

INDICADORES FISCALES Y ADUANEROS

INFORME DEL GRUPO DE TRABAJO PATROCINADO POR FRANCIA Y EL CIAT

OCTUBRE DE 2002

De acuerdo con el Plan Estratégico del CIAT para el período 2000–2002, se conformó un grupo de trabajo patrocinado por Francia y el CIAT en el cual participaron varios países con el objetivo de diseñar un sistema de indicadores de desempeño para evaluar los resultados de las administraciones tributarias.

El informe del grupo de trabajo y su proyecto de indicadores fiscales y aduaneros se presentó durante la Conferencia Técnica del CIAT, que tuvo lugar en París, Francia, del 28 al 31 de octubre de 2002.

Al grupo de trabajo, le pareció importante que los países miembros del CIAT pudieran comparar sus respectivos resultados, para desarrollar prácticas de “benchmarking” que constituyen un poderoso factor de progreso y de emulación.

Por esta razón, se decidió publicar, cada año, los resultados obtenidos en el año inmediatamente anterior, de los países miembros que de esta manera estén dispuestos a compartir sus experiencias en beneficio de todas las administraciones tributarias que deseen utilizar el sistema de indicadores de desempeño del CIAT.

En el documento se resaltan, al margen izquierdo, por medios de líneas verticales, aquellos indicadores que se consideran más relevantes.

INDICE

A.	INDICADORES FISCALES	4
I.	INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE	4
1.1	Procesamiento de las declaraciones	4
1.2	Asistencia al contribuyente	5
II.	FISCALIZACIÓN	8
2.1	Indicador propuesto: Rendimiento medio de una fiscalización de oficina	8
2.2	Indicador propuesto: Rendimiento medio de una auditoría.....	8
2.3	Indicador propuesto: Porcentaje de la recaudación procedente de la fiscalización	9
2.4	Indicador propuesto: Porcentaje de realización de las fiscalizaciones programadas.....	9
2.5	Indicador propuesto: Porcentaje de concreción de las auditorías programadas	10
2.6	Indicador propuesto: Plazo medio de ejecución de una fiscalización de oficina.....	10
2.7	Indicador propuesto: Plazo medio de ejecución de una auditoría	10
2.8	Indicador propuesto: Cobertura de la fiscalización de tributos internos	11
2.9	Indicador propuesto: Tasa de recaudación de los controles	12
2.10	Indicador propuesto: Calidad de la detección	13
2.11	Indicador propuesto: Calidad de la selección.....	14
2.12	Indicador propuesto: Denuncias penales.....	14
III.	RECAUDACIÓN.....	15
3.1	Indicador propuesto: Evolución de la recaudación.....	15
3.2	Indicador propuesto: Plazo de tramitación de las devoluciones de impuestos	15
3.3	Indicador propuesto: Plazo de transferencia de los ingresos al Tesoro	16
3.4	Indicador propuesto: Proporción del monto transferido dentro del plazo	16
3.5	Indicador propuesto: Tasa de declaración y pago dentro del plazo (por impuesto)	16
3.6	Indicador propuesto: Recaudación lograda por procedimiento amigable	17
3.7	Indicador propuesto: Mantenimiento del registro de contribuyentes	17
IV.	COBRANZA COACTIVA	18
4.1	Indicador propuesto: Proporción de cobranza coactiva en la recaudación total.....	18
4.2	Indicador propuesto: Relación entre la deuda y la recaudación	18
4.3	Indicador propuesto: Proporción cobro/ deuda	18
4.4	Indicador propuesto: Tasa de incobrabilidad	19
4.5	Indicador propuesto: Facilidades de pago	19
4.6	Indicador propuesto: Antigüedad de la deuda en cobranza coactiva.....	19
V.	APELACIONES – CONTENCIOSO	21
5.1	Indicador propuesto: Plazo de resolución de recursos en vía administrativa	21
5.2	Indicador propuesto: Proporción de recursos que llegan a la vía judicial	21
5.3	Indicador propuesto: Porcentaje de fallos judiciales	22
VI.	INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD.....	23
6.1	Indicador propuesto: Rendimiento medio por agente.....	23
6.2	Indicador propuesto: Monto medio de cobro coactivo obtenido por agente (o por unidad).....	23
VII.	INDICADORES DE COSTO	24
7.1	Indicador propuesto: Costo de la administración tributaria.....	24
7.2	Indicador propuesto: Proporción de los impuestos en el presupuesto del Estado	25
VIII.	INNOVACIÓN Y CAMBIO	26
8.1	Indicador propuesto: Proporción de declaraciones recibidas por vía electrónica y telefónica	26
8.2	Indicador propuesto: Proporción de pagos recibidos por vía electrónica y telefónica	26
8.3	Indicador propuesto: Evolución de las inversiones en nuevas tecnologías	27
8.4	Indicador propuesto: Proporción de inversiones en nuevas tecnologías de la información	27
IX.	SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (empleados, contribuyentes)	28
9.1	Indicador propuesto: Índice de satisfacción general.....	30
X.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS	31
10.1	Indicador propuesto: Proporción de la capacitación en el presupuesto	31

10.2	Indicador propuesto: Capacitación por empleado	31
10.3	Indicador propuesto: Proporción de empleados capacitados en el año	31
10.4	Indicador propuesto: Proporción de empleados con una antigüedad de más de 5 años	31
10.5	Indicador propuesto: Proporción de empleados ingresados por concurso.....	32
10.6	Indicador propuesto: Proporción de gerentes designados por concurso.....	32
10.7	Indicador propuesto: Conducta de los empleados	32
B.	INDICADORES ADUANEROS	33
I.	CONTROL Y FISCALIZACIÓN ADUANEROS	33
1.1	Indicador: Tiempo medio de despacho aduanero para las importaciones y exportaciones	33
1.2	Indicador: Productividad de las inspecciones aduaneras.....	34
1.3	Indicador: Evolución del monto de las mercancías aprehendidas	34
1.4	Indicador: importe medio de la reliquidación de tributos.....	34
1.5	Indicador: importe medio de las sanciones	34
1.6	Indicador: Proporción de tránsitos aduaneros autorizados	35
1.7	Indicador: Proporción de intervenciones paraduaneras	35
II.	INNOVACIÓN Y CAMBIO	36
2.1	Indicador: Posibilidad de transmitir declaraciones aduaneras (de importación, de exportación y de tránsito) a través de medios telemáticos (Sí/ no).....	36
2.2	Indicador: Establecimiento de procedimientos simplificados (en materia de exportación, de importación y de tránsito)	36
2.3	Indicador: Publicidad en Internet de normas y procedimientos aduaneros	36

A. INDICADORES FISCALES

I. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

1.1 Procesamiento de las declaraciones

1.1.1 Indicador propuesto: Plazo de procesamiento de las declaraciones

- **Objetivo del indicador:** Medir la rapidez del procesamiento de las declaraciones tanto en materia de impuesto sobre la renta como en materia de IVA.

El grupo de trabajo consideró que un período de 30 días parecía razonable para procesar las declaraciones.

- **Fórmula de cálculo:** Número de declaraciones procesadas dentro de un plazo de 30 días calendarios / número total de declaraciones presentadas x 100.

- **Amplitud:** impuesto sobre la renta e IVA

- **Información requerida:** Se trata de todas las declaