de la restitución de impuestos.

Declaraciones de renta que se Autocompletan: El sistema informático de las autoridades fiscales portuguesas rellena automáticamente el 90% de la declaración de impuestos sobre la renta de las personas y disponibilidad las declaraciones en internet a los contribuyentes. Este nivel de automatización pueden reducir sustancialmente las posibilidades de error y los costos de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes;

La evaluación automática de los inmuebles: El sistema informático de las autoridades fiscales portuguesas evalúa automáticamente los bienes inmuebles urbanos, evitando a los propietarios que tengan la necesidad de entregar documentos de soporte para la determinación del valor de la propiedad. En el año 2012 se evaluarán alrededor de 5,2 millones de propiedades aún no estaban evaluados bajo el nuevo régimen creado en 2003, siendo los propietarios exentos del cumplimiento de obligaciones en esta materia.

Cualificación y consolidación de la información: Que sigue un amplio plan para eliminar las ineficiencias en las interfaces del sistema y de los procedimientos manuales, eliminándose los factores que generan los errores e ineficiencias de los servicios.

Están llevando a cabo para poner en práctica otros proyectos, tales como domiciliación bancaria, la personalización del Portal de Finanzas, etc.

A raíz de la aplicación del Plan para la Calidad, el presupuesto del Estado para el año 2012 consagró tres nuevos derechos para los contribuyentes:

- El derecho a ser informados por la administración tributaria, de las obligaciones tributarias que tienen que cumplir, siempre que la Administración fiscal tenga conocimiento de ellas;
- El derecho a ser informados de sus derechos, incluido el derecho a los beneficios fiscales, siempre que Administración fiscal sea consciente de ellos;
- El derecho a la rectificación voluntaria de las situaciones de incumplimiento que la AT pueda detectar, pudiendo en estos casos beneficiar del derecho a la reducción de 12,5% del mínimo legal de las multas.

La aplicación de estos derechos se hace por comunicación electrónica por parte de la AT a los contribuyentes pasando esto a ser una obligación de la administración tributaria.

A través de esta estrategia, AT se pone al servicio de los contribuyentes, interactuando con ellos de forma permanente con el objetivo de promover y apoyar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. Además del cumplimiento de la ley y de la defensa de los intereses del Estado, la AT pretende estar cada vez más al lado de los contribuyentes, superando en lo posible, sus más altas expectativas y ofreciendo un servicio de calidad, con rapidez, eficiencia y eficacia y ser un factor de eficiencia para las empresas y para la economía en general.

La AT aplica con eficacia y de manera sistemática, el principio de que tan importante o más que responder a las situaciones de incumplimiento de las obligaciones tributarias, es prevenir el incumplimiento promover el cumplimiento voluntario, ayudando e informando a los contribuyentes.

La implementación del Plan para la Calidad se realiza después de una profunda reforma de la administración tributaria que creó las condiciones para en la actualidad se pueda aplicar la Ley tributaria con eficiencia en todas las situaciones, especialmente cuando los contribuyentes no cumplen voluntariamente con sus obligaciones fiscales.

Desde 2005, la DGCI (ahora AT) inició un amplio proyecto de informatización, para racionalizar y automatizar todos los procedimientos de cobro coercitivo, de delitos menores, de las investigaciones penales de las quejas administrativas y pleitos en el tribunal tributario, proporcionando en Internet todas las funcionalidades disponibles en los servicios locales.

En este contexto, el sistema para sancionar las infracciones fiscales fue uno de los primeros beneficiarse con los desarrollos necesarios, ya que se asume como el instrumento de la seguridad del sistema tributario y con él se asegura la prevención del incumplimiento y el buen funcionamiento del sistema.

Hemos desarrollado una estrategia basada en el uso generalizado de tecnologías de la información, lo que permite la desmaterialización de los procesos, la automatización de su procesamiento y el uso de Internet como interfaz privilegiada en la relación con los contribuyentes.

En la actualidad el proceso de delitos menores de la sanción de impuestos es totalmente electrónico y automático. El Sistema informático de Gestión de Infracciones Administrativas (OCS) interactúa con los sistemas de gestión electrónica de todos los

impuestos, y por los cruces y la transmisión electrónica de datos sin ninguna intervención manual por parte de funcionarios, detecta todos los delitos en todos los impuestos e instaura los respectivos procesos para el cobro de multas.

Se ha Puesto a disposición en Internet todos los interfaces de relación con los contribuyentes, ya que el proceso de consulta y pago de las multas ahora se puede realizar en la red de cajeros automáticos, en los servicios "on-line" de las instituciones de crédito ("home-banking"), en las oficinas de correos y en cualquier oficina local de Hacienda, han Disminuido los costos de cumplimiento y de contexto para los contribuyentes, que ahora reciben un servicio eficiente de la AT que les señala de forma inmediata todos los casos de incumplimiento. Los contribuyentes han empezado a poder enviar también a todas las comunicaciones a los Servicios de Hacienda, por vía electrónica a través de Internet. Estos servicios han transformado la relación más amistosa entre los ciudadanos e la AT.

La AT ha aumentado su eficacia en cobro de los ingresos tributarios en el presupuesto del Estado, contribuyendo de forma decisiva de cara a la consolidación de las finanzas públicas.

Con el fin de reducir el tiempo de tramitación de los procesos ejecutivos de la administración tributaria ha mejorado los procedimientos para que los procesos se extingan en el menor tiempo posible. Este enfoque tiene como objetivo, en primer lugar, la defensa el derecho de los contribuyentes en no ver su deuda agravada por la demora en la recuperación y la extinción. Por otro lado, el aumento de la velocidad de funcionamiento de los servicios, muestra la eficiencia de la Administración en lo que concierne al cobro de los créditos fiscales difundiendo en el seno de la opinión pública la convicción que el incumplimiento fiscal no compensa.

El uso generalizado de las nuevas tecnologías en el procedimiento tributario, la apuesta en el mejoramiento de los recursos humanos y la rápida adaptación de éstos a su uso como una herramienta esencial de trabajo, han permitido un innegable crecimiento de la eficacia de la AT en la lucha contra la evasión fiscal, fraude y al incumplimiento fiscal.

La estrategia seguida en Portugal ha llevado a incrementar los niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias. En lo que concierne a la entrega de declaraciones de impuestos de las personas singulares, en el año 2009 han alcanzado 98,84% de cumplimiento voluntario y una tasa de morosidad de sólo el 1,16%.

Con respecto a la entrega de declaraciones de impuestos de rendimientos empresariales y del IVA, en el año 2010, el nivel de cumplimiento voluntario fue de 89,17% y 93,4%, respectivamente

En AT, para cuantificar el nivel de satisfacción de los ciudadanos, que se han definido los siguientes indicadores:

Nivel de satisfacción de los contribuyentes: Canal Internet (%)

- Tiempo medio de respuesta para responder a las quejas as: RCM 189/98 (%)
- Tiempo de espera promedio de Servicios Financieros (minutos)
- Declaraciones de IRPF de manera electrónica (%)
- Llamadas recibidas en el "Call Center" (%) (Las llamadas atendidas / llamadas).

Todos los años, AT ofrece en el Portal de Hacienda, los cuestionarios para los usuarios en general, los notarios y los Contadores Públicos con el objetivo de recoger opiniones sobre la calidad de los servicios prestados por esta Autoridad de Ingresos tributarios y Aduanas.

En el 2010, se recibieron un total de 33,439 respuestas (usuarios generales: 28,502, contadores públicos - 4843, Notarios - 94).

Teniendo en cuenta solamente la evaluación del canal de Internet, 32,223 encuestados han reportado haber usado el Portal de Hacienda en 2010, de ellos el 87,4% considera que el servicio prestado a través de este canal ha sido "muy bueno" (24,3%) y "bueno" (63 1%).

TEMA 3

MEDICIÓN DE LA EVASIÓN DEL IVA Y DEL IMPUESTO A LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS JURÍDICAS

MEDICIÓN DE LA EVASIÓN DEL IVA Y DEL IMPUESTO A LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS JURÍDICAS

Julio Pereira Gandarillas
Director SII
Servicio de Impuestos Internos
Chile

SUMARIO: *Resumen.- 1. Introducción.- 2. Antecedentes generales.- 3. Estimación de la evasión en el IVA.- 4. Estimación de la evasión en el impuesto a la renta a las empresas.- 5. Método del punto fijo para estimar subdeclaración en las ventas de IVA.- 6. Nuevo método muestral para estimar evasión.- 7. Conclusiones y recomendaciones.- 8. Referencias*

RESUMEN

La evasión de impuestos constituye uno de los problemas centrales de todas las administraciones tributarias (ATs). Conocer en qué medida los contribuyentes están cumpliendo sus obligaciones es de gran importancia para evaluar periódicamente su desempeño como organismo encargado de la fiscalización y orientar de mejor forma sus estrategias de control, principalmente en los impuestos de mayor incidencia, que en el caso chileno corresponden al Impuesto al Valor Agregado (IVA) y al Impuesto a la Renta.

De acuerdo al método de potencial teórico utilizado por el Servicio de Impuestos Internos (SII) para medir evasión, las tasas de evasión para el año 2009 se sitúan en torno al 18% en el Impuesto al Valor Agregado y en un 31% en el Impuesto a la Renta de Primera Categoría, llegando a una evasión del orden de los MMM\$3.025 en estos ítems, que representa un 23% del total de la recaudación del periodo y un 3,4% del Producto Interno Bruto de ese año.

Esta cifra está fuertemente influenciada por la reciente crisis económica mundial que también afectó a Chile a fines del año 2008 y mediados del año 2009, provocando un alza en la evasión de impuestos, y

poniendo de manifiesto la importancia de invertir mayores esfuerzos para contar con estimaciones de evasión desagregadas por tipos de contribuyentes que permitan orientar de mejor forma las acciones de fiscalización, y así revertir el aumento de la evasión.

Debido a las limitaciones de estos métodos para contar con estimaciones de evasión desagregadas, se han utilizado metodologías complementarias, basadas en auditorías muestrales, como el método del punto fijo, para medir evasión en el IVA por subdeclaración en las ventas finales. Sin embargo, se requiere invertir grandes cantidades de recursos para obtener estimaciones desagregadas que sean confiables.

Por este motivo, el SII se encuentra actualmente implementando un nuevo método de medición basado en avisos de preanuncio de fiscalización, que permitirá contar con estimaciones de evasión desagregadas, por sector económico, segmento y/o ubicación geográfica, reduciendo los costos de aplicación y obteniendo estimaciones de evasión a partir del cambio de comportamiento del contribuyente y no del resultado de la auditoría, como en los métodos muestrales tradicionales.

El objetivo de este informe es ofrecer una síntesis de los trabajos que han sido realizados en Chile en los últimos años para medir evasión y presentar el nuevo método que se está generando, con el fin de contribuir a la discusión actual y futura del tema.

1. INTRODUCCIÓN

El SII ha realizado esfuerzos significativos en la última década en términos de modernización y generación de recursos para el financiamiento del Estado, los que han permitido mejoras sustanciales del nivel del cumplimiento tributario, posicionándolo como un referente internacional en materias tributarias. Es así como en el reciente periodo, la administración tributaria chilena se ha caracterizado por tener niveles de cumplimiento tributario que se encuentran entre los más destacados a nivel global¹.

¹ Chile recauda el 98,3% de los impuestos en forma voluntaria, presentando uno de los mejores niveles de cumplimiento tributario a nivel mundial, según la información entregada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

No obstante, a fines del año 2008 se observan algunos indicios preocupantes, tales como una disminución de los ingresos fiscales y un aumento de la evasión, debido a un conjunto de factores que afectaron la economía mundial y que posiblemente propiciaron un aumento del incumplimiento tributario.

Lo anterior, sumado a una mayor tendencia de los contribuyentes a cometer fraude tributario², ha generado la necesidad de contar con estimaciones de evasión más periódicas, por grupos de contribuyentes, que permitan focalizar los recursos y acciones de fiscalización, en aquellos de mayor riesgo de incumplimiento tributario.

2. ANTECEDENTES GENERALES

La evasión tributaria surge de cualquier acción fraudulenta para evitar el pago total o parcial de un impuesto. De esta forma, el monto evadido o brecha fiscal, corresponde a lo que el Estado deja de percibir producto de que los contribuyentes no declaran lo que les corresponde de acuerdo con sus obligaciones tributarias, ya sea en forma voluntaria o involuntaria.

Lo anterior adquiere relevancia considerando que los ingresos tributarios proporcionan alrededor de un 75% de los recursos con que año a año el Estado Chileno sustenta sus gastos e inversiones, alcanzando durante el año 2010 los \$17,6 billones de pesos³, de los cuales el Impuesto al Valor Agregado (IVA) aporta un 47% y el Impuesto a la Renta un 41%, siendo los dos impuestos más importantes del sistema tributario chileno.

Además de erosionar los ingresos del gobierno, la evasión atenta contra los principios de equidad y cohesión social. En efecto, la evasión afecta la equidad horizontal, puesto que los evasores terminan pagando menos impuesto que aquellos contribuyentes que con igual capacidad de pago, deciden cumplir con sus obligaciones tributarias. De igual forma, puede afectar la equidad vertical, principalmente en los impuestos progresivos a la renta, puesto que mientras más altas sean las tasas impositivas, mayor serán los incentivos a evadir.

2 De acuerdo a un estudio de imagen corporativa realizado en los años 1998 y 2007, los contribuyentes más propensos a cometer fraude aumentan en ese periodo de un 9% a un 15%, mientras que los de buen comportamiento disminuyen de un 24% a un 21%.

3 Considerando los Ingresos Tributarios del Gobierno Central (sin incluir a Codelco, las Municipalidades y la Seguridad Social).

Disponer de estimaciones de la evasión es importante por varios motivos. En primer lugar, el conocimiento de la magnitud de la evasión tributaria permite dimensionar el problema y puede determinar que se asignen recursos adicionales, se definan políticas de fiscalización o se modifique la legislación tributaria. En segundo lugar, la evasión puede ser utilizada como una medida de eficiencia del accionar del accionar de la AT en el tiempo. En tercer lugar, permite medir el efecto de las políticas de fiscalización y tomar acciones correctivas. Si la AT tuviera a su disposición estimaciones de evasión por impuesto y sector económico, podría focalizar los recursos de fiscalización en aquellos grupos de contribuyentes que más evaden, mejorando así su eficacia y efectividad.

2.1 Formas de Evasión más comunes en el Sistema Tributario Chileno

Los mecanismos para evadir en el IVA, principal impuesto del sistema tributario chileno, se vinculan a una subdeclaración de los débitos o a un abultamiento de los créditos. En el caso de los débitos, las figuras evasoras más comunes son las ventas sin comprobante, con énfasis en las que se efectúan al consumidor final⁴; el uso indebido de notas de crédito⁵ y la subdeclaración en los registros contables y en las declaraciones tributarias. En el caso de los créditos, la evasión se produce por comprobantes de transacción falsos; compras personales registradas a nombre de la empresa; compras a contribuyentes ficticios y sobredeclaración en los registros contables y en las declaraciones tributarias.

En el caso del Impuesto a la Renta de Primera Categoría los mecanismos de evasión se producen por la contabilización de la evasión generada en el IVA⁶ (menos ventas y/o más compras); la declaración de gastos ficticios o adulterados, como remuneraciones y asesorías en empresas relacionadas; los precios de transferencia, el traspaso de rentas entre empresas bajo sistema de renta presunta y de renta efectiva; el uso indebido de créditos del impuesto y la subdeclaración en los registros contables y en las declaraciones tributarias. También se producen

4 *En las transacciones a nivel de consumidor final el comprobante de venta es una 'boleta de venta'. En las transacciones intermedias, el comprobante es una 'factura'.*

5 *Estos documentos se utilizan para acreditar un crédito a nombre de otra persona en caso de rebajas, devoluciones o roturas, las cuales pueden utilizarse para adulterar el monto real de las compras.*

6 *Se estima que aproximadamente un 75% de la evasión del impuesto de primera categoría se debe a la evasión el IVA.*

algunos vacíos legales como el tratamiento de los retiros en sociedades de inversión y la aplicación de depreciación acelerada⁷ que permiten un mal uso por parte de algunas empresas para postergar la tributación por sobre lo establecido en condiciones normales.

2.2 Métodos para medir Evasión

Existen diferentes metodologías utilizadas por las administraciones tributarias para medir evasión, algunas orientadas a medir la evasión total y otras a medir el aumento de la economía informal o subterránea⁸. La principal dificultad de las investigaciones realizadas en este campo está en que, por definición, la evasión es un comportamiento no observable fuera de la ley. Esto implica que no se puede obtener de manera directa una medición a partir de bases de datos existentes en las AT y se debe recurrir a métodos indirectos.

De acuerdo a Tanzi y Shome (1993), los métodos para medir evasión se pueden agrupar en cuatro categorías:

- i. **Método de cuentas nacionales:** utiliza información de cuentas nacionales para construir la base teórica del impuesto, la que luego es comparada con información de la administración tributaria para establecer un indicador del grado de incumplimiento.
- ii. **Métodos de muestreo o controles directos:** se elige una muestra aleatoria de contribuyentes obteniendo una estimación de la evasión individual, extendiendo los resultados al total de la población.
- iii. **Método basado en encuesta de presupuesto de hogares:** utiliza información de encuestas de hogares para obtener una estimación del ingreso, el que luego es comparado con información que posee la administración tributaria para determinar si existen diferencias.
- iv. **Encuestas a los contribuyentes respecto de su comportamiento:** se encuesta a un grupo de contribuyentes en forma aleatoria respecto de su comportamiento al declarar los impuestos.

7 *La depreciación acelerada permite que un contribuyente deprecie su inversión en activos fijos a un tercio de la vida útil "normal", con la finalidad de incentivar la inversión en bienes de capital, lo que se traduce en un menor pago de impuesto a la renta en los primeros años y un mayor pago de impuesto en los años posteriores.*

8 *La economía subterránea, informal o clandestina se puede definir como la red de transacciones que se produce sin ajustarse a la normativa tributaria, transgrediendo la ley y evadiendo los impuestos. Este tipo de comercio se plasma a través de las ventas ocultas que realiza el comercio establecido y puede implicar la evasión de todos los impuestos.*

Si bien son varias las AT que aplican estos métodos, una de las principales dificultades se produce por la sistematización de las mediciones, ya que son pocos los países que cuentan con estimaciones de evasión en cada año. Por otra parte, estos resultados no son siempre públicos, dificultando la comparación de las cifras y de los ajustes aplicados.

De estos métodos, el más utilizado es el del potencial teórico, el cual estima la recaudación potencial a partir de información de cuentas nacionales, utilizado normalmente para medir evasión en el IVA y en el Impuesto a la Renta de las Empresas. Entre sus ventajas se encuentra la posibilidad de construir una serie anual de evasión para evaluar la tendencia de este indicador en el tiempo, su simplicidad y bajo costo. Sus desventajas se relacionan con las limitaciones de confiabilidad y disponibilidad de la información de cuentas nacionales, que puede utilizar información tributaria en su construcción, causando que los cálculos del incumplimiento sean subestimados.

En relación a los métodos muestrales, su principal ventaja es que si son aplicados adecuadamente, permiten generar estimaciones de evasión desagregadas y de mayor periodicidad que el método del potencial teórico, obteniendo resultados de acuerdo a categorías definidas según sean los intereses de la administración tributaria. En términos simples, éstos consisten en escoger una muestra aleatoria de contribuyentes a quienes aplicarles una auditoría y obtener, a partir de ella, un indicador del incumplimiento tributario, cuyo resultado puede ser posteriormente expandido a la población.

Debido a que no existen hipótesis de evasión específicas para estos casos, la calidad de los resultados dependerá de la profundidad y conocimiento con que se efectúen las auditorías, permitiendo descubrir solo una parte de la evasión total. Por otra parte, en la medida que se busquen resultados con mayor nivel de desagregación, se requiere aumentar significativamente el tamaño de la muestra para obtener resultados estadísticamente confiables. Esto provoca que estos métodos sean en general bastante costosos en horas de trabajo de los fiscalizadores, ya que requieren efectuar un número no despreciable de auditorías, las cuales son además de carácter exhaustivo. Debido al carácter aleatorio de la muestra, este tipo de auditorías no son muy populares entre los funcionarios de las AT, quienes sienten que su labor es medida en función del rendimiento directo de la fiscalización, y por tanto, no desean gastar los recursos escasos en auditorías aleatorias. No obstante, estos métodos han sido aplicados en casos específicos dependiendo de los intereses de la AT.

En todos los casos, la evasión tributaria se determina como la diferencia entre la recaudación teórica⁹ que se lograría si todos los contribuyentes cumplieran con sus obligaciones tributarias, y la recaudación que efectivamente ingresó en arcas fiscales.

Usualmente se mide en términos porcentuales para así poder tener una medida de comparación con otros tributos del sistema tributario, e incluso con similares indicadores de otros países.

En particular, el Servicio de Impuestos Internos, utiliza el enfoque del potencial teórico para estimar la evasión en el IVA y en el Impuesto a la Renta de Primera Categoría, utilizando información de cuentas nacionales para aproximar la base tributaria teórica y generar un orden de magnitud de la evasión en cada año. En el caso del IVA, se utiliza información de gasto en consumo final de hogares y en el caso del Impuesto a la Renta de Primera Categoría se emplean datos del excedente de explotación.

Respecto al enfoque muestral, éste se ha empleado para medir evasión de IVA en el ámbito de las ventas al consumidor final. En este caso, las estimaciones de evasión se obtienen por la comparación entre el nivel de ventas de cada contribuyente sometido a un control de 'punto fijo' por la administración tributaria y el nivel de venta declarado por el contribuyente en períodos anteriores.

Adicionalmente, el SII se encuentra desarrollando un nuevo método muestral para estimar evasión en el IVA, basado en preanuncios de fiscalización, que permitirá contar con estimaciones de evasión desagregadas, por sector económico, segmento y/o ubicación geográfica, que no se basa en detectar toda la evasión al momento de realizar la auditoría como los métodos tradicionales, sino más bien en un análisis de su pago de impuestos antes y después de ser preanunciados.

3. ESTIMACIÓN DE LA EVASIÓN EN EL IVA

El Impuesto al Valor Agregado (IVA) se ha convertido en un componente clave de la recaudación fiscal, representando durante el año 2010 un 47% del total de los ingresos tributarios recaudados a nivel del gobierno central.

⁹ También se puede medir en términos de la base imponible del impuesto.

Debido a su importancia, el SII dispone de una serie anual de estimación de evasión del IVA desde la década del 80, utilizando para ello la metodología conocida como “IVA no deducible” basado en el método del potencial teórico, que tiene por objetivo estimar, a partir de agregados macroeconómicos, el monto total de las transacciones que generan IVA que posteriormente no dan derecho a crédito fiscal dentro de la cadena de valor agregado. Estas mediciones han servido para evaluar el desempeño de la administración tributaria, observar el impacto de las crisis financieras en el incumplimiento y establecer metas cuantificables en la institución.

3.1 Metodología

En términos generales, la base teórica se estima a partir del consumo final de los hogares, del cual se excluye la fracción que es exenta y se agrega el consumo intermedio de bienes gravados de los sectores exentos, cuyo IVA soportado no es acreditable, y forma parte de sus costos productivos. Finalmente, al aplicar la tasa de IVA vigente, se obtiene la recaudación teórica, la que se compara con la recaudación efectiva, siendo la diferencia entre ambas el monto evadido en este gravamen.

$$\text{Base Teórica} = \text{CHA} + \text{CAPE} + \text{CANR} + \text{EA} - \text{IVACN} \quad (1)$$

Donde:

- CHA : Consumo Final de los hogares afecto de IVA.
- CAPE : Compras afectas destinadas a la producción de bienes y servicios exentos de IVA.
- CANR : Consumo de bienes y servicios afectos de personas que no residen en el país.
- EA : Exportaciones que eventualmente pueden ser afectas.
- IVACN : IVA efectivo imputado en las cuentas nacionales.

El consumo final afecto de los hogares es uno de los destinos finales en los que no se puede deducir IVA, por lo que forma parte del IVA no deducible. Esta variable se estima a partir de la cifra de consumo final (de las cuentas nacionales), al que se le descuentan los consumos no afectos a IVA (exenciones).

La relación con la que se estima el consumo afecto está dada por:

$$\text{CHA} = \text{CH} - \text{CBSE} - \text{ZF} - \text{CHE} - \text{AA} - \text{P} - \text{D} \quad (2)$$

Donde:

- CH : Consumo Final Hogares.
- CBSE : Consumo de bienes y servicios exentos de IVA.
- ZF : Consumo de bienes afectos que son comprados en zonas francas u otras zonas territoriales que gozan de exención de IVA por las ventas a los consumidores finales.
- CHE : Consumo que hogares realizan en el exterior.
- AA : Autoconsumo agrícola (si bien en algunas legislaciones se considera venta afecta, se prefiere excluir de la base debido a su improbable pago).
- P y D¹⁰ : Propinas y donaciones.

La recaudación efectiva debe ser comparable con la recaudación teórica estimada. Esto significa que se debe considerar la recaudación devengada, comparable con el consumo final que genera IVA no deducible en la economía, la cual es obtenida de manera directa de los ingresos tributarios construidos en base a la información de la Tesorería General de la República, compuesta por:

IVA Interno + IVA Importaciones – Crédito Especial Empresas Constructoras¹¹

El monto de la evasión se define como la diferencia entre la recaudación teórica y la recaudación efectiva normalizadas de acuerdo a la tasa de IVA del periodo, mientras que la tasa de evasión expresa el monto de la evasión como porcentaje de la recaudación teórica:

$$\text{Monto Evasión} = \text{Recaudación Teórica} - \text{Recaudación Efectiva} \quad (3)$$

$$\text{Tasa de Evasión} = (\text{Monto Evasión} / \text{Recaudación Teórica}') * 100 \quad (4)$$

¹⁰ Cabe hacer presente que la magnitud de los montos de AA, P y D tienen poca relevancia en la estimación, por lo que podrían ser omitidas cuando no exista información disponible, sin que los resultados de la estimación se vean afectados. Sin embargo, estas variables han sido incluidas en la metodología para una mayor completitud del modelo.

¹¹ El Decreto Ley N° 910 otorga un crédito a las empresas constructoras, equivalente al 65% del IVA débito fiscal soportado en la venta de los inmuebles con destino habitacional construidos por ellas y en los contratos generales de construcción que no sean por administración de dichos inmuebles.

3.2 Resultados

En el cuadro N° 1 se presentan los resultados de la estimación de evasión anual de IVA para el periodo 2003-2009 utilizando como base la Matriz Insumo Producto del año 2003.

Cuadro N°1

**Monto y Tasa de Evasión de IVA -
Base Matriz Insumo Producto 2003
(montos en miles de millones de pesos chilenos)**

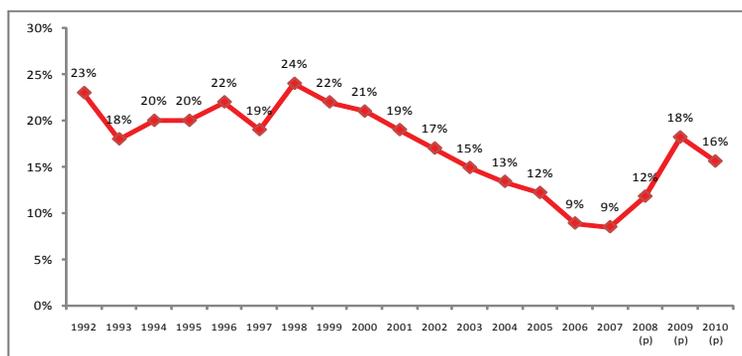
Año	Recaudación Teórica	Recaudación Efectiva	Monto Evasión	Tasa de Evasión
2003	4.745	4.039	705	15%
2004	5.300	4.590	710	13%
2005	6.019	5.285	734	12%
2006	6.565	5.981	584	9%
2007	7.409	6.781	628	9%
2008 (p)	8.338	7.357	980	12%
2009 (p)	8.503	6.952	1.552	18%

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Estudios del SII

(p): cifras provisionales sujeta a cambios en las cuentas nacionales del Banco Central

En el gráfico N° 1 se ilustra la evolución histórica de la tasa de evasión desde el año 1992 al año 2010. De acuerdo a esto, se produce una disminución constante de la tasa de evasión en el IVA a partir del año 1998 hacia adelante, llegando a un mínimo histórico de 9% durante los años 2006 y 2007, la cual está influenciada por el Plan de Lucha contra la Evasión (ley 19.328) que se aplicó en el periodo 2001-2005¹². Sin embargo, en los años siguientes se produce un aumento considerable en la tasa de evasión, a raíz de la crisis económica mundial que afectó a Chile a fines del año 2008 y comienzos del año 2009.

¹² Para mayor información ver <http://www.sii.cl/evasion/evaluacion.pdf>.

Gráfico N°1**Tasa de Evasión del IVA Periodo 1992-2010**

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Estudios del SII
 (p): cifras provisionales sujeta a cambios en las cuentas nacionales del Banco Central

3.3 Limitaciones

En términos generales, las limitaciones del método de medición del potencial teórico se relacionan principalmente con la confiabilidad de las cuentas nacionales como fuente usada para cuantificar la recaudación potencial, la disponibilidad de información y el nivel de agregación de la medición.

En el caso de las cuentas nacionales, normalmente las cifras se modifican hasta tres años atrás, lo que puede provocar variaciones significativas en la estimación de evasión, dependiendo de cuánto varíen las cifras publicadas. Lo mismo sucede con la Matriz Insumo Producto (MIP) publicada cada 5-7 años, que se utiliza para estimar la producción exenta de cada sector de la economía, lo que genera que la tasa de evasión estimada tenga un carácter provisional hasta que la información sea la definitiva (desfase de al menos 3 años).

Adicionalmente las cuentas nacionales pueden estar “contaminadas” con evasión por el uso de antecedentes tributarios en su construcción y no registran el valor agregado de las actividades informales, lo que puede generar una subestimación del potencial de recaudación. Otros supuestos como la proporcionalidad de las ventas afectas de un sector en relación al consumo intermedio usado en su producción, pueden también subestimar o sobreestimar la recaudación potencial del IVA, según sea el caso.

Por otra parte, este método se limita a obtener una cifra de evasión agregada, considerando toda la economía, y no permite obtener estimaciones a nivel desagregado por grupos de contribuyentes, dificultando tomar acciones correctivas en el corto plazo.

4. ESTIMACIÓN DE LA EVASIÓN EN EL IMPUESTO A LA RENTA A LAS EMPRESAS

En el caso específico de Impuesto a la Renta de Primera Categoría (IRPC), este tributo representó en el año tributario 2010 un 18,6% del total de los ingresos tributarios recaudados a nivel del gobierno central, por lo que junto con el Impuesto al Valor Agregado, son las dos principales fuentes de ingresos tributarios para el país.

4.1 Metodología

El método utilizado para estimar el incumplimiento en el Impuesto a la Renta de Primera Categoría calcula la recaudación potencial del impuesto, considerando como base teórica el excedente de explotación de cuentas nacionales, el cual debe ser apropiadamente corregido para reflejar las diferencias entre este concepto macroeconómico y la base imponible del IRPC.

La metodología de estimación de la base imponible teórica a partir de las cuentas nacionales basa su cálculo en el excedente de explotación¹³, el cual se define como la partida de saldo de la cuenta de producción, es decir, corresponde a la producción bruta a precios de productor menos el consumo intermedio, la remuneración de los empleados, el consumo de capital fijo e impuestos indirectos netos de subvenciones.

A continuación, se le aplican ajustes a este excedente, para así asimilarlo a la base imponible del IRPC, los cuales se esquematizan a continuación¹⁴:

13 El excedente sólo pueden obtenerlo las industrias o productores de mercado. El excedente de explotación bruto incluye la asignación para el consumo de capital fijo.

14 Este método incluye la base imponible de IRPC de CODELCO, la que usualmente no se incluye en las estadísticas fiscales de ingresos tributarios, puesto que se agrega en otras cuentas fiscales relacionadas con los ingresos del cobre.

Cuadro N° 2**Estimación de la Base Imponible Teórica del Impto.
a la Renta de 1ª Categoría**

Signo	Ítem	Fuente
Utilidad financiera		
(+)	Excedente de explotación	Banco Central de Chile
(+)	Ingreso mixto	Banco Central de Chile
(+)	Intereses recibidos	Banco Central de Chile
(-)	Intereses pagados	Banco Central de Chile
(+)	Rentas de la tierra neta	Banco Central de Chile
Excedente de explotación de actividades no afectas		
(-)	Propiedad de vivienda, DFL2 y arriendos	Banco Central de Chile
(-)	Profesionales independientes	SII
(-)	Franquicias regionales	SII
Excedente de explotación de contribuyentes afectos a renta presunta		
(-)	Agrícola	Banco Central de Chile
(-)	Transporte	
(-)	Minería	
Otros conceptos		
(-)	Diferencias temporales entre contabilidad tributaria y financiera	SII y Superintendencia de Valores y Seguros (SVS)
(-)	Donaciones aceptadas como gasto	SII
(+)	Corrección monetaria y diferencias de cambio	SVS y Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SB (SBI)
Ajuste por pérdidas		
(-)	Pérdidas de ejercicios anteriores	SII
(+)	Pérdidas del ejercicio	SII
= Base Imponible Teórica IRPC		

Posteriormente, a la base imponible teórica se le aplica la tasa legal de IRPC vigente en el año comercial respectivo, y se le descuentan los créditos informados en las declaraciones de impuestos, para así obtener a la recaudación teórica.

Asimismo, la recaudación efectiva se obtiene como la suma de la recaudación de Impuesto a la Renta de Primera Categoría sobre renta

efectiva, la cual proviene de las estadísticas fiscales que maneja la Dirección de Presupuesto, más el tributo que por este concepto se recauda desde CODELCO¹⁵.

4.2 Resultados

Efectuando los ajustes mencionados al excedente de explotación, se llega a las siguientes cifras de recaudación teórica y efectiva, evasión y tasa de evasión para el período 2003-2009.

Cuadro N°3

**Monto y Tasas de Evasión en el Impuesto a la Renta de 1ª
Categoría
(miles de millones de pesos chilenos)**

Año Comercial	Recaudación Teórica	Recaudación Efectiva	Monto Evasión	Tasa de Evasión
2003	2.639	1.479	1.160	44%
2004	3.488	2.159	1.329	38%
2005	3.862	2.729	1.133	29%
2006	5.411	4.163	1.248	23%
2007	5.614	3.970	1.644	29%
2008 (p)	5.190	3.903	1.287	25%
2009 (p)	4.772	3.299	1.473	31%

Fuente: Elaborado por la Subdirección de Estudios del SII.

(p): cifras provisionales sujeta a cambios en las cuentas nacionales del Banco Central

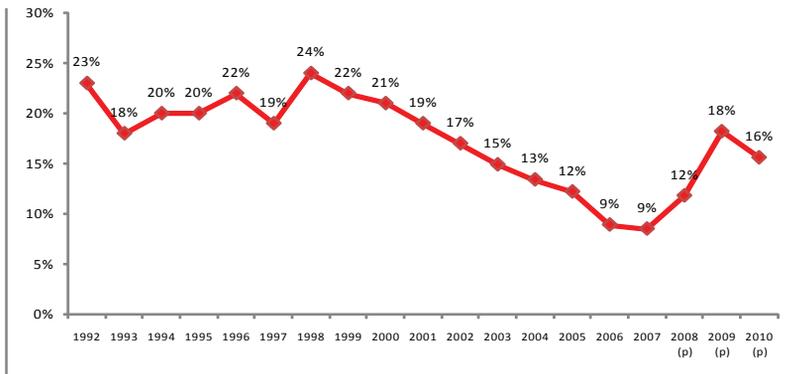
El comportamiento de la tasa de evasión en el IRPC en el periodo en estudio se presenta en el gráfico N°2, del cual se observa que entre los años comerciales 2003 y 2006 existe una disminución en la tasa de evasión. Cabe destacar que los años iniciales de este periodo coinciden con la fase final del horizonte de planeación asociado al Plan de Lucha contra la Evasión (Ley 19.328), que transcurría entre los años 2001 a 2005, el cual comprometía mayores metas de recaudación en los años en cuestión¹⁶.

¹⁵ Corporación Nacional del Cobre de Chile, empresa autónoma de propiedad del Estado Chileno.

¹⁶ Para mayor información ver <http://www.sii.cl/evasion/evaluacion.pdf>.

Gráfico N°2

Tasa de Evasión en el Impuesto a la Renta de 1ª Categoría



Fuente: Elaborado por la Subdirección de Estudios del SII.

Posteriormente, en el 2006 se observa la tasa más baja de evasión de la serie (23%), año que también corresponde a uno de los dos años con las tasas más baja de evasión registradas en el IVA desde 1990. Finalmente entre el 2006 y el 2009, se observa un alza en la tasa de evasión, alcanzando el valor más alto en el año 2009, el cual coincide con la crisis financiera subprime de los años 2008-2009.

4.3 Limitaciones

En el caso del excedente de explotación, esta es una variable residual dentro de las estimaciones de cuentas nacionales, lo cual la hace menos precisa.

También se usa información extraída directamente de las bases de datos tributarias, luego, la evasión asociada a la no declaración, subdeclaración o sobredeclaración de esta información, no estaría siendo medida por la metodología.

En el caso de las diferencias temporales¹⁷, el método para estimarlas se basa en el hecho de que los estados financieros son entregados bajo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA). Luego, la implementación gradual de las normas IFRS a partir del 2009 implicará la necesidad de cambiar la metodología de estimación de

¹⁷ Corresponde a las diferencias que hay entre la contabilidad financiera y la contabilidad tributaria, por ejemplo, lo que se da en la depreciación y el leasing.

las diferencias temporales, puesto que la información sobre impuestos diferidos, que es la base para la estimación del concepto inicialmente mencionado, se presenta de manera mucho más agregada en los estados financieros bajo norma IFRS

5. MÉTODO DEL PUNTO FIJO PARA ESTIMAR SUBDECLARACIÓN EN LAS VENTAS DE IVA

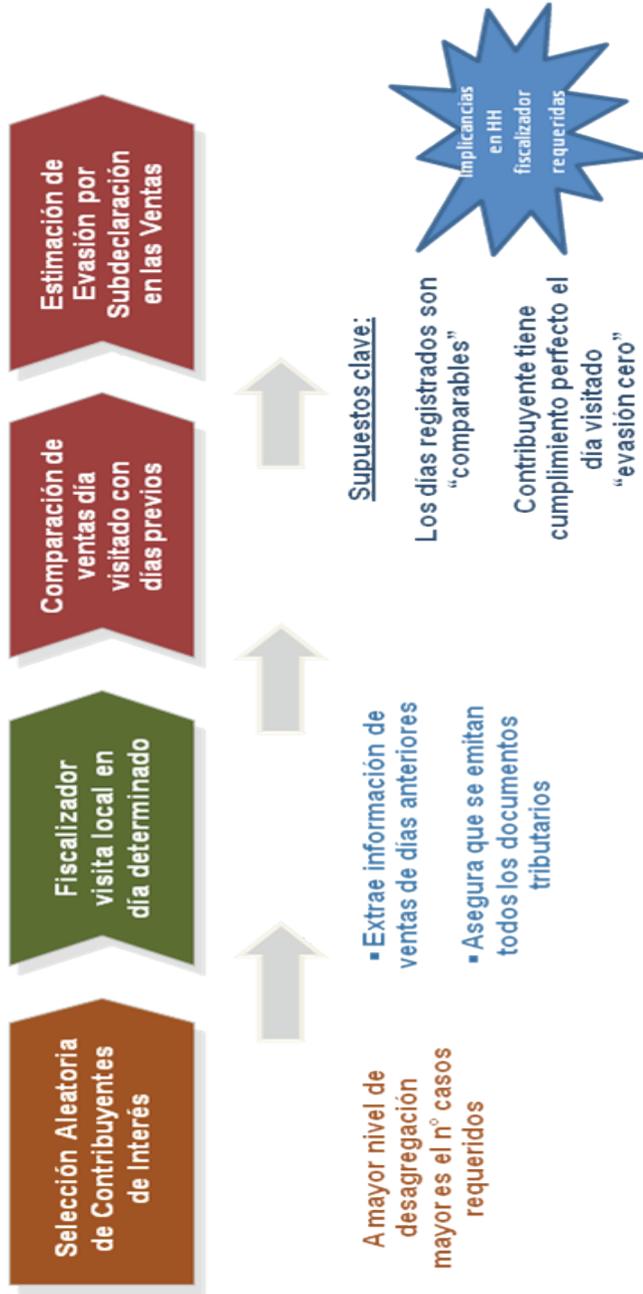
El método de Punto Fijo empleado comúnmente, consiste en la visita de un fiscalizador a una empresa, permaneciendo durante toda la jornada comercial, propiciado de este modo que se genera el perfecto cumplimiento tributario. Este método ha sido utilizado por el SII para medir subdeclaración de ventas de IVA.

5.1 Metodología

En la práctica, el método supone la visita de un fiscalizador a una empresa -sin aviso previo- dando a conocer la realización de un control tributario 'normal' y permaneciendo durante toda la jornada comercial diaria. No obstante, el verdadero objetivo que se persigue con este método es que la presencia del fiscalizador obligue a emitir todas las boletas por las ventas finales y que se traspase fidedignamente la información de ventas desde el talonario de boletas hacia el libro de venta, declarándolas más tarde en el formulario de IVA. Luego, para obtener una medida de evasión, lo que se hace es comparar las ventas registradas durante el período de control con las ventas registradas en períodos anteriores en condiciones similares.

Figura N°1

Esquema Método de Estimación de Evasión del Punto Fijo



Este método fue aplicado en Chile a finales de 1996 y mediados de 1997, considerando una muestra de alrededor de 350 empresas extraídas del universo de contribuyentes de IVA que emiten boletas de venta. Fiscalizadores del SII aplicaron un día de 'punto fijo' en cada empresa, extrayendo además la información de ventas diarias para semanas y meses anteriores al día de aplicación.

La comparación entre el día de control y días anteriores 'similares' en la práctica impuso algunas dificultades, al observarse una fuerte variabilidad en los datos de ventas. Este problema fue abordado en el procesamiento estadístico de los datos desarrollado por Engel, Galetovic y Raddatz [1998b] para tratar de subsanar estas dificultades y obtener medidas adecuadas de evasión.

5.2 Resultados

Los resultados indican que los contribuyentes omitieron en el año 1996 el 24,6% de las ventas al consumidor final, con una desviación estándar de 4,8%.

Cuadro N°4**Monto y Tasas de Evasión de IVA por Subdeclaración en las Ventas**

Sector económico	Tasa de Evasión¹ (%)	Desv. Est.
Agricultura	5,64	12,44
Comercio Mayorista	73,08	7,12
Comercio Minorista de Productos Alimenticios	12,18	3,53
Comercio Minorista Productos No Alimenticios	11,61	3,06
Restaurantes y Hoteles	13,18	4,59
Servicios Financieros y Servicios Diversos ²	26,82	3,15
Otras Actividades ³	6,74	7,55
Todos los sectores	24,6	4,8

Fuente: Engel, Galetovic y Raddatz [1998b].

Notas:

- 1 Tasa de evasión que expresa el monto evadido como porcentaje del débito teórico de IVA.
- 2 Servicios Diversos considera servicios educacionales, de salud, de diversión y esparcimiento, culturales y otros servicios personales y del hogar.
- 3 Comprende a contribuyentes que declaran bajo la categoría 'actividad económica no especificada u otra'.

La tasa de evasión derivada de este estudio mide sólo evasión en ventas finales y no es directamente comparable con la tasa de evasión que se obtiene mediante el potencial teórico de cuentas nacionales, la cual mide evasión total de IVA, es decir, considerando todas las formas de incumplimiento de este gravamen. Usando los datos de ingresos de IVA de 1996 se estima que por la vía de subdeclaración de ventas finales en ese año se estaba evadiendo unos US\$ 860 millones, lo que equivale al 60% del total de evasión de IVA estimado por el método del potencial teórico en ese año.

5.3 Limitaciones

Una de las mayores limitaciones de la aplicación de este método está dada por la necesidad de aumentar significativamente el tamaño de la muestra, en el caso de querer resultados con un mayor nivel de desagregación, pues así se tiene mayor confiabilidad estadística. Esto provoca que estos métodos sean en general bastante costosos en horas de trabajo de los fiscalizadores, ya que requieren que el fiscalizador permanezca durante toda la jornada comercial.

Además, debido al carácter aleatorio de la muestra, este tipo de auditorías no son muy populares entre los directivos e inspectores de las administraciones tributarias, quienes sienten que su labor es medida en función del rendimiento directo de la fiscalización, y por lo tanto no desean utilizar los recursos escasos en auditorías aleatorias.

6. NUEVO MÉTODO MUESTRAL PARA ESTIMAR EVASIÓN

Actualmente el SII se encuentra explorando un nuevo método para estimar evasión de IVA en Mipymes que considera la generación de pre-anuncios de fiscalización a una muestra aleatoria de contribuyentes. A diferencia de los métodos muestrales comunes, la auditoría a realizar no requiere una revisión exhaustiva de los documentos tributarios para encontrar la evasión, o permanecer en el lugar durante toda la jornada comercial como el método del punto fijo y otros métodos de auditorías muestrales que se basan en detectar toda la evasión al momento de realizar la auditoría.

Este mecanismo para detectar evasión, se basa en un estudio aplicado en el SII en el año 2008-2009 denominado "Determinantes de la evasión del IVA en Mipymes"¹⁸, en el cual se envía a los contribuyentes distintos mensajes comunicacionales de tipo informativo, motivacional, disuasivo y de preanuncio de fiscalización. Los resultados indican que los contribuyentes de esos segmentos, reaccionan en forma inmediata a un anuncio de tipo disuasivo que aumente su probabilidad de ser auditado en el futuro cercano, mejorando su pago de impuestos de manera significativa en los meses siguientes de haber recibido el aviso.

Estos resultados se mantuvieron tanto en el primer envío masivo de cartas realizado en el año 2008, como en otro de igual características realizado en el año 2009. Por otra parte, con este método es posible

¹⁸ Estudio realizado en conjunto con Dina Pomeranz, economista de la Universidad de Harvard durante el año 2008- 2009.

detectar evasión tanto en las ventas como en las compras, con mayor énfasis en la evasión por subdeclaración en las ventas, de acuerdo a lo observado en la práctica.

6.1 Metodología

La metodología se basa en la selección aleatoria de un grupo de control y de un grupo de tratamiento de características similares. Al grupo tratado se le anuncia una próxima acción de fiscalización a realizarse en los próximos meses¹⁹ (corresponde a un control rápido cuyo objetivo es tener un cierto nivel de cobertura de los contribuyentes mipymes).

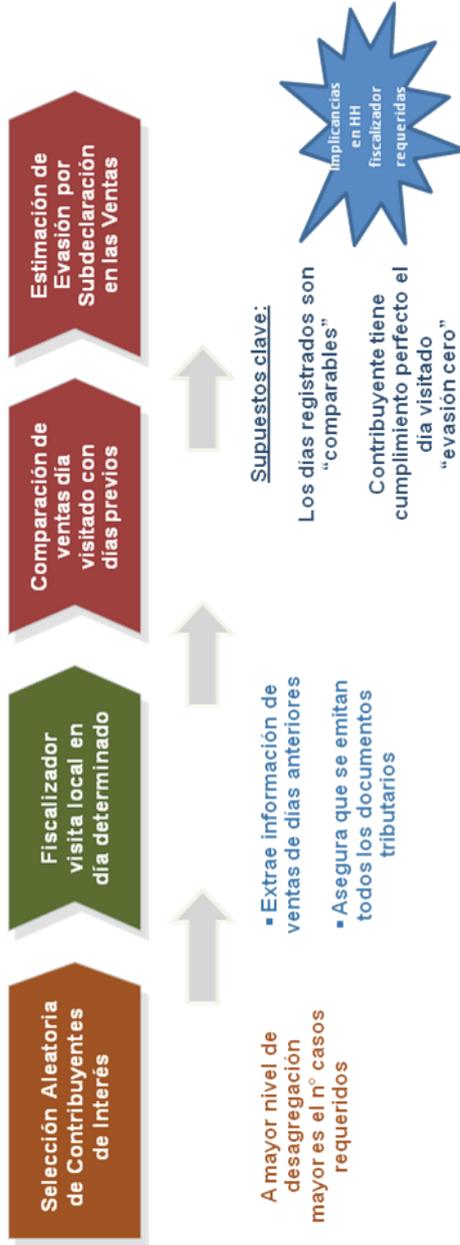
Dado que se anuncia previamente la fiscalización, la cual se efectúa en un periodo cercano (2 a 4 meses después), el contribuyente mejora su comportamiento desde el momento en que recibe el anuncio, mejorando su pago de impuestos, y debido a que la única diferencia entre ambos grupos es recibir el anuncio y ser fiscalizado, por diferencias se puede obtener el aumento del pago generado por el anuncio y luego una estimación de la evasión en IVA comparando ambos grupos (fiscalizados y no fiscalizados).

El contribuyente al saber que será prontamente visitado por un fiscalizador para una revisión en terreno de su información tributaria, mejora su cumplimiento a partir de la fecha que es notificado, con énfasis en el periodo cercano al señalado en el preanuncio. De esta forma, es posible tener una medida de la evasión en el periodo previo al ser visitado por el fiscalizador y obtener además información de cómo cambia el comportamiento una vez que es fiscalizado.

¹⁹ Dado que interesa medir efecto post-carta, la condición ideal es preanunciar al menos 1 mes antes de la acción de fiscalización, de manera de no afectar el cambio de comportamiento por periodos donde el efecto de la carta se encuentra muy diluido.

Figura N°2

Esquema Método de Estimación de Evasión basado en Pre-anuncio de Fiscalización



Consecuentemente es posible tener una medida del monto evadido de los contribuyentes pre-anunciados, a partir del análisis de sus declaraciones y pago de impuestos antes y después de haber recibido la notificación. Como resultado se puede obtener una medida de la tendencia de la evasión por sector económico ubicación geográfica u otra desagregación que sea de interés de la administración tributaria Asimismo, la periodicidad de la medición puede ser mayor que la obtenida con el método de cuentas nacionales, dependiendo de los recursos disponibles y el nivel de desagregación deseado.

Cabe señalar que si bien se puede obtener una medida de evasión, no todos los contribuyentes tendrán un 100% de cumplimiento en ese periodo, por lo que se recomienda aplicar en forma paralela algún otro método de mayor certeza, como el punto fijo, para tener una medida del nivel de evasión total de ese periodo en forma agregada, para determinar algún factor de expansión de la evasión detectada en forma desagregada.

En el caso de Chile, el tipo de revisión que se aplica corresponde al efectuado en acciones de presencia de control y registro de documentos cuyo objetivo es mantener un cierto nivel de cobertura de los contribuyentes, principalmente Mipymes, lo que permite además cumplir con las metas de acciones de presencia establecidas para el periodo, sin destinar recursos adicionales de fiscalización para obtener la medición (sólo se requiere una reprogramación de los contribuyentes a quienes realizarle la presencia).

6.2 Resultados

A la fecha de este documento el SII se encuentra en etapas de levantamiento y procesamiento de la información para obtener la primera estimación de evasión de IVA a través de este método, razón por la cual, no es posible presentar los resultados finales.

Los resultados incluyen:

- Una estimación de la evasión por subdeclaración de las ventas de IVA a nivel nacional desagregada por región y sector económico,
- Un aumento de la recaudación debido al cambio de comportamiento post-notificación y post-fiscalización, tanto de los contribuyentes notificados como de la cadena de IVA²⁰.

20. El estudio "Determinantes de la Evasión del IVA en Mipymes" señala que el envío de un pre-aviso de fiscalización tiene un efecto multiplicador en la cadena de IVA, generando un cambio de comportamiento de los proveedores de aquellos contribuyentes notificados.

- La generación de conocimiento respecto de cuáles son los grupos que más reaccionan y son potenciales evasores, para focalizar y orientar las acciones de presencia futuras.

Es importante señalar, que la fiscalización debe ser realizada en el periodo anunciado, para no afectar la credibilidad de la efectividad de la administración tributaria, indicando algo que posteriormente no se ejecutará.

Algunos aspectos claves de su implementación son:

- La selección del universo de contribuyentes a analizar, dependiendo de los intereses de la AT.
- La determinación del número de contribuyentes a ser fiscalizados para que las diferencias detectadas sean estadísticamente significativas.
- La selección aleatoria de contribuyentes a ser visitados, generando un grupo de control y de tratamiento lo más idéntico posibles, de manera que la diferencia en el pago de impuestos se produzca netamente por el hecho de ser preanunciado y fiscalizado.
- Asegurarse que la selección aleatoria se respete en la ejecución.

Cabe destacar que esta metodología funciona mejor bajo ciertos contextos. Por ejemplo, su efectividad y aplicabilidad serán menores en la medida que los contribuyentes tengan un nivel bajo de pago voluntario, la autoridad fiscal carezca de credibilidad y la corrupción limite el alcance de las auditorías para generar una amenaza real para los contribuyentes. Por otro lado, la implementación será más sencilla y efectiva cuando una autoridad fiscal tiene gran reputación, genera confianza y sus auditorías generan una sensación creíble de control y detección de figuras de evasión.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las tasas de evasión del año 2009 determinadas a partir del método de potencial teórico se sitúan en torno al 18% en el Impuesto al Valor Agregado (IVA) y en un 31% en el Impuesto a la Renta de Primera Categoría, llegando a una evasión por estos conceptos del orden de los MMM\$3.025 durante ese año.

El monto total evadido en esos impuestos representa un 23% del total de recaudación del periodo y un 3,4% del Producto Interno Bruto (PIB) de ese año. Esta cifra está fuertemente influenciada por la reciente crisis económica que afectó a Chile a fines del año 2008 y mediados del año 2009, que provocó un alza en la evasión de impuestos de esos

años, principalmente de IVA, lo que pone de manifiesto la importancia de invertir mayores esfuerzos para contar con estimaciones de evasión desagregadas por tipos de contribuyentes que permita orientar de mejor forma las acciones de fiscalización de ese impuesto.

Previo a la crisis, Chile aparece con un nivel de cumplimiento tributario destacado a nivel mundial. El aumento de los niveles de evasión en estos últimos años, ha requerido que el Servicio de Impuestos Internos tome acciones para fortalecer el control del nivel de cumplimiento y potenciar el uso de herramientas tecnológicas para aumentar el uso de la factura electrónica y tener un mayor control de los documentos tributarios emitidos.

Aunque las estimaciones de evasión generadas con el método del potencial teórico tienen una serie de supuestos y limitaciones, la aplicación de estos métodos es útil para tener una medida de la evolución de la evasión en el tiempo, las cuales pueden ser posteriormente comparadas con estimaciones de otras administraciones tributarias que se basan en el mismo método.

Debido a las limitaciones de periodicidad y nivel de agregación, las estimaciones obtenidas con el método del potencial teórico, pueden ser complementadas con otros métodos de medición, como encuestas a contribuyentes, mediciones de tipo muestral u otros, que permitan generar estimaciones de evasión desagregadas o por grupos de contribuyentes, y de esta forma, orientar las estrategias de fiscalización en aquellos contribuyentes de mayor riesgo.

Si bien los métodos de estimación muestral, como el punto fijo, tienen la ventaja de que si son aplicados adecuadamente permiten obtener estimaciones con esas características, estos no son muy populares debido al carácter aleatorio de la muestra y al alto nivel de recursos requeridos en horas de trabajo de fiscalizador.

Por estos motivos, el SII se encuentra aplicando un nuevo método de tipo muestral, basado en pre-anuncios de fiscalización, que permitirá obtener estimaciones desagregadas de evasión, sin el inconveniente de otros métodos que se basan en detectar el máximo de la evasión en el momento en que se realiza la auditoría. Por otra parte, este nuevo enfoque tiene como beneficio adicional el generar un aumento de la recaudación por un mayor cumplimiento de los proveedores en la cadena de IVA, de acuerdo a lo observado en la práctica.

8. REFERENCIAS

- Serra, P. [1991] Evasión Tributaria en IVA. Documento de Trabajo N° 5. Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas. Universidad de Chile.
- Toro, J. y Trujillo, J. [1992] Estimación de la Evasión Tributaria en el IVA: Período 1980-1991. Servicio de Impuestos Internos.
- Silvani, C. y Brondolo, J. [1993] Medición del Cumplimiento Tributario en el IVA y Análisis de sus Determinantes. Fondo Monetario Internacional - Centro Interamericano de Administraciones Tributarias.
- Tanzi, V. y Shome P. [1993] Tax Evasión: Causes, Estimation Methods and Penalties, a focus on Latin America, Serie Política Fiscal N° 38, CEPAL, Santiago de Chile.
- Jorratt, M. y Serra, P. [1997] Estimación de la Evasión en el Impuesto a la Renta de Primera Categoría. Período 1985-1995. Documento de Trabajo-Fondecyt N° 19-60730.
- Engel, E.; Galetovic, A. y Raddatz, C.[1998a] Impuestos y Distribución del Ingreso en Chile.
- Engel, E.; Galetovic, A. y Raddatz, C.[1998b] Medición de la Evasión en el IVA mediante el Método de Punto Fijo.
- Jorrat, M.; Barra, P. [1999]. Estimación de la Evasión Tributaria en Chile. Servicio de Impuestos Internos.
- Subdirección de Estudios, Servicio de Impuestos Internos [2000]. La Administración Tributaria en la Década de los Noventa y el Proyecto de Ley de Lucha contra la Evasión 2000-2005.
- Pomeranz, D. [2010]. No Taxation without Information. Deterrence and Self-Enforcement in the Value Added Tax. Job Market Paper.
- Banco Central de Chile [2011]. Cuentas Nacionales de Chile 2003-2010.
- Dirección de Presupuesto [2011]. Estadísticas de las Finanzas Públicas 2001-2010.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.
- Superintendencia de Valores y Seguros. Fichas Estadísticas Codificadas Uniformes, años 2003 a 2009.

METODOLOGÍAS PARA LA ESTIMACIÓN DE LA EVASIÓN EN RENTA E IVA

Fernando Vidal Flecha Arrua

Director General de Fiscalización Tributaria
(Paraguay)

SUMARIO: 1. *Introducción.*- 2. *Metodología.*- 3. *Análisis de resultados.*-
4. *Medidas tomadas por la administración para reducir la evasión.*-
5. *Conclusiones.*

1. INTRODUCCIÓN

Para la Administración Tributaria estimar la magnitud de la evasión tiene un interés permanente. Conocer en qué medida los contribuyentes están cumpliendo sus obligaciones tributarias es de gran importancia para evaluar periódicamente su desempeño como organismo encargado de la fiscalización y consecuentemente, para orientar sus estrategias de control.

Resulta indispensable contar con cifras acerca del nivel de evasión tributaria que exhibe la economía. El objetivo de este informe es precisamente ofrecer una síntesis del trabajo que ha sido realizado en Paraguay en los últimos años para medir la evasión en el principal impuesto al consumo, presentando sus resultados a fin de contribuir a la discusión actual y futura del tema.

El propósito es ver la evolución de la brecha con respecto a los años 2007, 2008, 2009 y 2010, a partir de los cálculos realizados, permitiendo medir los efectos potenciales de las acciones de la SET sobre las reformas actuales para una mejor administración del IVA.

La metodología aplicada para la definición de la línea de base del Indicador “Brecha Fiscal de Evasión del IVA”, la cual tomó el resultado de la brecha calculada para el año 2007, utilizándose para el efecto datos empíricos y aplicando cálculos econométricos para lograr los resultados, fue la misma para los años 2008, 2009 y 2010. Cabe destacar que estas mediciones se vienen realizando desde el año 2007.

A continuación se presenta un resumen sobre los pasos metodológicos que en principio se requieren para realizar este cálculo, el objetivo es ofrecer una visión global del proceso de cálculo, asumiendo en principio que no existe ninguna restricción en términos de la información necesaria para elaborar las bases de datos correspondientes; asimismo, no es solamente didáctico, sino además de orientación práctica para los funcionarios públicos en cuanto a los varios pasos que deben seguirse para realizar estimaciones futuras de la brecha fiscal del IVA entendiendo que existen varios métodos para la medición, sin embargo este fue el escogido por adaptarse a la estructura y variables de este impuesto en el Paraguay.

2. METODOLOGÍA

- Primero: las variables fundamentales que en principio deberían tenerse en cuenta para el cálculo del recaudo *potencial* anual.
- Segundo: dado este recaudo potencial, es entonces posible la estimación de la diferencia entre el impuesto *potencial* y el realmente *recaudado*, para el año correspondiente, lo cual nos mide la eficiencia en el recaudo.
- Tercero: dado el indicador de eficiencia, su complemento, la ineficiencia, nos mide la brecha fiscal.

Se calcula el impuesto potencial del IVA de cada sector de la economía paraguaya para los años 2007, 2008, 2009 y 2010, tomando como muestra las actividades económicas que conforman la estructura productiva del país, subdivididas en 33¹ y 46 ramas económicas, siendo las fuentes:

- Cuentas Nacionales del Paraguay, cuyas cifras suministran información sobre la Matriz Insumo-Producto conformada por cuatro sub-matrices: matriz de oferta, demanda intermedia, remuneración factorial y matriz de demanda final o utilización; el cálculo de la misma utiliza principalmente la información de la Matriz de Oferta y de Demanda Final
- Estadísticas Tributarias de la SET, proveniente de las declaraciones de los contribuyentes sobre los pagos del IVA).

Se ha aplicado los cálculos para obtener la Matriz de Oferta con sus totales para cada uno de los sectores, una vez hecho el cálculo se realizó los ajustes correspondientes para así gradualmente llegar a

¹ La clasificación de 33 sectores: corresponde a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU) de las Naciones Unidas.

lo que es la base gravable del IVA; sustrayendo los impuestos a los productos y el valor de las exportaciones.

El último ajuste metodológico a la oferta total son las exoneraciones de ciertos bienes y servicios, los cuales por ley no están obligados a pagar el IVA, y por lo tanto los valores de sus producciones deben ser excluidos de la potencial base gravable; los resultados de la aplicación del índice o coeficiente de gravabilidad constituyen el último paso para determinar la base gravable del IVA

Una vez obtenida la base gravable, se ha aplicado la tasa del impuesto - diez por ciento (10%)², y la misma se replica en este informe con el propósito de determinar los recaudos potenciales del '07 al '10

Obtenido los recaudos potenciales por sector, se ha procedido a determinar la brecha fiscal del IVA para los años '07 al '10, definida por la diferencia entre el recaudo potencial y el recaudo real.

3. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados indican un incremento de aproximadamente once puntos en la eficiencia del recaudo del IVA entre los periodos '07-'10; en el '07 la eficiencia en la recaudación era de 54.74%, pasando a 66.36% en el año 2010.

Esta mejora en el recaudo equivale a una reducción en la brecha de evasión de 45.26% en el '07, a 33.64% en el '10 (Cuadro 1).

2 *Se tiene en cuenta que ha habido factores que reducen el recaudo potencial por la reducción en las tasas de ciertos bienes y servicios del 10% al 5%. Simultáneamente se reconoce que ha habido factores que han aumentado el recaudo potencial debido a la eliminación del impuesto único/mínimo a ciertas actividades económicas. Se estima que el resultado de estos dos efectos contrapuestos ha dejado la tasa aproximadamente al mismo nivel -- del 10%. Para los propósitos del cálculo del indicador de la evolución de la brecha se asume que la tasa del 10% se ha mantenido constante.*

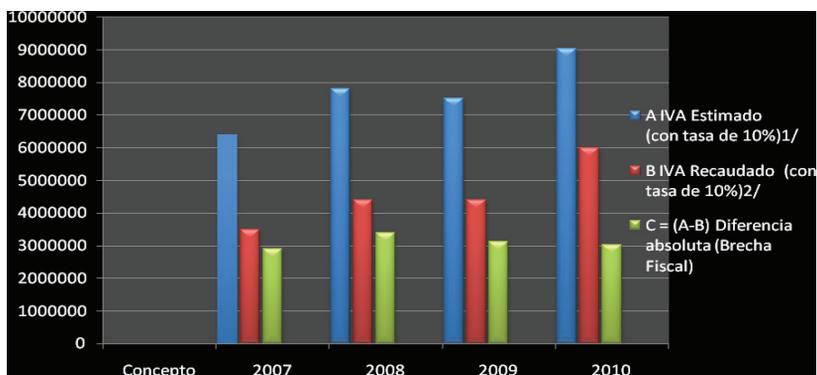
CUADRO 1
BRECHA FISCAL
 Comparación años: 2007, 2008, 2009 y 2010
COMPARACIÓN UTILIZANDO LA MISMA METODOLOGÍA*
 en millones de Guaraníes

	Concepto	2007	2008	2009	2010
A	IVA Estimado (con tasa de 10%) ^{1/}	6.388.195	7.800.072	7.515.802	9.028.849
B	IVA Recaudado (con tasa de 10%) ^{2/}	3.496.787	4.409.139	4.399.502	5.991.694
C = (A-B)	Diferencia absoluta (Brecha Fiscal)	2.891.408	3.390.933	3.116.300	3.037.155
D = (B/A)*100	Eficiencia porcentual de Recaudo	54.74	56.53	58.54	66.36
E = [1- (B/A)]*100	Brecha Fiscal porcentual (Evasión)	45.26	43.47	41.46	33.64

* La misma metodología y los mismos coeficientes han sido utilizados para el '07, '08, '09 y el '10.

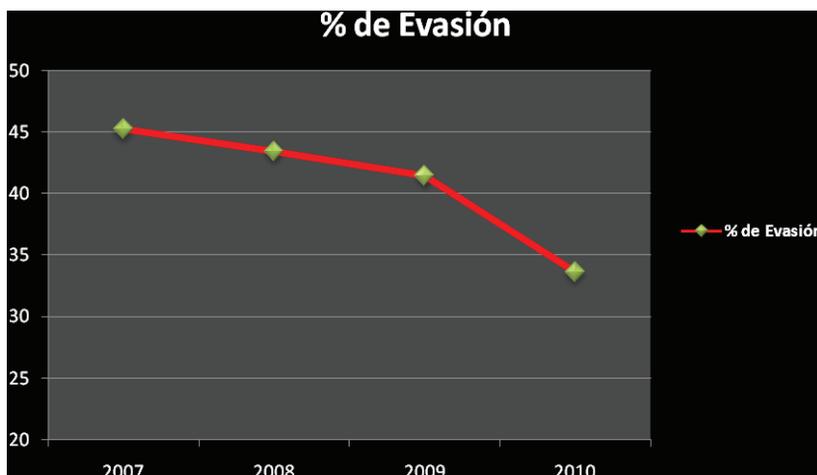
1/ Valor estimado utilizando las cifras de Cuentas Nacionales del Banco Central del Paraguay

2/ Valor real suministrado por la Subsecretaría de Estado de Tributación del Ministerio de Hacienda



RESUMEN EVOLUCIÓN DE LA EVASIÓN PARA LOS '07 AL '10

Año	% de Evasión
2007	45.26
2008	43.47
2009	41.46
2010	33.64



3. MEDIDAS TOMADAS POR LA ADMINISTRACIÓN PARA REDUCIR LA EVASIÓN

En concordancia a las importantes reformas normativas, en el año 2006 se inicia el proceso de Reingeniería de los Sistemas Tributarios, que comprendió el diseño e implementación de un nuevo sistema de gestión de la información, adecuación de la estructura organizacional y de los recursos humanos, culminando en el año 2007.

Con el nuevo modelo implementado, la SET se aboco hacia una gestión de desconcentración de los servicios, simplificación de los procesos, dotación de tecnología de punta al servicio del contribuyente, y realización de campañas de orientación y difusión al contribuyente y ciudadanía en general.

El esfuerzo de la SET se encuentra orientada en miras a una Administración Moderna y adecuada a los nuevos paradigmas, con el objeto de transmitir credibilidad, colaborar con el cumplimiento del rol de Estado y el apoyo al desarrollo del país.

En tal sentido ha venido implementando medidas de control y medidas administrativas para reducir la Evasión, y en lo que respecta al Impuesto al Valor Agregado ha realizado tareas de control masivo como trabajos de notificaciones, controles preventivos como verificación de inscripción en el RUC o emisión de documentos tributarios, controles ejecutivos basados en trabajos de inteligencia in situ con la aplicación de suspensión de actividades de comercios y ejecución de inventarios, controles de verificación y control producto de cruces de información provista por contribuyentes o terceros, y la ejecución de procesos de fiscalización puntuales e integrales, tales como:

- Contribuyentes Omisos en Declaraciones Juradas Informativas (Compras, Ventas, Retenciones) con Liquidación del IVA Form. 120 o Retención IVA Form. 122, aplicándose básicamente:
 - Notificación
 - Requerimiento de documentación
 - Proceso de verificación o control
 - Determinación de ajuste fiscal o fiscalización puntual, a partir de las verificación o control realizado
 - Aplicación de sanción por contravención - multa máxima
 - Bloqueo del RUC

- Contribuyentes del IMAGRO³ en cuanto al arrastre del crédito fiscal del IVA, aplicándose básicamente:
 - Proceso de verificación o control, enfocado a la utilización del crédito fiscal del IVA en la liquidación del impuesto anual.
 - Requerimiento de rectificación de declaraciones juradas con disminución de créditos fiscales del IVA sin respaldo documental
 - Determinación impositiva
 - Sanciones - multa y contravención

- Contribuyentes en general constituidos como Agentes de Información – Informante Hechauka⁴, aplicándose básicamente:
 - Cruzamiento de las informaciones declaradas a través del Software Cliente Hechauka (Régimen de Turismo, Retenciones, Compras y Ventas) y los datos obrantes en el Sistema de Gestión Tributaria Marangatú⁵.
 - Proceso de verificación o control para los casos en que se han detectado inconsistencias.
 - Requerimiento de rectificación de declaraciones juradas
 - Sanción por contravención - multa máxima
 - Bloqueo del RUC

- Contribuyentes denunciados o detectado inconsistencias informados por otras áreas de la SET o producto de cruces de información:
 - Cruzamiento de las informaciones obrantes en el Sistema de Gestión Tributaria Marangatu y las documentaciones requeridas.
 - Proceso de verificación o control.
 - Requerimiento de rectificación de declaraciones juradas
 - Determinación impositiva
 - Sanción por contravención
 - Bloqueo del RUC

3 *Impuesto a la Renta de las Actividades Agropecuarias.*

4 *Software diseñado por la SET para ser entregado en forma gratuita a las personas obligadas a informar, con el fin de facilitar la elaboración de los informes y garantizar la mejor calidad posible en la recepción de la información.*

5 *Es el Sistema de Gestión Tributaria en Web, que la SET pone a disposición de los contribuyentes y que les permite actualizar sus datos, presentar Declaraciones Juradas, verificar su estado de cuenta, realizar pagos, solicitar devolución de crédito fiscal, acogerse a regímenes especiales, entre muchas otras opciones.*

- Ejecución de procedimientos Disuasivos, Persuasivos y Ejecutivos:
 - Control en campo de la inscripción en el RUC y del otorgamiento de comprobantes de venta
 - Verificación in situ a Imprentas Habilitadas dentro del marco del timbrado de documentos.
 - Control de Mercaderías en depósito y en tránsito
 - Suspensión de Actividades - mandamiento de Suspensión de Actividades mediante Autorizaciones Judiciales

- Ejecución de fiscalizaciones integrales y puntuales a contribuyentes de la categoría de Grandes Contribuyentes, perteneciente a ciertos sectores tales como los mayores exportadores, los acogidos al Régimen de Turismo, y a concesionarios de Juegos de Azar.

- Firma de ACUERDO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA SUB SECRETARÍA DE TRIBUTACION (SET) Y LA SECRETARÍA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO O BIENES (SEPRELAD), teniendo como objeto establecer lineamientos pertinentes que permitan ejercer de manera eficaz y eficiente sus respectivas funciones basadas en la coordinación, cooperación e interés común en la lucha contra los flagelos del Lavado de Dinero o Financiamiento del Terrorismo y otros delitos conexos.

- Emisión de la Resolución Interinstitucional RG N° 36 y la Resolución SSBB N° 157 “Que reglamenta la fiscalización de entidades regidas por la Ley N° 861/96 “General de Bancos, Financieras y otras Entidades de crédito” en el marco del art. 27° de la Ley N° 2421/2004 “De Reordenamiento Administrativo y de Adecuación Fiscal” y el convenio celebrado entre el Ministerio de Hacienda y el Banco Central del Paraguay. Con la emisión de la mencionada reglamentación se ha implementado tareas de fiscalización al sector bancario con respecto al cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

- Establecimiento de requisitos precisos y ejecución de análisis exhaustivo sobre los pedidos de devolución de Crédito Tributario, obteniendo una mayor certeza de la veracidad de los créditos solicitados.

- La exigencia de presentación del Certificado de Cumplimiento Tributario para la realización de ciertos trámites (obtener créditos financieros, venta de bienes muebles e inmuebles, patente comercial, pasaporte), aplicado desde el año 2009 contribuyendo

a la formalización de la economía a través del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

- La designación de Contribuyentes como Agentes de Retención, el cual es practicado sobre el IVA; las mismas son designadas en base a determinación de criterios objetivos y otras ingresan automáticamente situación prevista en la reglamentación, como es el caso de los solicitantes de devolución de crédito fiscal por exportación, entre otros. Es importante señalar que consecuentemente los mismos se configuran adicionalmente como Agentes de Información – Informante Hechauka y están obligados a presentar todas sus declaraciones únicamente por internet.
- Se ha establecido en la propia ley tributaria la obligatoriedad de realizar una auditoría impositiva y proveer a la administración el informe correspondiente, estableciendo como obligados a aquellos que tengan una facturación igual o mayor a guaraníes 6.000 millones de facturación en el año.
- Con la puesta en vigencia del Decreto N° 238/08, se eliminó la posibilidad de utilizar el crédito fiscal IVA para el pago del IMAGRO para los grandes inmuebles; anteriormente las compras eran admitidas como Crédito Fiscal contra el Impuesto Liquidado.
- Con respecto a la gestión de cobro se ha habilitado Programas de Cobranzas que abarcan gestiones de todas las Oficinas Impositivas, las cuales se encuentran en línea con la Administración Central, logrando de esta forma la ampliación de cobertura y consecuentemente el aumento de la gestión de cobro. La SET ha logrado en el año 2011 la Certificación ISSO 9000:2008 en la Gestión de Cobranzas.
- Apostando a la descentralización de los servicios para el contribuyente, la SET ha inaugurado oficinas regionales en el interior del país (Concepción, Misiones, Encarnación e Ita) y ha mejorado la infraestructura y modernización con nuevos equipos informáticos y audiovisuales (Itapúa, Concepción, Guairá, Ñeembucú y Amambay)
- Desde el 2006 a 2011 la página web de la SET tuvo un ingreso de 8.500.000 visitas; el servicio tuvo un amplio crecimiento a partir del 2008 llegando a más de 2 millones de visitas al año.

- Se ha provisto al contribuyente de los servicios informáticos, cuyo uso se ha dado de forma voluntaria y por la obligatoriedad de uso prevista en reglamentaciones. Cuenta con servicios a realizarse desde la propia página web de la SET sin necesidad de contar con clave de acceso, asimismo, el ingreso al sistema de gestión tributaria a través de una clave de acceso, pudiendo realizar la presentación de declaraciones juradas, pago de impuestos, transferencia de créditos tributarios, y mejor control sobre su estado de cuenta; desde su implementación se han otorgado más de 60 mil Claves de Acceso.
- Al cierre del 2011 se han incorporado al RUC un total de 612 mil contribuyentes. Son 141 mil contribuyentes más de los que se contaban en el año 2008, que era un total de 471.518 personas.

4. CONCLUSIONES

La metodología de cálculo indica que la evasión del IVA por parte del sector formal de la economía se encuentra por debajo de la mitad del recaudo potencial (33.64%) del impuesto.

En millones de Guaraníes este porcentaje equivale a Gs. 3.037.155 (aproximadamente USD \$706.3 millones de dólares)⁶. Indudablemente el costo de oportunidad de estos recursos anuales que no se recaudan, en términos de inversiones en servicios sociales, por ejemplo en salud y educación, es significativo.

El interés y los esfuerzos que realiza actualmente el Gobierno de Paraguay a través del Ministerio de Hacienda y en particular de la SET, con el apoyo de agencias bilaterales y multilaterales de desarrollo, es claramente justificable.

Las cifras indudablemente indican un comienzo en la disminución de la brecha de evasión, indudablemente este esfuerzo debe continuar, junto con la planeación de un uso adecuado de los nuevos recursos fiscales.

⁶ Utilizando una tasa de cambio de USD \$1 = Gs. 4300

DISEÑO DE PLANES DE CONTROL DE LA EVASIÓN E INDICADORES DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Carlos Sánchez

Director General de los Recursos de la Seguridad Social
Administración Federal de Ingresos Públicos
(Argentina)

***SUMARIO:** 1. Introducción.- 2. Planes de control de la evasión.- 3. Ciclo de planeamiento.- 4. Indicadores de resultados de gestión. Conclusiones.*

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de esta ponencia es comentar someramente el modo en que la Administración Tributaria Argentina diseña sus planes de control de la evasión y el modo en que desarrolla los indicadores de resultados de gestión.

Como es sabido, nuestro país ha adoptado desde hace más de una década el modelo de agencia única, lo que le permite centralizar la información respecto de los contribuyentes y responsables de los distintos tributos nacionales, el control del comercio exterior y el control y la registración del trabajo en relación de dependencia y por cuenta propia, respecto de los aportes y contribuciones con destino a la seguridad social.

Del mismo modo, este modelo de organización, facilita la relación Fisco-contribuyentes/usuarios del servicios aduanero/empleadores, en una ventanilla única.

Como se verá en el desarrollo de la ponencia, la planificación para evitar el fraude y la informalidad, requiere abarcar y coordinar el largo plazo (planes estratégicos) con el corto plazo (planes de gestión).

A su vez las medidas que se adoptan para el cumplimiento de los objetivos tienen básicamente dos objetivos: 1) la facilitación del cumplimiento para los ciudadanos obligados, y 2) el control y las medidas de efectividad.

También se describirá como el alcanzar los logros buscados depende de acciones meramente operativas, así como la elaboración o promoción de normas que faciliten la acción del Fisco o remuevan los obstáculos que dificultan dicha acción.

Seguidamente se indicará el proceso de elaboración de los planes, las herramientas utilizadas y los mecanismos de control de gestión.

2. PLANES DE CONTROL DE LA EVASIÓN

Se refiere al conjunto de medidas o acciones que impulsa el organismo recaudador para combatir la evasión.

2.1. Metodología

Una vez generada la necesidad de elaborar un plan, en forma centralizada se diseña y elabora el formato de soporte de información mediante el cual se recibirán las diversas propuestas de las áreas. Luego de receptar las propuestas se realiza una priorización en virtud de las temáticas planteadas y su oportunidad. Finalmente son aprobadas en un plenario realizado por las autoridades superiores previo a una instancia de discusión con las áreas técnicas del Organismo.

2.2. Coordinación

En forma centralizada se convoca a las diversas áreas operativas y técnicas del Organismo para que realicen sus propuestas.

- Diseño del formato de soporte de la información.
- Priorización de las propuestas en función de su oportunidad y temática.
- Depuración de temas similares.
- Discusión de las propuestas con las áreas técnicas.

2.3. Propuestas

Las áreas operativas y técnicas pueden generar sus propuestas mediante:

- La decisión de las máximas autoridades.
- Metodología Bottom-up (de abajo hacia arriba).

2.4. Aprobación

- Plenario de autoridades superiores.
- Elevación al Congreso de propuestas modificatorias de leyes.

3. CICLO DE PLANEAMIENTO

3.1. El largo plazo – Plan Estratégico AFIP

El Plan Estratégico AFIP 2011-2015 es el segundo en su serie que el Organismo elaboró, en continuidad con el proceso de planificación a largo plazo iniciado con el Plan Estratégico AFIP 2007-2010.

Este documento establece los mandatos institucionales, lineamientos que conducirán el accionar de la AFIP durante el período quinquenal abarcado por los años 2011 a 2015, a saber:

- Misión
- Visión de Futuro
- Valores
- Políticas
- Objetivos Estratégicos
- Estrategias

Estos lineamientos de largo plazo encuentran su aplicación práctica en los Planes Anuales de Gestión de la AFIP, a través de las actividades allí programadas: indicadores de gestión e iniciativas de mejora.



3.1.1 Plan estratégico AFIP 2011-2015

3.1.1.1 Mensaje del Administrador Federal

La AFIP es la institución responsable de administrar el sistema tributario y ejecutar la política tributaria definida para el Estado Nacional. En este ámbito se ha consolidado como un actor dinámico e influyente en la generación de un clima fiscal que favorece la economía formal y el empleo registrado, a la vez que otorga mayor seguridad en el comercio exterior.

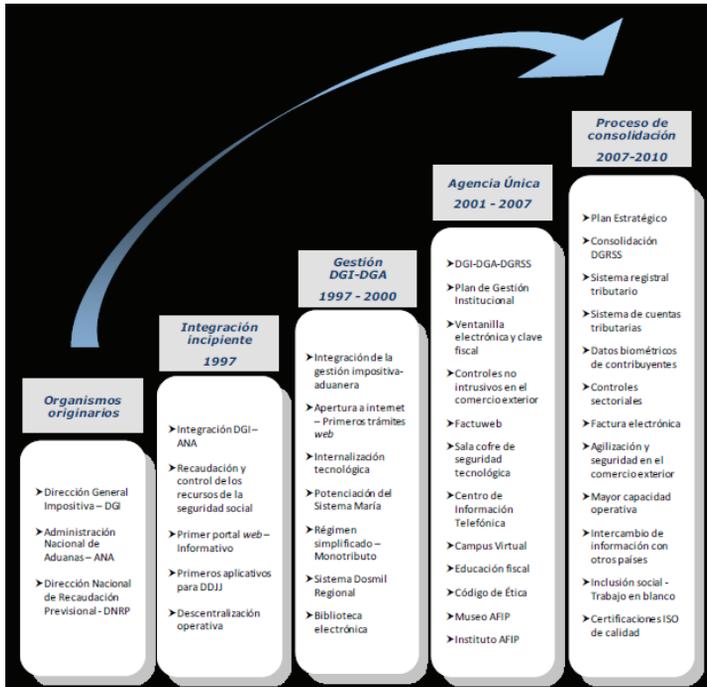
La amplia capacidad de gestión, la aplicación intensiva de tecnología, la utilización eficiente de la información y la capacitación de nuestros recursos humanos nos ha permitido a lo largo de estos últimos años de trabajo aumentar los recursos del Estado de manera constante e ininterrumpida. A través de la implementación de proyectos específicos, se han profundizado las acciones de control y se ha facilitado e inducido el cumplimiento tributario, generando desarrollo económico e inclusión social.

Siguiendo su visión estratégica, la AFIP profundizará la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones, implementando sistemas que faciliten el cumplimiento voluntario y el cobro de los tributos. Un esquema planificado aportará el marco de previsibilidad requerido para alcanzar los objetivos que nos proponemos para el período 2011-2015, que permitirán instrumentar las políticas públicas de interés general mediante la afectación de los recursos tributarios necesarios.

Para ello, continuaremos fortaleciendo la Organización para combatir la evasión y ampliar la base de contribuyentes y operaciones controladas. Pretendemos una fiscalización más activa que permita incrementar la cantidad de sujetos inscriptos al pago de impuestos, genere mayor empleo formal y asegure la transparencia en el intercambio de bienes y servicios con nuestros socios del exterior.

Nuestro desafío y mayor responsabilidad es colaborar con la Administración Nacional en la consolidación de un modelo de crecimiento económico justo, competitivo, equitativo y sustentable en el tiempo.

3.1.1.2 Nuestra historia reciente



3.1.1.3 Nuestra organización

La AFIP realiza sus acciones operativas en tres ámbitos especializados: la Dirección General de Aduanas -DGA-, la Dirección General Impositiva -DGI- y la Dirección General de los Recursos de la Seguridad Social -DGRSS-, a través de 664 unidades y lugares operativos que abarcan direcciones regionales, agencias, aduanas, distritos, receptorías, divisiones de fiscalización, depósitos fiscales, zonas francas, puertos, aeropuertos, pasos fronterizos y centros de servicios localizados en todo el país. En cada área, la AFIP ha desarrollado unidades específicas para administrar las relaciones con los contribuyentes y las operaciones que requieren atención particular, tales como grandes contribuyentes, grandes operadores de comercio exterior, fiscalidad internacional y devolución a exportadores.



Las actividades centrales y comunes a toda la Organización están destinadas a elaborar los programas y procedimientos de trabajo en los distintos ámbitos. En este nivel se definen las actividades de recaudación, fiscalización, asuntos jurídicos y servicios al contribuyente; se planifica y efectúa el seguimiento de la gestión; se administran los recursos humanos, tecnológicos y financieros, y se realiza la coordinación técnica y administrativa.

3.1.1.4 Nuestra propuesta institucional

- Visión

Consolidarse como una institución de excelencia orientada a generar un clima fiscal que favorezca la economía formal, el empleo registrado y la seguridad en el comercio exterior

- Misión

Administrar la aplicación, percepción, control y fiscalización de los tributos nacionales, los recursos de la seguridad social y las actividades relacionadas con el comercio exterior; promoviendo el cumplimiento voluntario, el desarrollo económico y la inclusión social

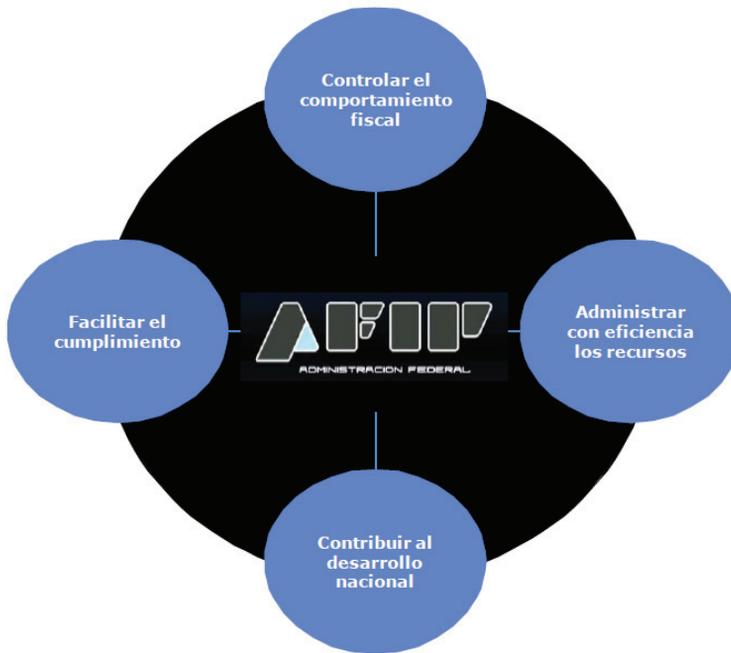
- Valores

- Legalidad
- Integridad

- Vocación de servicio
 - Profesionalidad
 - Pro actividad
 - Responsabilidad social
 - Valores
- Nuestros fundamentos de trabajo
 - Impulsar el cumplimiento de las leyes tributarias
 - Fortalecer el vínculo entre el Estado y la sociedad
 - Favorecer la integración de las redes institucionales de gestión
 - Orientar a internet la relación fisco ciudadano
 - Facilitar las operaciones dentro de un marco de seguridad jurídica
 - Potenciar las capacidades operativas de las áreas específicas
 - Agregar valor en cada tarea cotidiana
 - Promover el desarrollo de los recursos humanos como base de conocimiento
 - Utilizar estratégicamente la información disponible
- Nuestro plan

En los últimos años se avanzó decididamente en la reorganización operativa, administrativa y estructural del Organismo para generar condiciones de funcionamiento apropiadas para la implementación del modelo de control y facilitación que se propone en el Plan Estratégico de la AFIP 2011-2015. La orientación estratégica establecida en el presente plan conllevará a una diferenciación cualitativa, no solo en términos de recaudación, sino también en la calidad de los servicios ofrecidos a los contribuyentes y la disminución progresiva del costo de cumplimiento.

Los cuatro objetivos estratégicos que integran el Plan Estratégico de la AFIP 2011-2015 resumen las áreas prioritarias en las que la Institución se centrará en los próximos años para lograr un salto de calidad en los servicios ofrecidos a la comunidad y al Estado, ya sea a través de un control eficaz y una atención adecuada, como así también de procesos internos de excelencia y una interrelación sinérgica con el resto de los actores económicos y sociales.



Las estrategias asociadas a cada objetivo se desplegarán en los sucesivos planes de gestión anuales, que incluyen las intervenciones necesarias y posibles dentro del marco de actuación operativo que ofrece la realidad político-económica del país.

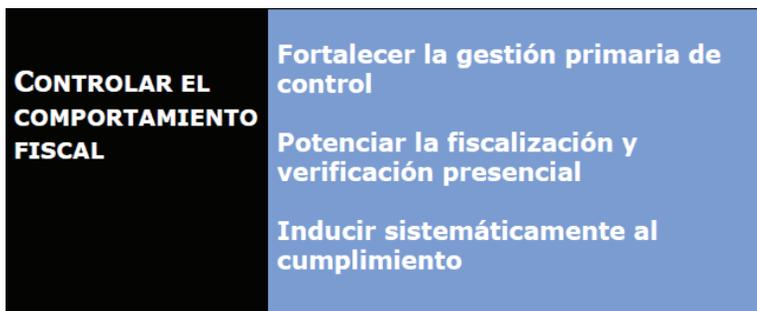
3.1.1.5 Nuestra estrategia

Los objetivos planteados para el período 2011-2015 refuerzan las áreas de acción prioritarias en las que la AFIP focalizará sus esfuerzos. A partir de la administración eficiente de sus recursos y de la posibilidad de ejercer una influencia positiva en el contexto nacional, el Organismo potenciará sus capacidades de control y servicio.

Durante los últimos años, la AFIP logró un posicionamiento institucional destacado a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de sus políticas de control y de la expansión de las herramientas de facilitación del cumplimiento.

La relación del fisco con la comunidad, a su vez, continuará mejorando a partir de una mayor interacción y comunicación y una gestión más transparente con mayor participación de la ciudadanía.

Los esfuerzos realizados para establecer un marco estratégico de cooperación e intercambio de información y experiencias con organizaciones tanto del ámbito nacional como internacional, complementariamente, han colaborado en impulsar el programa de gobierno para el desarrollo nacional.



La AFIP debe controlar el cumplimiento de las leyes que regulan el sistema tributario coadyuvando al cumplimiento de los principios de justicia y equidad.

Ante los comportamientos que impliquen incumplimientos a la ley, la AFIP diseña y aplica medidas disuasivas y correctivas que aumenten el riesgo de detección y efectiva sanción de las acciones ilegales, de modo que el cumplimiento voluntario resulte siempre la opción más atractiva.

En tal sentido, resultan prioritarias las actividades orientadas a prevenir las operaciones informales, el ocultamiento de la capacidad contributiva y el fraude.

En consecuencia, se continuarán desarrollando instrumentos normativos, procedimentales y tecnológicos con la doble finalidad de inducir a mejorar el cumplimiento y de disponer de mecanismos para la detección precisa y oportuna de los desvíos, que permita la aplicación de acciones de control directo.

Durante los próximos años se profundizarán las medidas estructurales y sistemáticas que conduzcan al aumento del cumplimiento fiscal, tanto en la exteriorización de la capacidad contributiva como en la correcta declaración y pago de las obligaciones fiscales.

Fortalecer la gestión primaria de control

- Inducción al cumplimiento

La AFIP minimiza la morosidad y el incumplimiento al implementar acciones de control exhaustivo sobre las obligaciones de declaración y pago de los tributos.

- Automatización de controles

Se impulsa la inclusión en los sistemas Registral Tributario y de Cuentas Tributarias de la totalidad de actividades y procesos, en concordancia con el principio de automatización de controles tendiente a eliminar la discrecionalidad inherente a procesos manuales.

- Control primario de obligaciones

Se mejoran los procesos de análisis de información y de selección de las operaciones a verificar y se aumenta la capacidad de control para ofrecer soluciones que garanticen celeridad y eficacia operativa ante el incremento del volumen del comercio exterior.

- Tecnología aplicada al control

La utilización de controles no intrusivos, el incremento de la presencia territorial a través de nuevos puestos de control y la implementación de mecanismos de seguimiento remoto de operaciones y tránsitos aduaneros en tiempo real, constituyen uno de los pilares del accionar en materia de control.

- Control fronterizo

Se potencia el uso de instrumentos que permitan controlar la situación tributaria de los actores y sectores involucrados en las nuevas modalidades comerciales y laborales, siendo el comercio electrónico,

las nuevas figuras de intermediación financiera y operativa y los paraísos fiscales y previsionales algunas de las más relevantes.

- Comercio electrónico

A mediano plazo se fortalecerá la cobertura de control abarcando un mayor universo de operaciones y obligaciones, procurando que cada acción finalice con la efectiva corrección de los incumplimientos que la originan y con un cambio de comportamiento en el contribuyente.

- Estudios e investigaciones

En base a la utilización eficiente de la información disponible, se profundizan los estudios e investigaciones que permitan completar los ciclos de control sobre los diversos segmentos y actividades.

- Mayor cobertura de control

El desarrollo de mecanismos sistemáticos y específicos de control que minimicen las posibles conductas delictivas, evasivas y elusivas continuará siendo una herramienta estratégica para el control de los contribuyentes y actividades con mayor tendencia a la informalidad.

Potenciar la fiscalización y verificación presencial

- Mayor universo de control

La promoción del cumplimiento fiscal y la prevención del fraude y la evasión requieren el desarrollo de estrategias que complementen la aplicación de los controles primarios, mediante el despliegue de actividades de verificación y fiscalización presencial flexibles y con capacidad de adaptación a los continuos cambios del contexto.

- Acciones de fiscalizaciones dinámicas

La aplicación integral y conjunta de los diversos tipos de fiscalización permite analizar e investigar maniobras fraudulentas complejas realizadas por grupos económicos, empresas vinculadas y auxiliares tributarios y de comercio, entre otros actores que conforman los contribuyentes globales.

- Estudios sectoriales y análisis de rentabilidad

El Organismo continúa desarrollando tareas de investigación y control en materia de fiscalidad internacional, en el marco de los estándares internacionales y en un plano de igualdad con otras administraciones tributarias.

- **Fiscalidad internacional**

La realización de estudios económicos sectoriales, el análisis de las cadenas de valor y la exteriorización de la rentabilidad obtenida por cada uno de ellos, es una de las formas de detectar nichos de evasión y actividades en las que el control deba fortalecerse para transparentar las operaciones comerciales, sirviendo de base para direccionar las acciones de verificación del Organismo.

- **Trabajo registrado**

Como parte de políticas activas de inclusión social, las acciones tendientes a defender el empleo registrado y combatir la evasión previsional resultarán prioritarias: un trabajador no registrado es un ciudadano privado del ejercicio pleno de sus derechos, aunque aporte su fuerza laboral al desarrollo de una actividad.

- **Intercambio de información**

Se profundiza la aplicación práctica de acuerdos de intercambio de información y colaboración operativa entre AFIP y otros organismos que conduzcan a la detección de casos significativos de evasión en sectores de gran relevancia, identificados a partir del uso eficiente de los recursos compartidos.

Inducir sistemáticamente al cumplimiento

- **Prevención del fraude**

La promoción del cumplimiento fiscal y la prevención del fraude requieren continuar impulsando actividades en los diversos ámbitos de gestión que induzcan a ciudadanos y empresas a mejorar su cumplimiento.

- **Registro unificado**

La AFIP genera herramientas integradas para los ámbitos impositivo, aduanero y previsional que permitan la identificación y registración fehacientes de los actores y operaciones.

- **Mecanismos especiales de registración**

Se aplican medidas de carácter estructural orientadas a establecer condiciones favorables para la ejecución de las actividades de la AFIP, que no requieran el empleo de recursos directos de fiscalización. Las

mismas contemplan el dictado de normas específicas y la puesta en marcha de instrumentos sistemáticos preventivos que desalienten y dificulten las conductas irregulares.

- Transparencia de la información

Entre otras modalidades, se establecen mecanismos especiales de identificación y registro de contribuyentes y responsables complementando los existentes, se imponen mayores requisitos para la obtención de beneficios, se aplican regímenes diferenciales de retención y percepción, y se otorgan tratamientos fiscales específicos que atiendan los patrones de comportamiento.

- Conocimiento del contribuyente, actividades y operaciones

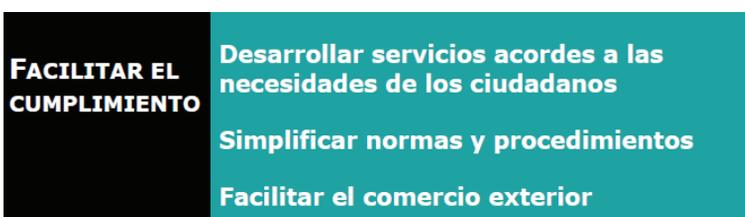
La AFIP amplía la implementación de herramientas informáticas sobre las cuales pondrá a disposición de los propios interesados la información relativa a su situación impositiva, aduanera y previsional.

- Gestión del riesgo

A partir de la utilización intensiva de la tecnología, se establecerán estrategias que permitan la captura y el procesamiento de grandes volúmenes de datos provenientes de distintas fuentes. Se generarán matrices de riesgo como principio de gestión, a fin de utilizar la información disponible para segmentar contribuyentes y aplicar controles selectivos.

- Selectividad aduanera

Las acciones de control del narcotráfico, fraude marcario, prohibiciones no económicas y subfacturación continuarán desarrollándose con eficacia y celeridad.



La AFIP debe hacer cumplir las leyes que conforman el sistema tributario argentino, en un marco de igualdad y transparencia. La complejidad de la normativa y el creciente dinamismo de la sociedad

requieren desarrollar interacciones positivas que establezcan facilidades efectivas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y de los recursos de la seguridad social al menor costo posible.

Para el logro de este objetivo es prioritario conocer adecuadamente las características y necesidades de los ciudadanos, empresas y sectores de la sociedad y la economía con quienes la AFIP interactúa.

Es por ello que resulta necesario intensificar el acercamiento a la comunidad y diseñar intervenciones que potencien las capacidades de comunicación, asistencia y atención que permitan dar a conocer las acciones para facilitar la interacción, transparentar los procesos y difundir los resultados, consolidando la imagen institucional en la sociedad.

Desarrollar servicios acordes a las necesidades de los ciudadanos

- Uniformidad de criterios

Se fortalece el modelo de prestación de servicios atendiendo las especificidades de cada una de las áreas de negocio en materia tributaria, aduanera y de la seguridad social.

- Asistencia específica

Se instauran nuevas líneas de colaboración con los contribuyentes que presenten características especiales, por importancia económica y por la complejidad de las operaciones que realizan, traduciéndose en un mayor acercamiento y una relación más fluida.

- Nuevos espacios de atención

Asimismo, el Organismo continúa con la construcción de nuevos espacios de atención y comunicación con la comunidad, ofreciendo alternativas adicionales a los canales habituales que la acerquen a la Administración.

Para facilitar las operaciones de comercio exterior se crean nuevos puestos aduaneros en distintos puntos del país.

- Nuevos canales de comunicación con el contribuyente

El Organismo se mantiene a la vanguardia en el uso intensivo de las nuevas tecnologías de comunicación e información para ajustar servicios en base al perfil de los contribuyentes.

- Aplicaciones tecnológicas de asistencia

Se acompaña la política nacional con relación al gobierno electrónico con el fin de administrar eficientemente los recursos del Estado, facilitar el cumplimiento del ciudadano y garantizar la transparencia de la gestión pública.

- Mostrador virtual

A través del mostrador virtual se continuará ofreciendo un mejor servicio al contribuyente y usuario aduanero, facilitando la realización de trámites tales como la presentación de declaraciones juradas, el pago de obligaciones, el registro de operaciones aduaneras, la consulta al Sistema de Cuentas Tributarias, el ingreso de nuevos trabajadores y el control de los aportes previsionales.

Simplificar normas y procedimientos

- Transparencia

Uno de los principales objetivos institucionales es contribuir en la construcción de una sociedad consciente de sus deberes fiscales y ayudar a los ciudadanos a cumplir esos deberes con la mayor comodidad y seguridad posibles, basados en principios de transparencia y confianza mutua.

- Reducción de los costos de cumplimiento

La Administración promueve el desarrollo de herramientas que permitan la reducción de los costos en los que incurren los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

- Criterios uniformes de atención y servicio

Para combatir el incumplimiento se implementan acciones tendientes a fortalecer la conciencia fiscal, se desarrollan normas y procedimientos claros y simples dirigidos a todos los sectores de la sociedad.

- Conciencia fiscal

Se profundiza la orientación a internet en la relación con los ciudadanos para minimizar la concurrencia a las dependencias de la AFIP. Se establecen nuevos mecanismos que faciliten la realización de trámites vía web.

- Estandarización de procesos

Con la intención de facilitar y posibilitar el cumplimiento de la ley, el Organismo perfeccionará las herramientas que actualmente permiten a los contribuyentes generar sus auto-liquidaciones.

- Información accesible

Se continua trabajando bajo el concepto de ventanilla única, permitiendo a los ciudadanos vincularse con la Administración en materia tributaria, aduanera y de los recursos de la seguridad social a través de un único espacio que les posibilite informarse y realizar sus gestiones de una forma más rápida y eficiente.

- Facilitación del pago de las obligaciones

El Organismo continua el proceso de consolidación de la relación fisco-ciudadano asegurando la transparencia en la gestión a través de la disponibilidad de la información para todos y promoviendo la participación social a través del acceso a la información, impulsando mecanismos de control ciudadano.

Facilitar el comercio exterior

- Controles no intrusivos

El comercio internacional es uno de los pilares del desarrollo económico del país. Las acciones de la AFIP acompañan su crecimiento, facilitando el intercambio lícito de bienes y servicios.

- Operadores confiables

Se continúa con la incorporación sistemática de tecnología y la adecuación de los procesos para que los ciudadanos reduzcan los costos y el tiempo de sus operaciones, contribuyendo a un comercio internacional acorde a los lineamientos de la Organización Mundial de Aduanas.

- Seguridad en la cadena logística

En el proceso de transformación que se está llevando a cabo para que el servicio aduanero sea más flexible ante los cambios del contexto, se continuará trabajando para fortalecer la figura del operador confiable.

- Intercambio de información

Se sigue desarrollando y consolidando el servicio aduanero a través de la modernización de los sistemas informáticos para procurar la transparencia y calidad de los procesos.

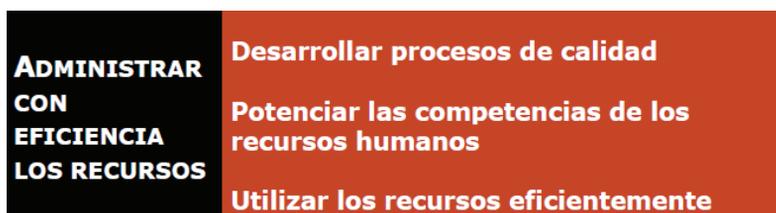
- Acuerdos institucionales

Consciente de su rol en la economía nacional, la Aduana continuará reforzando los vínculos con los diferentes sectores y usuarios del servicio aduanero, coordinando actividades que aseguren la cadena logística del comercio exterior.

- Integración regional

La AFIP sigue incorporando herramientas de control no intrusivas y capacitando a sus recursos humanos para contribuir con una gestión aduanera más eficiente, capaz de continuar asegurando un comercio internacional lícito, evitando el fraude marcario, el narcotráfico e impidiendo el ingreso de elementos prohibidos y sustancias contaminantes.

Se continuarán profundizando los lazos operativos y procedimentales con otros países, apoyando los procesos de integración regional.



La AFIP trabaja permanentemente en la formación de sus recursos humanos. En la actualidad, el Organismo dispone de una dotación altamente calificada sobre la que se continuará fomentando la capacitación, especialización y desarrollo.

Los cambios del entorno exigen que el Organismo se adapte continuamente a las nuevas situaciones. Para ello, se seguirá trabajando en el desarrollo de una estructura interna ágil y flexible.

En concordancia con la política gubernamental, se administran los recursos financieros, materiales y tecnológicos dentro de un marco de transparencia y austeridad, potenciando su utilización con responsabilidad y eficiencia.

En los próximos años, la Administración se focalizará en perfeccionar la calidad y lograr la excelencia de las actividades asociadas a sus tres áreas de negocio -tributaria, aduanera y de los recursos de la seguridad social- como así también a los procesos centrales que contribuyen permanentemente con las tareas operativas.

Desarrollar procesos de calidad

- Procedimientos simples

La AFIP centra su atención en la consolidación del modelo de gestión interna que se viene desarrollando desde hace varios años.

Se avanza en la normalización, armonización y simplificación de la normativa y los procedimientos internos.

- Fortalecimiento del ambiente de control interno

Se profundiza la institucionalización de una política integral de comunicación interna que permita la interacción de las distintas áreas de negocio y de apoyo del Organismo, con el fin de desarrollar procesos validados por todas las instancias institucionales.

- Modelos de madurez

La Institución trabaja fuertemente en la implementación de procesos que se ejecuten bajo parámetros de calidad, de modo de asegurar la eficacia y transparencia en la gestión. Se impulsan acciones integrales de autoevaluación de procesos mediante análisis de modelos de madurez, que permitan identificar medidas para avanzar dentro de una estrategia organizacional de mejora continua.

- Mejora continua

Se impulsa la sistematización de una metodología de gestión de riesgos basada en estándares internacionales para identificar los factores críticos y priorizar su mitigación a través del establecimiento de controles.

- Confiabilidad de la información

La concientización de los recursos humanos respecto a los riesgos inherentes a la utilización y acceso a la información almacenada en el Organismo será una pauta de trabajo para los próximos años.

- Comunicación interna

A partir del establecimiento de nuevos estándares en la estructura de los datos, se potencia el resguardo de los recursos y la confiabilidad de la información.

Se intensificarán los controles y se asegurará la calidad de las actividades, circuitos y sistemas para mejorar y agregar valor a las operaciones de la AFIP.

- Gobierno corporativo

Se realizan acciones tendientes a fortalecer el gobierno corporativo, destacando la formalización de procedimientos operativos y de apoyo, y la sistematización de la medición del desempeño de los recursos humanos, que conlleven a mejorar la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

Potenciar las competencias de los recursos humanos

- Capacitación y desarrollo permanente

La AFIP procura un permanente ajuste de su dotación y competencias a las necesidades de gestión.

Anualmente, se planifica el ingreso de personal y se generarán actividades de capacitación e inducción que permitan potenciar su desarrollo en las tareas y procedimientos de trabajo asignados.

En este sentido, el desarrollo de la carrera profesional de los agentes se promueve en concordancia con las propias necesidades de la Organización.

- Asignación eficiente de recursos

Se busca lograr una mayor integración funcional promoviendo mecanismos de movilidad interna que permitan una asignación más flexible de los recursos humanos y la cobertura de puestos específicos.

- Especialización y capacidad de gestión

Se trabaja en aumentar la operatividad del personal para enfrentar las complejidades y cambios del entorno. Se impulsa la especialización por área de negocio, aprovechando particularmente la capacidad de gestión en materia de control de los recursos de la seguridad social, a

través de cambios en la estructura funcional de esta área de negocios.

- Fortalecimiento gerencial

La AFIP sigue impulsando la capacitación permanente. Se avanzará con el aprendizaje a través de la plataforma e-learning y las videoconferencias como vías alternativas para propiciar el crecimiento profesional en el ámbito laboral, permitiendo el acceso igualitario desde todos los puntos del país en el marco de una política de reducción de gastos.

- Nuevas herramientas gerenciales

Además, la atención se centra en potenciar el rol gerencial como responsable de la integridad en el uso y la aplicación de recursos. Conjuntamente, se trabaja en reforzar el desarrollo y utilización de herramientas gerenciales para optimizar la toma de decisiones que contribuyan a una mejora en la gestión.

- Integridad

Siguiendo los lineamientos del Código de Ética de la AFIP, se continúa con la promoción y divulgación de los valores éticos, afianzando la integridad de los recursos humanos.

Utilizar los recursos eficientemente

- Presupuesto estratégico

La AFIP avanza en mejorar los mecanismos tendientes a evaluar la gestión económica- financieras originadas en la estimación de necesidades de recursos para el funcionamiento institucional. Esto implicará fortalecer la coordinación entre el planeamiento de la gestión institucional y el proceso de formulación presupuestaria de cada ejercicio.

- Aplicación de tecnología

De esta manera, se cuenta con un presupuesto ajustado a los objetivos estratégicos de la Organización, se podrán establecer los costos por proyectos, como así también las áreas involucradas y los responsables, determinando la eficacia de la gestión por unidad ejecutante.

- Integración de procesos y sistemas Información pública

Se continua avanzando en transparentar y difundir la información, impulsando el desarrollo de proyectos tecnológicos que permitan

poner a disposición de la sociedad la información de AFIP, cuyo conocimiento público redunde en una ciudadanía más informada y responsable.

- Modernización tecnológica

Se dará continuidad al trabajo llevado a cabo para adecuar la infraestructura, las bases tecnológicas y profesionales que permitan estar a la altura de los estándares de calidad más exigentes a nivel internacional, contando con una de las plataformas más modernas y seguras del Estado.

- Utilización eficiente de la información

Complementariamente, se fomenta el uso efectivo de la información, a fin de potenciar las capacidades de detección de áreas de acción específica tanto para acciones de control como para brindar servicios y facilidades de cumplimiento a los ciudadanos.

CONTRIBUIR AL DESARROLLO NACIONAL	Promover la inclusión social y la cultura tributaria
	Establecer alianzas estratégicas
	Participar proactivamente en definiciones normativas

El compromiso de la AFIP por una justicia social y tributaria abarca la búsqueda de una tributación ecuánime de los ciudadanos. El camino del desarrollo con inclusión social requiere la construcción de una AFIP inteligente, ágil y fuerte. Las diversas formas de incumplimiento y fraude se modifican rápidamente adaptándose a la realidad económica y normativa, aprovechando un entorno económico abierto y globalizado, lo que genera nuevos desafíos a la Organización.

Junto a las medidas de prevención del fraude, la aplicación, percepción, control y fiscalización de los tributos nacionales, los recursos de la seguridad social y las actividades relacionadas con el comercio exterior, resulta preciso llevar a cabo otras tareas que, si bien no responden directamente a aquella finalidad, son necesarias como apoyo para el cumplimiento de la misión.

Atento a esta realidad, se procura proseguir con la conformación de alianzas estratégicas, ampliando las relaciones con otras instituciones

y organismos públicos.

Se continúa con el fortalecimiento de la cultura tributaria, pretendiendo diseñar e implementar programas y proyectos dirigidos a los diferentes sectores e la población, y se propondrán los cambios legislativos pertinentes para fortalecer la normativa determinativa y sancionatoria.

Promover la inclusión social y la cultura tributaria

- Promoción de patrones culturales

Continuando con la decisión estratégica de fortalecer la conciencia fiscal de los ciudadanos, se desarrollarán programas de comunicación institucional que favorezcan el cumplimiento voluntario y desalienten las conductas defraudatorias.

- Educación fiscal

Para la profundización de la cultura fiscal se buscará diseñar e implementar programas y proyectos dirigidos a los diferentes sectores de la población -niños, adolescentes y adultos- y del sector educativo -alumnos y docentes-, desarrollando una política abierta de comunicación externa que permita acceder a nuevos espacios en los medios de difusión y comunicación.

- Fomentar la formalización del empleo

A partir de la capacidad operativa y profesional y el despliegue territorial de la Organización, se buscará mejorar las condiciones del trabajo y el comercio, estimulando el compromiso de la sociedad para la inclusión de los actores económicos que permanecen en la informalidad.

- Compromiso social

Se continuará destinando esfuerzos a diseñar herramientas que favorezcan la formalización del empleo, con especial énfasis en segmentos de alta vulnerabilidad social promoviendo la institucionalización cívica y la cohesión social.

Establecer alianzas estratégicas

- Inserción internacional

Durante los últimos años se afianzaron los vínculos con otros organismos e instituciones suscribiendo numerosos convenios y acuerdos. Los resultados obtenidos a través de esta política, en

función de prevenir ilícitos impositivos, aduaneros y previsionales, y a las mejoras en la aplicación de los sistemas normativos de cooperación institucional, promueven la continuidad en profundizar y ampliar las alianzas tanto a nivel local como internacional.

- Convenios con otros organismos

Se adopta una participación más activa que permita garantizar la plena aplicación de los acuerdos de información y convenios de doble imposición firmados.

- Efectivo intercambio de información

El sistema tributario nacional se gestiona en distintos niveles administrativos, con lo cual resulta imprescindible contar con instrumentos y mecanismos de colaboración entre todas las instancias y adoptar medidas para reforzar la cooperación con las administraciones provinciales y municipales.

- Coordinación con otros organismos

Asimismo, se asegura una permanente coordinación con los organismos gestores de la seguridad social y se profundizan las acciones para la promoción de transferencia de experiencias y sistemas desarrollados por la AFIP a terceros organismos, para la incorporación de mejores prácticas, contribuyendo a su modernización.

- Integración regional

Se promueve la integración regional en el ámbito del MERCOSUR con acciones tendientes a la facilitación y control de las transacciones transfronterizas.

Participar proactivamente en definiciones normativas

- Generación de consensos

La prevención y lucha contra el fraude requieren el continuo fortalecimiento del sistema normativo tributario.

- Proactividad normativa

Se propondrán los cambios legislativos que se estimen necesarios para fortalecer la normativa determinativa y sancionatoria, de manera que la Administración cuente con mayores facultades para obtener información de trascendencia tributaria y aumentar la efectividad de

sus procedimientos.

- Interacción con el Poder Legislativo

Se mantendrá una permanente interacción con las diversas comisiones del Poder Legislativo y con los distintos ámbitos que nuclean y regulan la actuación profesional relacionados con la materia impositiva, aduanera y de los recursos de la seguridad social.

- Diálogo con actores sociales y sectoriales

Se continuará trabajando en potenciar las especialidades procedimentales y facultativas por área de negocio.

3.2 El corto plazo – planes de gestión anuales AFIP

La Disposición 42/09 (AFIP) establece el ciclo de planeamiento para las actividades llevadas a cabo en el Organismo, así como las áreas intervinientes en el proceso y sus respectivas competencias:

El proceso de planeamiento institucional consta sumariamente de las siguientes etapas:

- Formulación del Anteproyecto del Plan de Gestión AFIP
- Formulación del Proyecto de Plan de Gestión AFIP
- Actividades de Seguimiento y Evaluación

3.2.1 Etapa I. Anteproyecto del Plan de Gestión AFIP

Este documento acompaña al Proyecto de Presupuesto del Organismo que anualmente se remite a la Oficina Nacional de Presupuesto. Incluye las actividades – indicadores de gestión e iniciativas de mejora - más relevantes que serán incorporadas al Proyecto de Plan de Gestión AFIP. Se elabora del 1ro al 31 de julio de cada año.

3.2.2 Etapa II. Proyecto del Plan de Gestión AFIP

Este documento es elaborado por la AFIP en su conjunto y puesto a consideración de la Jefatura de Gabinete de Ministros en línea con lo dispuesto en el Decreto 1399/01.

La elaboración del documento se lleva a cabo entre el 1ro de octubre y el 10 de diciembre de cada año y el proceso consta de las siguientes fases:

- Identificación de indicadores e iniciativas por parte de las áreas

- centrales y operativas del Organismo
- Análisis y priorización de indicadores e iniciativas
- Cronograma de reuniones de validación con las máximas autoridades del Organismo
- Elaboración del Proyecto de Plan de Gestión
- Aprobación del Proyecto de Plan de Gestión por el Administrador Federal y remisión a la Jefatura de Gabinete de Ministros

Recibido el documento definitivo del Plan de Gestión AFIP con las consideraciones de la Jefatura de Gabinete de Ministros, el mismo es difundido a todas las áreas de la Administración Federal.

3.2.3 Etapa III. Actividades de seguimiento y evaluación

La etapa de seguimiento y evaluación de las actividades incluidas en el Plan de Gestión AFIP abarcan el año calendario, estableciéndose distintos cortes en la información, de acuerdo a la periodicidad definida para las actividades de rutina (indicadores de gestión); y a las etapas definidas para las iniciativas (proyectos de mejora).

Se elaboran periódicamente informes de corte mensual y trimestral. Trimestralmente se presentan los avances y resultados al Consejo Asesor de AFIP.

Asimismo, el Organismo cuenta con un Tablero de Comando (Sistema de Seguimiento del Plan de Gestión) que establece un sistema de alertas para la rápida visualización del curso de las actividades programadas.

De esta forma, los indicadores e iniciativas incluidos en el Plan de Gestión AFIP, agrupados por Objetivo Estratégico, se distinguen en tres grupos de acuerdo al nivel de cumplimiento registrado a la fecha de corte: Verde, Amarillo y Rojo.

Culminado el año, se elabora un Informe de Cierre con la evaluación final de los resultados de la gestión institucional en función de lo programado en el Plan de Gestión. Se presentan los resultados obtenidos al Consejo Asesor del Organismo, que dictamina sobre el cumplimiento del Plan de Gestión de acuerdo a lo establecido en el Dto 1399/01.

4. INDICADORES DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Los indicadores de resultados de gestión se formulan y monitorean dentro de un marco de planificación institucionalizado a través del

Plan Anual de Gestión de AFIP.

- Medición de la gestión a través de:
 - Indicadores (para las actividades rutinarias).
 - Iniciativas (proyectos de mejora).

- Formulación:
 - Establecimiento de metas para las actividades rutinarias.
 - Presentación de proyectos específicos por cada área del Organismo.

- Seguimiento y Control de Gestión:
 - Sistema informático elaborado internamente en el Organismo.
 - Conjunto de alertas que identifica los desvíos respecto a lo planificado.
 - Descripción detallada del avance en los proyectos.

- Análisis y Evaluación:
 - Elaboración de reportes de gestión mensual, trimestral y de cierre basados en el seguimiento realizado.
 - Presentación de resultados a un Consejo Asesor (externo al Organismo) que evalúa los resultados obtenidos.

5. CONCLUSIONES

La estrategia adoptada por la AFIP asegura la calidad de los servicios ofrecidos a los distintos segmentos de contribuyentes y usuarios aduaneros, la transparencia en el uso de la información y la utilización de herramientas amigables para facilitar al máximo posible el cumplimiento de los ciudadanos responsables.

El esfuerzo de la Organización se orienta a lograr la consolidación del modelo de gestión que tiende al control eficiente y al aseguramiento de niveles sustentables de recaudación como sus ejes principales.

Aumentar el control inteligente, generar percepción de riesgo y brindar previsibilidad financiera y seguridad jurídica, son factores que decididamente colaboran con la generación de un clima propicio al crecimiento nacional y la inversión productiva, en un ambiente de equidad, respeto y cumplimiento de la ley por parte de todos.

DISEÑO DE PLANES DE CONTROL DE LA EVASIÓN E INDICADORES DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Juan Ricardo Ortega
Director General
Impuestos y Aduanas Nacionales,
Colombia)

SUMARIO: *1. Planes de control de la evasión fiscal.- 1.1. Zonas francas.- 1.2. Inversión y donación de lotes de reserva forestal.- 1.3. Descuentos aplicados por grandes superficies.- 1.4. Usufructo de vehículos.- 2. Indicadores de gestión de resultados.- 2.1. Productividad de los impuestos: Renta e IVA.- 2.2. Evasión de los impuestos: Renta e IVA.- 2.3. Metas de Gestión.*

1. PLANES DE CONTROL DE LA EVASION FISCAL

A continuación se presentan algunos de los casos o modalidades de evasión detectados por la Administración, así como también las medidas y acciones adoptadas en el área de fiscalización para combatir dichos esquemas.

1.1. Zonas francas

En Colombia las Zonas Francas, se constituyen como áreas geográficas delimitadas dentro del territorio nacional, en las cuales se desarrollan actividades industriales, de servicios y comerciales.

Dichas Zonas Francas gozan de una normatividad especial en materia tributaria y aduanera, que ofrecen beneficios fiscales, tales como:

- Tarifa de impuesto de renta del 15%, para los usuarios industriales, de bienes y servicios.
- Se consideran exentos de IVA los bienes que se vendan desde el Territorio Aduanero Nacional a las Zonas Francas (industriales de bienes y servicios).
- Certificados de reembolso tributario CERT por exportaciones.

Esquema de Evasión

En una investigación, que verificó integralmente las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias del contribuyente, se detectaron entre otras las siguientes conductas:

- Omisión de ingresos
- Omisión de activos
- Salida de mercancías sin el cumplimiento de los requisitos y formalidades establecidas por las normas aduaneras
- Incumplimiento de la obligación de canalizar a través de los intermediarios cambiarios, los pagos por las exportaciones realizadas
- Incumplimiento de la obligación de informar endeudamiento externo estando obligado.

1.2. Inversión y donación de lotes de reserva forestal

De conformidad con la legislación tributaria colombiana, los contribuyentes tienen derecho a solicitar como deducción en su declaración de renta, las inversiones que realicen en el control y mejoramiento del medio ambiente.

Por otra parte, también se establecía como beneficio tributario la posibilidad de poder llevar como deducción en el impuesto de renta, las inversiones en activos fijos reales productivos.

Esquema de evasión

Disminución en el Impuesto sobre la renta, así:

- No Procedencia de la Deducción por Inversión en Medio Ambiente
- Deducciones No Procedentes – Donaciones
- Fraude Fiscal

Descripción del caso

Se crea una cooperativa, que adquiere lotes ubicados en una zona de reserva forestal. Estos lotes son comprados a precios bajos por su condición de terrenos improductivos.

Posteriormente, dichos lotes son vendidos y/o permutados a contribuyentes del impuesto de renta, a precios muy superiores al valor por el cual fueron adquiridos. En algunos casos el precio se multiplicó en cerca de 1.250 veces, sin que hubiesen sufrido transformación alguna.

Una vez el lote ingresa al patrimonio del contribuyente, éste solicita la deducción por inversión en el medio ambiente. Al año siguiente, el contribuyente dona el mismo lote a una entidad sin ánimo de lucro, con lo que se configura un beneficio concurrente.

Conclusiones

Se pudo demostrar que no existió una inversión en control y mejoramiento del medio ambiente.

Se detectaron cerca de 95 empresas que utilizaron este esquema de evasión, en su gran mayoría Grandes Contribuyentes.

1.3. Descuentos aplicados por grandes superficies

Las grandes cadenas realizan cobros a sus proveedores por la realización de diversas actividades, que permiten promocionar y por lo tanto vender los productos de estos últimos.

Entre dichos servicios pueden mencionarse logística, manejo de línea, plataforma, transporte, exhibición en puntas de góndola, publicidad, entre otros; prácticas más conocidas como rappel y rebate.

Esquema de evasión

- Indebida clasificación del ingreso: Ingresos Gravados por Ingresos No Gravados.
- No cobro del IVA (impuesto a las ventas)

Descripción del caso

Las grandes superficies no facturan dichos servicios, sino que, a través de notas de crédito disminuyen el valor del costo de la mercancía y en consecuencia, el valor a pagar al proveedor.

Por lo tanto, los cobros por los mencionados servicios no se registran contablemente como un ingreso, tal como lo exige la norma contable colombiana, y por ende no causan el IVA.

La práctica se evidenció haciendo verificaciones a los proveedores de las cadenas, con el fin de determinar el contenido, características y conceptualización de cada cobro que la gran superficie le efectuaba.

Conclusiones

Se han iniciado las investigaciones tendientes a determinar el IVA dejado de cobrar por la prestación de dichos servicios.

Los gremios que representan intereses de dichas cadenas, han iniciado acercamientos con la DIAN para definir hacia el futuro la conceptualización de cada cobro y su incidencia fiscal, de manera tal que grandes superficies y proveedores tengan reglas claras.

1.4. Usufructo de vehículos

De conformidad con la legislación civil colombiana, el usufructo es un contrato mediante el cual, una persona concede a otra, el uso y aprovechamiento de un bien.

Esquema de evasión

Las empresas concesionarias de vehículos están ofreciendo a sus clientes, en reemplazo de un contrato de compraventa, que es la figura negocial típica, un contrato de usufructo junto con una promesa futura de compraventa del mismo vehículo por parte del cliente.

La anterior figura permite:

- Deducción por Inversión en Activos Fijos Reales Productivos
- Gasto por depreciación
- Omisión de Ingresos
- No cobro del IVA

Descripción del caso

Compañía de vehículos importados, celebra simultáneamente un contrato de Promesa de Compra Venta, y de Usufructo de Vehículo Automotor, con el cliente-comprador, y en este último se le transfiere al comprador el dominio sobre el vehículo.

La forma de pago que convienen las dos partes, es del 50% de cuota inicial y el 50% restante en 60 cuotas mensuales iguales, cancelados a la compañía de vehículos mediante desembolso por parte de la entidad financiera, que concede el crédito al comprador.

No expiden factura, por ende no cobran el IVA respectivo, no causan el ingreso real de la venta del vehículo en su contabilidad, pues van generando la venta de forma diferida por los cinco años que se firmó el contrato, y la diferencia sobre el valor cancelado por el bien lo manejan como un descuento condicionado (descuento nunca pactado), cargándolo como una deducción, teniendo impacto en el impuesto de renta también.

Conclusiones

Con fundamento en las investigaciones realizadas, se determinó que el negocio jurídico realmente celebrado fue un contrato de compraventa de vehículo y no de usufructo.

Se profirieron los actos administrativos tendientes a determinar el IVA dejado de cobrar y a rechazar los gastos por depreciación y las deducciones por inversión en activos fijos reales productivos.

2. INDICADORES DE GESTIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan de forma breve la productividad en los impuestos de Renta e IVA en Colombia, así como los niveles de evasión, respecto de los citados impuestos en nuestro país.

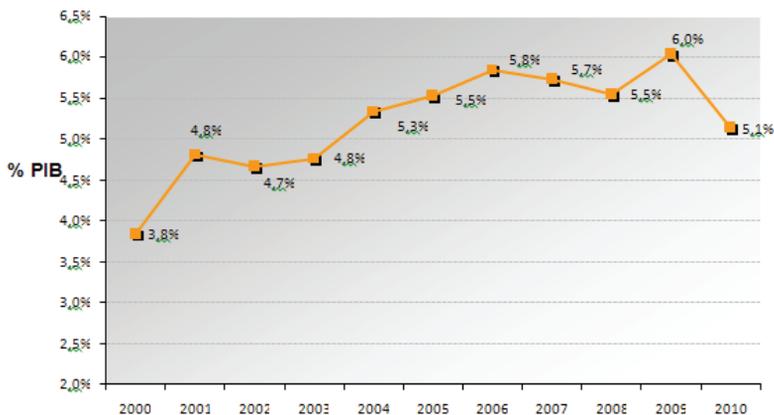
Este estudio fue elaborado por la Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, para la construcción del plan de choque contra la evasión 2012.

2.1. Productividad de los impuestos: Renta e IVA

Tomando el PIB como punto de referencia para dimensionar el tamaño máximo de la base gravable del impuesto de renta y del IVA, es posible calcular un recaudo teórico o potencial que al ser contrastado con el recaudo efectivo arroja una aproximación sobre la productividad de los tributos.

Gráfica 1

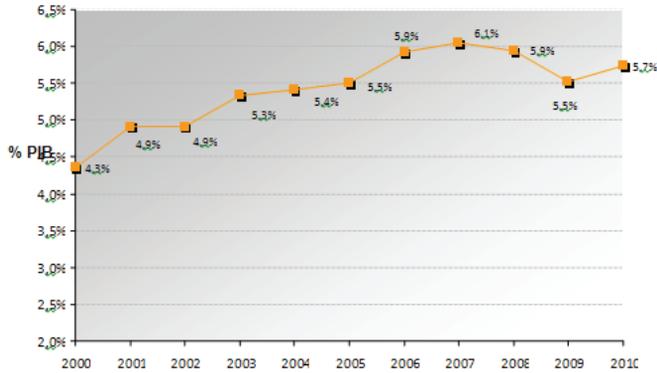
Evolution del Impuesto sobre la Renta en Colombia



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional - DIAN

Gráfica 2

Evolución del Impuesto a las Ventas - IVA en Colombia



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional – DIAN

2.2. Evasión de los impuestos: Renta e IVA

Las estimaciones indican que a precios de 2009 el monto total de evasión estimada para el impuesto de renta, ascendió a \$11,5 billones de pesos, lo que representa 2,3% del PIB. El control de cada punto de evasión en este impuesto permitiría al fisco nacional recuperar \$427 mil millones de pesos por año.

En la siguiente gráfica se puede apreciar que la tasa de evasión global de este tributo habría descendido desde el 39% en el año 2000 hasta el 27% en el año 2009.

Gráfica 3

Tasa de Evasión de Renta en Colombia



Fuente: Subdirección de Gestión de Análisis Operacional

En relación con el impuesto sobre las ventas, los 25 puntos de evasión estimados (gráfica 5) para el 2010 representan 10.6 billones de pesos que equivalen a cerca de 2 puntos del PIB. Cada punto de evasión reduce los ingresos tributarios en aproximadamente 420 mil millones de pesos del año 2010.

Gráfica 3

Tasa de Evasión de Renta en Colombia



2.3. Metas de Gestión

La DIAN estableció para el cuatrienio las siguientes metas, en lo que respecta al Plan de choque contra la evasión.

No.	Nombre del indicador	Responsable	Programación de la Meta			
			2011	2012	2013	2014
1	Gestión Efectiva de Fiscalización (billones de \$)	Dirección de Gestión de Fiscalización	1,3	1,4	1,6	2

La gestión efectiva de fiscalización tributaria se mide teniendo en

cuenta los siguientes componentes:

- Las correcciones de las declaraciones de los contribuyentes inexactos o la presentación de declaraciones de personas que no habían cumplido con la obligación de declarar.
- Los actos proferidos y ejecutoriados, por lo cuales se determinen mayores valores a pagar, menores saldos a favor, o se impongan sanciones.
- La gestión obtenida por programas de mejoramiento de recaudo realizado a los contribuyentes o responsables de los impuestos de Renta, IVA y Retención en la fuente, concomitante a la presentación de la respectiva declaración.

A continuación se presentan los resultados para el periodo 2011.

No.	Nombre del indicador	Responsable	Meta	Logrado	% Cumplimiento
1	Gestión Efectiva de Fiscalización (billones de \$)	Dirección de Gestión de Fiscalización	1,3	1,4	108%

CONSIDERACIONES FINALES

CONSIDERACIONES FINALES

Jeffrey P. Owens
Ex Director - del Centro de Política y
Administración Tributaria de la OCDE

Nuevos retos para las administraciones tributarias en el siglo 21



Jeffrey Owens

1. Introducción

Me gustaría agradecerle al CIAT por invitarme a dar el discurso de clausura. Como muchos de ustedes saben, recientemente me he retirado de la OCDE. Es una sensación extraña: retirado pero consciente de que todavía hay mucho por hacer en el mundo tributario.

Mi carrera en la OCDE coincide con mi compromiso con el CIAT. La primera reunión que asistí del CIAT fue en Brasil hace más de 30 años.

Mucho ha cambiado desde entonces tanto en el CIAT como en las administraciones tributarias alrededor del mundo.

Marcio me pidió que resumiera algunos de los temas tratados en nuestras discusiones esta semana. Un debate con muchas nuevas ideas sobre la mesa. No quisiera repetir todos los puntos que se tocaron, pero si quiero resumirlos en cuatro temas.

- El cambio en las actitudes hacia el cumplimiento por parte de las administraciones tributarias.
- Cómo han respondido las administraciones tributarias a los desafíos de operar un sistema tributario en un entorno global cambiante.
- Qué nuevos retos están enfrentando las administraciones tributarias y probablemente enfrentaran durante la próxima década.
- El papel de la cooperación internacional.

2. Cambio de actitud por parte de las administraciones tributarias

El enfoque tradicional que las administraciones tributarias le dan al cumplimiento tributario se basó mucho en lo que yo llamo una analogía militar: identificar el objetivo (evasores) y eliminarlos. El objetivo era detectar y disuadir la evasión sobre todo a través de auditorías sorpresa. Las administraciones tributarias fueron los “policías” en el sistema: su función era vigilar el sistema. Las auditorías, generalmente confrontacionales, eran el centro de la estrategia. El éxito se medía por el rendimiento de estas auditorías; el número de evaluaciones hechas; el número de casos judiciales ganados, o en algunos casos incluso perdidos; y por los ingresos adicionales obtenidos. La mayoría de las administraciones tributarias fueron dirigidas por abogados (con una inclinación natural a litigar) o técnicos tributarios que habían trabajado a través de la cadena de la auditoría. Para las Administraciones tributarias resultaba relativamente fácil obtener más recursos y al final de este período de 30 años, la mayoría de las administraciones tributarias eran mucho más grandes que al principio.

Actualmente, las Administraciones tributarias están avanzando hacia el desarrollo de una respuesta conductual para el cumplimiento: cambiando hacia la prevención en lugar de sólo detectar el incumplimiento. ¿Por qué este cambio?:

- Por el reconocimiento de que la mayoría de los contribuyentes quieren cumplir voluntariamente y la principal tarea de las administraciones tributarias es ayudarles a hacerlo.
- Porque los contribuyentes son cada vez más conscientes de que tienen derechos y obligaciones.
- Por la segmentación de los contribuyentes: aceptar que diversos grupos de contribuyentes tienen diferentes tipos de necesidades.
- Por distanciarse de un enfoque de impuestos por impuestos a un enfoque más centrado de contribuyente por contribuyente.
- Por que la mayoría de las administraciones tributarias, al menos en el mundo desarrollado, actualmente están bajo presión de hacer más con menos.
- Por reconocer que no se puede abordar eficazmente a la economía informal con sólo una fiscalización más estricta.

3. ¿Cómo han respondido las administraciones tributarias a estas presiones?

No debemos subestimar el impacto en las administraciones tributarias por convertirse cada vez más, no sólo en agencias de cobro pero también en agencias de gastos. Actualmente muchas son responsables de implementar programas sociales (por ejemplo créditos familiares, planes de préstamo de estudiantes). También, muchos gobiernos ven a la administración tributaria como una agencia para aplicar parte de sus programas estructurales para salir de la crisis. Cada vez más, las autoridades tributarias están asumiendo el papel de reguladores (por ejemplo en el área ambiental).

Todo esto ha cambiado la manera en que opera una administración tributaria, el perfil del personal necesario y los riesgos políticos de las administraciones tributarias. Pocos ciudadanos se quejarán si se retrasan sus facturas de impuestos pero si se quejarán fuertemente si sus pagos de beneficios se retrasan. Muchos Comisionados tributarios son ambivalentes acerca de esta tendencia y estamos empezando a ver una reversión de la misma con algunas administraciones tributarias restringiendo sus funciones como agencias de gasto.

Las Administraciones tributarias deben ahora operar en un entorno global donde las empresas multinacionales operan como entidades globales, menos vinculadas a sus propios países. Operan y planifican de forma global y esto se aplica a sus asuntos tributarios. Cada vez más las empresas multinacionales son del BRIC. Del mismo modo, la profesión de asesor se ha vuelto cada vez más global. En ninguna parte este proceso de globalización es más fuerte que en el sector financiero. Han desaparecido los controles de divisas; así como los controles de la inversión hacia adentro y hacia afuera. La tecnología ha permitido a las instituciones financieras mover grandes sumas de dinero alrededor del mundo con tan solo un clic de la computadora. A pesar de los retos que la globalización plantea a las administraciones tributarias, uno no debe subestimar los beneficios de la globalización: beneficios para los ciudadanos; para los gobiernos; para las empresas. Pero debemos asegurarnos que los costos y beneficios de la globalización son compartidos de forma justa.

Esta globalización de las economías nacionales plantea nuevos retos para las administraciones tributarias, puesto que tienen que operar detrás de las barreras nacionales. Son instituciones nacionales, no globales. Esto puede verse en los siguientes ejemplos:

CONSIDERACIONES FINALES

- La crisis de las hipotecas de alto riesgo en Estados Unidos se propagó rápidamente a otros mercados financieros.
- El impacto potencial del debate de las telecomunicaciones en la India en las administraciones tributarias alrededor del mundo.
- La forma en que los esquemas tributarios agresivos fueron diseñados en un país, se propagaron rápidamente a otros países.

Otra transformación en el entorno global, es el crecimiento de nuevos individuos de alto patrimonio neto. Siempre hemos tenido los muy ricos, pero lo que estamos viendo ahora es una tendencia a moverse hacia lo que algunos banqueros de inversión han llamado los “ultra-ricos”; o lo que muchos llaman “Hombres de Davos” (y generalmente son hombres más que mujeres). Se trata de individuos que están menos vinculados a cualquier jurisdicción; que son más agresivos y manejan directamente su riqueza. Igualmente son más libres de compromisos con sus conciudadanos. También están más dispuestos a asumir más riesgos en el manejo de sus carteras.

Asimismo hemos visto gobiernos ejerciendo más presión sobre las administraciones tributarias para reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Esto no es nuevo, pero ha tomado una nueva dimensión reconociendo que los costos de cumplimiento pueden ser un factor determinante para la competitividad de un país. Este nuevo enfoque también ha abierto nuevas oportunidades para las administraciones tributarias:

- Nuevas tecnologías que permiten a las administraciones tributarias proporcionar servicios en línea a una gama más amplia de contribuyentes.
- Un Software que hace mucho más fácil a las administraciones tributarias y los contribuyentes calcular el importe del IVA debido.
- Aceptar que en una economía global se hace necesario una mayor transparencia tributaria y la eliminación del secreto bancario que funciona como escudo para que los evasores se puedan ocultar detrás del mismo.
- Aceptar que las administraciones tributarias debe aprender a hacer más con menos y aprender de las experiencias de cada uno.

4. ¿Cómo han respondido las administraciones tributarias a estas presiones?

Las Administraciones tributarias hoy son organizaciones muy diferentes a lo que eran hasta hace diez años. Algunos de los principales cambios son:

1. Cambios estructurales.

Las Administraciones tributarias se han alejado lo más lejos posible de un enfoque fiscal por impuestos a un enfoque integrado hacia los contribuyentes. Hoy en día hay muy pocos países de la OCDE que no se han integrado directa o indirectamente a departamentos de impuestos y muchas también han realizado contribuciones a la seguridad social. Para los grandes contribuyentes, cada vez más vemos que el IVA, el impuesto sobre sociedades y otros impuestos son tratados con un enfoque altamente integrado; con muchos países que tienen administradores que solo se dedican a una empresa grande en particular. También hemos visto el avance hacia la creación de servicios independientes de ingresos, especialmente en países que no integran la OCDE y esto ha eliminado la influencia política, impulsando una escala salarial más realista y también creó una diferencia más clara entre la formulación y la aplicación de las políticas.

También hemos visto que la mayoría de las administraciones tributarias establecen unidades especiales para enfrentar a grupos de contribuyentes que son particularmente importantes en términos de contribución de ingresos. Actualmente muchas administraciones tributarias cuentan con grandes unidades para empresas y estas generalmente están encargadas de tratar con las empresas multinacionales. Un número creciente de países han creado unidades que se centran en individuos con altas riquezas netas y algunos cuentan con unidades especializadas en las pequeñas y medianas empresas. Podemos esperar que continúe esta tendencia de segmentación de contribuyentes.

II. Un nuevo énfasis en la gestión de riesgos

Cada vez más las administraciones tributarias están adoptando un enfoque más sofisticado para la gestión del riesgo, que puede ser visto como parte de la estrategia de segmentación antes mencionada. La idea básica es simple: al centrar los recursos en los segmentos de contribuyentes de más alto riesgo, las administraciones tributarias pueden hacer un mejor uso de sus limitados recursos. Esto requiere un enfoque sistemático para la identificación, evaluación, priorización y tratamiento de los riesgos de cumplimiento.

Para que una gestión de riesgos sea exitosa requiere:

- Mejor acceso a la información, tanto nacional como extranjera: información necesaria para identificar tanto a los contribuyentes de bajo y alto riesgo.
- Esto a su vez requiere la capacidad de integrar información de diferentes fuentes.
- Una estrategia de comunicación, explicando por qué un contribuyente está en la categoría de alto riesgo; cuáles son los criterios; y cuáles son las consecuencias

III. Un enfoque más conductual hacia el cumplimiento de normas

Este enfoque reconoce que las actitudes de cumplimiento de los contribuyentes son más complejas que sólo ser impulsados por el temor a ser detectados. Los economistas y científicos conductuales desarrollaron un nuevo enfoque; siendo la pionera Australia (la oficina australiana de impuestos fue lo suficientemente sabia como para apoyar a académicos de investigación en esta área). La idea clave es que aquellos contribuyentes que quieran cumplir deben ser ayudados a hacerlo, mientras que, los persistentes evasores deben ser objeto de investigaciones y sujetos a estrictas sanciones.

La oficina de impuestos australianos desarrolló una pirámide de cumplimiento colocando a los contribuyentes en 4 categorías:

- Aquellos que no quieren cumplir
- Aquellos que no cumplen, pero que lo harían si la administración tributaria se centra en ellos
- Aquellos que intentan cumplir pero no siempre lo logran.
- Aquellos que están dispuestos a hacer lo correcto y terminan por hacerlo.

Este modelo pasó a identificar los cinco factores que pueden influir en el comportamiento del contribuyente;

- El tipo de negocio (comerciante individual, empresa multinacional etc...)
- El sector industrial (por ejemplo si el sector está o no fuertemente regulado)
- El entorno económico (como está la situación macro-económica)
- La psicología del contribuyente (miedo, conceptos de Justicia)
- Factores sociológicos

Las implicaciones de este nuevo enfoque son los que generalmente enriquecen las herramientas disponibles a las administraciones para conseguir un buen cumplimiento que va más allá de la obligación. Alienta a educar a los contribuyentes en sus derechos y obligaciones; para poner en marcha mecanismos que mejoren el servicio; y así avanzar hacia una actividad ejecutoria más específica.

IV. Colocar el cumplimiento tributario en el marco más amplio de la gobernabilidad/responsabilidad social

Por mucho tiempo los administradores tributarios sólo hablaban con profesionales en tributación, ya sea en el marco de la consultoría o en el marco de los negocios. Esto está cambiando. Los Comisionados pasan más tiempo hablando con los directores generales, directores financieros y juntas corporativas. De esta forma logran que se den cuenta que cumplir con las obligaciones tributarias debe ser parte de su estrategia de un buen gobierno corporativo (Esto no es fácil cuando la crisis financiera pone presión sobre las empresas).

El atractivo de este enfoque es que obliga las juntas corporativas a discutir cuestiones fiscales con más frecuencia y apropiarse de la estrategia tributaria de la empresa. Las Juntas son más propensas que los directores tributarios a sopesar los riesgos financieros y la reputación asociados con una estrategia tributaria agresiva contra un potencial de ahorro en impuestos. Algunos podrán seguir con una estrategia agresiva, otros puede que no, pero al menos el debate va más allá de simplemente minimizar la tasa impositiva efectiva.

Cuando la OCDE comenzó a explorar este nuevo enfoque en el Foro de Administración Tributaria, la mayoría de los Comisionados estaban escépticos. Algunos países tienen normas que prohíben al Comisionado entrar en una sala de juntas; algunos Comisionados estaban preocupados por ser acusados de hacer “maniobras”. Y algunos consideraron que no era parte de la descripción de su trabajo. No es de extrañarse, que también hubiera renuencia por parte de la comunidad empresarial y de los consultores. Estos argumentaron que el impuesto era demasiado complejo para que la Junta participara en una discusión detallada.

El gobierno corporativo, representado en el grupo de gobierno corporativo de la OCDE, era reacio a hacer el enlace entre el buen gobierno corporativo y el buen cumplimiento tributario. Pero después de tres años de trabajo con el TLC, las cosas están cambiando. Cada vez más los Comisionados dedican más tiempo hablando con miembros de la Junta y esto ha dado lugar a que las juntas acepten que

deben respetar tanto la letra como el espíritu de las leyes tributarias. Esta visión se ve reforzada por las recientes directrices revisadas de la OCDE sobre las empresas multinacionales, que ahora se refiere explícitamente a la necesidad de las multinacionales a respetar el espíritu y la letra de la ley.

Este mensaje también se confirmó a través de la forma en que la sociedad civil ha tomado el tema de la transparencia fiscal y del buen cumplimiento tributario. Los gobiernos, tanto de izquierda y derecha, han sido receptivos a estas campañas (no se puede sobreestimar el impacto de las campañas “Ocupa Wall Street” y “no a los recortes”). Los Comisionados de impuesto y directores de impuestos deben aprender a operar en este nuevo entorno político más inclusivo.

V. Hacia una mayor transparencia tributaria

Con el apoyo político del G-20 y otros grupos, las Administraciones tributarias han progresado hacia una mayor transparencia en tributación y hacia la eliminación del secreto bancario como un escudo para ocultar a los evasores. Las Administraciones tributarias están impulsando las iniciativas para el cumplimiento voluntario, incentivando a los contribuyentes a presentar y declarar sus activos mantenidos ilegalmente en el exterior; otros países brindan amnistías tributarias. Todos estos movimientos reconocen que tenemos que solucionar el legado del pasado si queremos avanzar hacia un nuevo futuro más cooperativo.

También hemos visto un mayor enfoque hacia la planificación tributaria agresiva. Muchos gobiernos han establecido normas de divulgación, otros han dirigido no sólo a los usuarios de los sistemas sino también a los promotores y muchos países utilizan sofisticadas empresas de comunicación para mostrar por qué es socialmente inaceptable participar en este tipo de prácticas.

5. Próximos desafíos

¿Cuáles son los próximos desafíos para las administraciones tributarias en la próxima década? Hay muchos que se materializarán, pero voy a identificar nueve que pueden ser particularmente problemáticos:

- i. Los riesgos de violación de la confidencialidad. Acogiéndose con beneplácito la difusión de acuerdos de intercambio de información tributaria, ya sea bilateral o multilateral, y la evolución hacia el intercambio automático, es claro que en este nuevo entorno, exista un riesgo sin precedentes, que la información

sea divulgada. Esto, a su vez, podría poner en peligro un mejor intercambio de información

- II. El creciente papel de las medianas empresas en el comercio fronterizo, también será un desafío para las administraciones tributarias. Estas empresas están menos familiarizadas con las normas tributarias internacionales y por lo tanto pueden encontrarse en una situación de incumplimiento, en parte porque no están familiarizadas con las normativas. Las Administraciones tributarias tendrán que considerar cómo realmente pueden ayudar a estos contribuyentes, particularmente en el área de precios de transferencia.
- III. Trabajando en estrecha colaboración con otros organismos de aplicación del impuesto. Las Administraciones tributarias deben aceptar que tienen un papel en la lucha contra todas las formas de actividades ilícitas y que la información compartida con otros departamentos de gobierno no representa una violación a la confidencialidad. Se ha tenido un progreso significativo en los últimos 18 meses con el GAFI haciendo de los crímenes fiscales un delito. También hemos visto una cooperación sin precedentes entre las agencias tributarias y otros organismos encargados de hacer cumplir la ley, pero una vez más, esto provoca riesgos para las administraciones tributarias; ya que cambia la naturaleza de su trabajo.
- IV. La aparición en el escenario global de multinacionales que son del BRIC y otras economías en transición. Estas multinacionales han comenzado a globalizarse y ahora son algunas de las multinacionales que más rápido crecen en el mundo. Inevitablemente, tienen menos familiaridad con las normativas internacionales del juego ya sea en el ámbito de los tratados o precios de transferencia y, por lo tanto, tal vez pueden inadvertidamente o conscientemente no-cumplir con estas normativas. Esto es particularmente importante para países como China, Brasil e India donde hay muchas empresas multinacionales que operan a escala global.
- V. Presión para producir un ambiente tributario amigable para las empresas. Se espera que esta presión aumente a medida que los gobiernos reconozcan que un ambiente tributario competitivo no es sólo una cuestión de imponer políticas correctas sino también es una cuestión de cómo se administran las normas en la práctica. Esto será especialmente importante en las economías emergentes cuando empiezan a ascender hacia las actividades de alta tecnología y de servicio.

- VI. Reclutar y mantener personal de alta calidad. Una administración tributaria es tan buena como su personal. Sin embargo, hoy vemos muchas administraciones tributarias con una mano de obra envejecida que enfrentan el riesgo de una brecha generacional. La moral es débil y se cortan los programas de formación. Surge una escasez mundial de profesionales en tributación calificados y los gobiernos se verán compitiendo con el sector privado debido a esta disminución. Una solución a esto puede ser la de adoptar una política de puerta giratoria, donde sea aceptable que los expertos tributarios puedan moverse libremente entre el sector público y privado.
- VII. Mantener la confianza de los contribuyentes en el sistema. Un sistema tributario es tan bueno como se le considera que es. Debe haber una relación entre los contribuyentes, asesores fiscales y administraciones tributarias que se base en la confianza; un entendimiento mutuo. Un diálogo inclusivo y constructivo sobre temas es la forma más efectiva de prevenir que estos asuntos se transformen en problemas.
- VIII. Externalización de funciones. Ya hemos visto muchas administraciones externalizar las funciones de TI, pero también hay otras funciones que están siendo externalizadas. Se requiere que las instituciones financieras juegan un papel más importante, no sólo en la recaudación de impuestos (el papel tradicional de las agencias recaudadoras) sino también como asesores de impuesto y verificadores que se cumplan las obligaciones tributarias. Esto se puede observar en los acuerdos QI de EEUU y con las iniciativas del FATCA. También se puede ver en los acuerdos de RUBIK promovidos por Suiza. Igualmente estamos viendo el inicio de un proceso donde el papel de la autoridad tributaria como recogedora de datos llega a ser menos importante, ya que dependen de la información almacenada en la “nube”.
- IX. Las actitudes están cambiando hacia disputas tributarias. Hoy, las administraciones tributarias y los contribuyentes cada vez más reconocen que tienen un interés compartido en minimizar y resolver rápidamente disputas tributarias y reconocen que esto exige centrarse no sólo en un asunto sino en todo el proceso a través del cual se pueden evitar los conflictos. Esto requiere la participación de los contribuyentes en el proceso de formulación e implementación de políticas. Requiere identificar y discutir los asuntos antes de que se transformen en problemas. También requiere resolución previa, el tipo de programas que vemos

en los Estados Unidos (el programa CAT) o los programas holandeses de vigilancia horizontal. También exige un mayor uso de mediación informal, particularmente para esclarecer los hechos en caso de precios de transferencia, y requiere un uso más amplio de programas tipo APA y un arbitraje obligatorio.

6. El papel de la creciente cooperación tributaria internacional

Una mejor cooperación entre las administraciones tributarias puede ayudar a resolver algunos de estos retos. Muchos de estos desafíos provienen de la intensificación del proceso de globalización y a su vez requiere una mayor cooperación entre las administraciones tributarias. Tenemos que aceptar que se trata de un proceso desordenado con distintos actores interpretando diferentes papeles. Aquellos que sostienen que la solución a esto es crear una Organización Mundial de Tributación, tienen que reconocer que si bien en abstracto pueda ser lo deseable, en la práctica es políticamente imposible.

Vamos a seguir teniendo muchos actores en escena, agrupaciones regionales como IOTA, SAGTA, ATAF la UE, CIAT; agrupaciones más pequeñas como el BRIC y agrupaciones más globales como el TLC, la OCDE y el CATA (en el último recuento había más de 15 organizaciones trabajando en las administraciones tributarias alrededor del mundo). En un mundo ideal, estas organizaciones estarían unidas bajo el paraguas de una sola organización (un enfoque que trate de impulsar con la creación del CIOTA en los años 90, pero que fracasó). Sin embargo, necesitamos estrechar mucho más la cooperación entre estas organizaciones; un intercambio de mejores prácticas entre ellos y necesitamos puntos de referencia mundiales para el desempeño de las administraciones tributarias. Esto requiere un diálogo Sur –Sur al igual que Norte-Sur.

Así mismo necesitamos pasar de cooperación hacia una mejor coordinación entre las administraciones tributarias: avanzar más allá del intercambio de información, por ejemplo, exámenes simultáneos y auditorías conjuntas que ofrecen nuevas y mejores oportunidades para la coordinación. El marco jurídico existe, en el Convenio Multilateral sobre Asistencia Administrativa. También necesitamos mecanismos más efectivos para compartir información sobre esquemas de planificación tributaria agresiva. Las administraciones tributarias seguirán siendo nacionales pero podrán superar estas barreras geográficas para lograr una mejor cooperación y coordinación. Evidentemente el papel del CIAT sólo puede continuar creciendo en importancia a medida que los países miembros busquen su apoyo para enfrentar estos retos.

PROGRAMA TÉCNICO

ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT
Santiago, Chile
23 al 26 de abril de 2012

PROGRAMA DIARIO DE ACTIVIDADES

TEMA PRINCIPAL: “MEJORANDO EL DESEMPEÑO DE LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA: EL CONTROL DE LA EVASIÓN Y LA ASISTENCIA A LOS CONTRIBUYENTES”

Lunes 23 de abril

Mañana

08:45 - 09:30 Acto inaugural

TEMA 1: EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y FACILITAR EL CUMPLIMIENTO

Moderador: Carlos Marx Carrasco, Director General, Servicio de Rentas Internas, Ecuador

09:30 - 10:00 **Orador:** Julio Pereira Gandarillas, Director SII, Servicio de Impuestos Internos, Chile (30')

10:00 - 10:10 **Comentarista:** John Njiraini, Comisionado General, Servicio de Ingresos, Kenia (10')

10:10 - 10:30 Debate (20')

Caso País 1.1. e-Facilitación del Cumplimiento: Servicios para el contribuyente por Internet

Moderador: Miguel Gutiérrez, Superintendente de Administración Tributaria, Guatemala

10:30 - 10:50 **Orador:** Beatriz Gloria Viana Miguel, Director General, Agencia Estatal de Administración Tributaria, España (20')

Programa Técnico

10:50 - 11:10 **Orador:** Sue Wormington, Directora General de la División de Integración Horizontal, Agencia de Ingresos de Canadá (20')

11:10 - 11:30 **Orador:** Alain Lelouey, Director del programa COPÉRNIC Dirección General de Finanzas Públicas, Francia (20')

11:30 - 12:10 Debate (40')

Caso País 1.2. e-Control del incumplimiento

Moderador: Roberto Ugarte, Presidente Ejecutivo, a.i., Servicio de Impuestos Nacionales, Bolivia

12:10 - 12:30 **Orador:** Germania Montás, Subdirectora General, Dirección General de Impuestos, República Dominicana (20')

12:30 - 12:50 **Orador:** Marian Bette, Asesora Superior de Políticas, Administración de Impuestos y Aduanas, Países Bajos (20')

12:50 - 13:10 **Orador:** Julio Pereira Gandarillas, Director SII, Servicio de Impuestos Internos, Chile (20')

13:10 - 13:50 Debate: (40')

13:50 - 15:00 Almuerzo

Tarde

Sesión Administrativa

Martes 24 de abril

Mañana

Caso País 1.3. e-Cooperación: Tecnologías de la información que permitan el intercambio de información entre entidades nacionales e internacionales

Moderador: Gerónimo Bellasai, Viceministro de Tributación, Subsecretaría de Estado de Tributación, Paraguay

09:00 - 09:20 **Orador:** Frank Van Driessche, Administración de Impuestos y Lucha contra el Fraude Fiscal, Dirección General de Tributación y Unión de Aduanas, Comisión Europea (20')

09:20 - 09:40 **Orador:** Carlos Alberto Barreto, Secretario, Receita Federal de Brasil (20')

09:40 - 10:00 **Orador:** Sergio Mujica, Secretario General Adjunto, OMA (20')

10:00 - 10:30 Debate (30')

10:30 - 10:50 Café

10:50 - 12:20 **Panel 1:** Los Aspectos Claves en la Comunicación y en los Servicios al Contribuyente: ¿Cuáles son los Servicios Mínimos que se deben Brindar por nternet; cuáles en línea, cuáles los medios de comunicación? Director de Asistencia Técnica y Tecnologías de la Información y la Comunicación

Moderador: Raúl Zambrano, Director de Asistencia Técnica y Tecnologías de la Información y Comunicación, CIAT

Participantes: Canadá, Costa Rica, España, FMI, Guatemala

Convención Multilateral de Asistencia Administrativa Mutua en Asuntos Tributarios

12:20 - 12:50 Orador: Pascal Saint – Amans - OCDE (30´)

12:50 - 13:00 **Comentarista:** Socorro Velazquez - CIAT (10´)

13:00 - 13:20 Debate (20´)

13:20 - 14:30 Almuerzo

Tarde de Integración

Miércoles 25 de abril

Mañana

TEMA 2: SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA AL CONTRIBUYENTE

Caso País 2.1. Mecanismos para la medición de la Calidad del Servicio brindado al contribuyente y resultados obtenidos

Moderador: Rosario Massino, Jefe de la Oficina de Cooperación Internacional, Guardia di Finanza, Italia

09:00 - 09:20 **Orador:** Vilhelm Andersson, Subdirector General, Administración Tributaria de Suecia (20´)

09:20 - 09:40 Debate (20´)

Caso País 2.2. Mecanismos implementados para atender a los contribuyentes en puntos geográficos remotos

Moderador: Pablo Ferreri, Director General de Rentas, Uruguay

09:40 - 10:00 **Orador:** Raju Budhia, Gerente de Grupo, Riesgo y Seguridad Corporativa, Departamento de Rentas Internas, Nueva Zelanda (20´)

10:00 - 10:20 **Orador:** Carlos Marx Carrasco, Director General, Servicio de Rentas Internas, Ecuador (20')

10:20 - 10:50 Café

10:50 – 11:30 Debate (40')

Caso País 2.3. Estrategias orientadas a mejorar la Calidad del Servicio

Moderador: Martin Cox, Secretario Permanente de Finanzas, Ministerio de Finanzas y Asuntos Económicos, Barbados

11:30 - 11:50 **Orador:** Douglas O'donnell, Vice-Comisionado Asistente, IRS, EE.UU (20')

11:50 - 12:10 **Orador:** José Antonio de Azevedo Pereira, Director General, Autoridad Tributaria y Aduanera, Portugal (20')

12:10 - 12:50 Debate (40')

12:50 - 14:15 Almuerzo

Tarde

14:15 - 15:10 **Panel 2:** Ventajas y Desventajas de la Medición de la Calidad del Servicio Brindado a los Contribuyentes: ¿Qué Metodología Utilizar, cada cuanto se deben Realizar? ¿Debe ser obligatorio para la Administración Tributaria Llevarlas a cabo? La Publicidad de los Resultados y las Acciones a Seguir

Moderador: María Raquel Ayala - CIAT

Participantes: Ecuador, EE.UU, España, Nueva Zelanda

TEMA 3: MEDICIÓN DE LA EVASIÓN DEL IVA Y DEL IMPUESTO A LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS Y PERSONAS JURÍDICAS

Moderador: Deokie Hosein, Presidenta encargada, Dirección General de Hacienda Pública, Trinidad y Tobago

15:10 - 15:40 **Orador:** Julio Pereira Gandarillas, Director SII, Servicio de Impuestos Internos, Chile (30')

15:40 - 15:50 **Comentarista:** Promila Bhardwaj, Director General, Departamento de Impuestos sobre la Renta, Ministerio de Finanzas, India (10')

15:50 - 16:30 Debate (40')

16:30 - 16:55 Café

16:55 - 17:30 Intervención del Sr. Ministro de Hacienda de Chile, Dr. Felipe Larraín Bascuñán

Jueves 26 de abril

Mañana

Caso País 3.1. Metodologías para la estimación de la evasión en Renta e IVA.

Moderador: Julio Pereira Gandarillas, Director SII, Servicio de Impuestos Internos, Chile

09:00 - 09:20 **Orador:** Miguel Pecho, Director de Estudios e Investigaciones Tributarias, CIAT (20')

09:20 - 09:40 **Orador:** Fernando Flecha, Director General de Fiscalización Tributaria, Paraguay (20')

09:40 - 10:00 **Orador:** Juan Pablo Jimenez, Oficial de Asuntos Económicos, CEPAL (20')

10:00 - 10:40 Debate (40')

10:40 - 11:00 Café

Caso País 3.3. Diseño de planes de control de la evasión e indicadores de resultados de gestión

Moderador: Khurshid Sattaur, Comisionado General, Autoridad de Ingresos de Guyana

11:00 - 11:20 **Orador:** Carlos Sánchez, Director General de los Recursos de la Seguridad Social, Administración Federal de Ingresos Públicos, Argentina (20')

11:20 - 11:40 **Orador:** Juan Ricardo Ortega, Director General, de Impuestos y Aduanas Nacionales, Colombia (20')

11:40 - 12:10 Debate (30')

12:10 - 13:30 Almuerzo

Tarde

13:30 - 14:30 **Panel 3:** Las Metodologías para la Medición de la Evasión y el Diseño de Programas de Control: Los pro y los contras. Acuerdos fundamentales y desacuerdos estructurales

Moderador: Miguel Pecho - CIAT

Participantes: BID, Chile, Perú y Rep. Dominicana

14:30 – 15:30 Presentación del Proyecto CIAT/BID/CAPTAC–DR sobre “Estado de la Administración Tributaria en América Latina”

15:30 - 15:50 Debate (20')

15:50 - 16:10 Café

16:10 - 17:20 Jornada de Clausura

16:10 - 16:20 Evaluación del evento

16:20 - 16:50 Consideraciones Finales - Jeffrey Owens

16:50 - 17:20 Actividades de Clausura

LISTA DE PARTICIPANTES

46ª ASAMBLEA GENERAL DEL CIAT

Santiago, Chile

23 al 26 de abril de 2012

LISTA DE PARTICIPANTES

ADAM SMITH INTERNATIONAL

Graeme Keay
Senior Tax Policy Adviser

ARGENTINA

Carlos Alberto Sanchez
Director General

Carlos Alberto Rubinstein
Subdirector General de Cobranzas
AGIP

ATAF

Logan Wort
Executive Secretary

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

Alberto Barreix
Principal Fiscal Economist

BANCO MUNDIAL

Rajul Awasthi
Senior Specialist

Enrique Fanta
Senior Public Sector Specialist

Raúl Félix Junquera Varela
Especialista Senior de Finanzas
Públicas

Richard Stern
Global Program Manager Tax

BANCO DE PREVISION SOCIAL

Liliana Mella
Sub Directora Atyr
Banco de Prevision Social

Umberto Javier Sanguinetti Gemino
Gerente de Fiscalización

BARBADOS

Martin Cox
Permanent Secretary, Finance
Ministry of Finance and Economic
Affairs

Sabina Walcott-denny
Commissioner of Inland Revenue
Department of Inland Revenue
Treasury Bulding

BÉLGICA

Carlos Six
General Manager of the Tax
Administration
FPS Finance Belgium

BERMUDA

Mannard Packwood
Assistant Tax Commissioner
Office of the Tax Commissioner

BOLIVIA

René Luis Arteaga García
Profesional Iv-a
Servicio de Impuestos Nacionales

Lista de Participantes

Juana Jiménez
Asesora y Corresponsal
Servicio de Impuestos Nacionales

Mayra Ninohka Mercado Michel
Gerente Distrital Santa Cruz
Servicio de Impuestos Nacionales

Roberto Ugarte
Presidente Ejecutivo
Servicio de Impuestos Nacionales

BRASIL

Carlos Alberto Barreto
Secretário
Receita Federal Do Brasil

Flavio A. Gonçalves Martins Araujo
Coordinador-General de Relaciones
Internacionales

Invitado

Paulo Dos Santos
Consultor

CANADÁ

Bruce Snider
Manager International Relations
Canada Revenue Agency

Sue Wormington
Director General
Horizontal Integration Division

CENTRO INTERAMERICANO DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS

Márcio F. Verdi
Secretario Ejecutivo - CIAT

Isaac Gonzalo Arias Esteban
Director de Cooperación y
Tributación Internacional - CIAT

María Raquel Ayala Doval
Directora de Capacitación y
Formación del Talento - CIAT

Francisco J. Beiner
Director de Operaciones y Gestión
Institucional - CIAT

María Bell
Coordinadora Eventos
Institucionales - CIAT

Marinell Correa
Coordinadora de Traducción e
Interpretación

Miguel Pecho
Director de Estudios e
Investigaciones Tributarias - CIAT

Socorro Velazquez
Director de Planificación y Desarrollo
Institucional - CIAT

Raúl Zambrano
Director de Asistencia Técnica - CIAT

Invitado

Antonio Seco Ferreira
Consultor - CIAT

CEPAL

Juan Pablo Jimenez
Oficial de Asuntos Economicos
CEPAL, Naciones Unidas

CHINA – TAIPEI

Chiung Ling Lee
Section Chief Taxation & Tariff
Committee, Mof

Chen Po-cheng
Senior Executive Officer Taxation
Agency, Ministry of Finance

CHILE

Iván Beltrand
Subdirector de Fiscalización - SII

Juan Francisco Cantillana
Subdirector de Recursos Humanos - SII

Claudia González
Fiscalizador Area Procesos Masivos

Gerardo Montes
Jefe Gabinete Director - SII

María Bernardita Moraga
Jefa de Gabinete Subdirección de Estudios - SII

Julio Pereira Gandarillas
Director - SII

Isabel Veliz
Abogado - SII

COGEF

Flavio Mota
Auditor Fiscal

COLOMBIA

Claudia Fernanda Rincón Pardo
Directora de Gestión de Fiscalización
Dirección de Impuestos y Aduana Nacional

COSTA RICA

Maribel Zúñiga Cambroner
Directora de Relaciones Tributarias
Dirección General de Tributación

INVITADO

Rodrigo Alonso Carballo Solano
Fiscalizador
Contraloría General de la República
Costa Rica

Edgar Luis Sandoval Montero
Gerente Administrativo Financiero
Municipalidad de San José, Costa Rica

CUBA

Yolanda Álvarez De La Torre
Jefa de la ONAT

ECUADOR

Carlos Marx Carrasco Vicuña
Director General
Servicio de Rentas Internas

Paola Hidalgo
Directora Regional Norte
Servicio de Rentas Internas

José Leonardo Orlando Arteaga
Director Nacional de Gestión Tributaria
Servicio de Rentas Internas
Invitado

Javier Cordero Ordóñez
Invitado Especial
CIAT

EL SALVADOR

Carlos Alfredo Cativo Sandoval
Director General de Impuestos Internos
Ministerio de Hacienda

Luis Fernando Diaz
Director de Fiscalización
Dirección General de Impuestos Internos

ERNST & YOUNG

Ricardo Escobar
Socio
Ernst & Young

ESAF

Raimunda Ferreira de Almeida Raí
Escola de Administração Fazendária
– Esaf

ESPAÑA

Luis Cremades
Jefe Misión Española ante el CIAT
Ministerio de Hacienda. AEAT.

Carolina del Campo Azpiazu
Jefa Unidad Relaciones Internacionales
Agencia Tributaria de España

Francisco Muñoz de Morales Anciola
Director Gabinete
Director General
Agencia Tributaria de España

Lista de Participantes

Beatriz Viana Miguel
Directora General
Agencia Tributaria de España

ESTADOS UNIDOS

Douglas O'donnell
Assistant Deputy Commissioner
Dept. of Treasury

Raul Pertierra
Revenue Service Representative
Internal Revenue Service

FEBRAFITE

Roberto Kupski
Presidente
FEBRAFITE - Federação Brasileira
de Associações de Fiscais

FGV/SP, Brasil

Isaias Coelho
Senior Researcher
Centro de Estudos Fiscais

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

Patricio Castro
Economista Principal - FMI

Enrique Rojas
Technical Assistance Advisor - FMI

Oscar Vazquez
Experto Residente
CAPTAC-RD

FRANCIA

Isabelle Gaetan
Jefa Misión Francesa ante el CIAT
DGFIP

Alain Lelouey
Head of the Copernic IT Programme
DGFIP

Sylvie Perroudon-ragot
Deputy Head of the International
Cooperation Depart.
DGFIP

GIZ

Reinhold Basse
Consultor
Inter.:GIZ (INWENT/DSE)

Hans Fuchs
Asesor - GIZ

Wisner Joerg
Senior Project Manager - GIZ

Juergen Klenk
Asesor Principal - GIZ

Frank Kramer
Asesor de Proyecto - GIZ

Sebastian Lechle
Junior Advisor - GIZ

Cornelia Richter
Director General Sectoral
Department - GIZ

Susanne Thiel
Asesora Técnica
GIZ El Salvador

Roland Von Frankenhurst
Head of Sector Project Itc
(International Tax CompGIZ)

GUATEMALA

Dorval Carías
Viceministro De Finanzas Públicas
Ministerio De Finanzas Públicas

Oscar Funes
Asesor del Superintendente- SAT

Jorge López
Asesor
Ministerio De Finanzas Públicas

Khurshid Sattaur
Commissioner-General
Guyana Revenue Authority

HAITI

Francois Chesnel
Director of Operations - DGI

Andral Joseph
Economiste, Fiscaliste - DGI

HONDURAS

Enrique Alberto Castellón Burchard
Ministro Director

IBFD

Dali Bouzorraa
Counsel - IBFD

INDIA

Promila Bhardwaj
Director General
(International Taxation)
Department of Income Tax,
Ministry of Finance, Government

IOTA

Marek Welencyk
Executive Secretary

ITALIA

Michele Carbone
Head of li Department Intelligence
and Internation
Guardia di Finanza

Stefano Gesuelli
Head of Taxation Unit
Guardia di Finanza

Rosario Massino
Head of International Cooperation
Office
Guardia di Finanza

ITD

Ana Cebreiro Gómez
Economista - ITD

KENYA

Karen Nginda
Deputy Commissioner Reserach &
Corporate Planning

John Njiraini
Commissioner General
Kenya Revenue Authority

Pancrasius Nyaga
Commissoner Doemstic Taxes Large
Taxpayers Departm

MARRUECOS

El Hachimi Bassidi
Director
Treasury General for the Kingdom of
Morocco

Ouchene Hassan
Treasurer
Treasury General for the Kingdom of
Morocco

Abderrahim Obaid
Chief of Central Recovery Unit
The Treasury General for the
Kingdom of Morocco

MÉXICO

Carlos Garza Cantu Aguirre
Administrador General de Servicios
al Contribuyente
Servicio de Administración Tributaria

NACIONES UNIDAS

Alexander Trepelkov
Director, Financing for Development
Office, Depart.
United Nations

NICARAGUA

Humberto Solis Reyes
Sub Director General
Dirección General de Ingresos

NUEVA ZELANDA

Raju Budhia
Group Manager
Corporate Risk and Assurance
Department of Inland Revenue New
Zealand

OECD

Pascal Saint-Amans
CTPA Director
OECD

Invitado Especial

Jeffrey Owens
Ex Director

**ORGANIZACIÓN MUNDIAL
ADUANAS**

Sergio Mujica
Secretario General Adjunto
Organización Mundial de Aduanas

OTA-USA-TREASURY

Ernest Valverde
Advisor U.S. Treasury OTA

PAISES BAJOS

Marian Bette
Senior Policy Officer
Ministry of Finance

Meijer Gerard
Teamleader
Belastingdienst Caribisch Nederland

PANAMÁ

Luis Cucalón
Director General de Ingresos

PARAGUAY

Gerónimo José Bellasai Baudo
Viceministro
Subsecretaría de Tributación -
Ministerio de Hacienda

PERÚ

Alfred Hamann
Asesor de la Alta Dirección
Superintendencia Nacional de
Aduanas y de Administración
Tributaria

Tania Quispe
Superintendente
Nacional de Aduanas y de
Administración tributaria
SUNAT

Héctor Romero

Superintendente Nacional Adjunto
de Administración
SUNAT

PORTUGAL

Jose Antonio Azevedo Pereira
Diretor-Geral
Autoridade Tributária e Aduaneira

Maria Angelina Silva
Subdiretor-Geral
Autoridade Tributária e Aduaneira

REPÚBLICA DE COREA

Hyun Kwan Cho
The Head of Jungbu Regional Tax
Office
Jungbu Regional Tax Office

REPÚBLICA DOMINICANA

Germania Montás
Subdirectora General
Dirección General de Impuestos
Internos (DGII)

Nieves Vargas
Enc. Departamento Cooperación
Internacional
Dirección General de Impuestos
Internos (DGII)

REPÚBLICA POPULAR DE CHINA

Xiaoxiong Qiu
Deputy Commissioner
SAT, China

Zhiyuan Sun
Secretary SAT
China

Ming Zhang
Deputy Consultant
SAT
China

RTPAY

Christopher Williams
Chairman - RTPAY

SEFAZ- Estado do Pará

José Barroso Tostes Neto
Secretario da Fazenda
Secretaria da Fazenda do stado do
Pará

SEFAZ- Estado do do Maranhão

Cláudio José Trinchão Santos
Secretário de Estado
Secretaria da Fazenda do Estado do
Maranhão

SINT MAARTEN

Sylvia Gumbs
Acting Receiver
Government Of Sint Maarten

Sherry Hazel
Secretary General
Ministry Of Finance, Government of
Sint Maarten

SUECIA

Gunilla Páhlsson Bluhm
International Co-ordinator
Swedish Tax Agency

Anders Stridh
Strategist
Swedish Tax Agency

Andersson Vilhelm
Deputy Director General
Swedish Tax Agency

SURINAME

Merkus Eugene
Deputy Director of Taxes and
Customs
Ministry of Finance

Cornelis Van Dijk
Director of Taxes and Customs
Ministry of Finance

TANZANIA

Moses Sakila Bunango
Manager, Information &
Communication Technology
Tanzania Revenue Authority

Harry Kitilya
Commissioner General – Ceo
Tanzania Revenue Authority

Allan Kiula
Ag. Director Taxpayer Service and
Education
Tanzania Revenue Authority

TRINIDAD & TOBAGO

Deokie Hosein
Chairman
Inland Revenue Division

Treavor Lalai
Assistant Commissioner
Inland Revenue Division

URUGUAY

Pablo Ferreri
Director General - DGI

Victor Gustavo Gonzalez Amilivia
Coordinador Asesoría Económica
Dirección General Impositiva

Alejandro Grilli
Director División Atención y
Asistencia
Dirección General Impositiva

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE
VENEZUELA**

Fanny Márquez
Intendente Nacional de Tributos
Internos - SENIAT

Mario Pires
Asesor Intendencia Nacional de
Tributos Internos - SENIAT

Todo el material y contenido de esta publicación fue preparado, levantado e impreso en el Centro de Publicaciones de la Secretaría Ejecutiva del CIAT, apartado postal 0834-02129, Panamá, República de Panamá.

Esta publicación consta de 50 ejemplares.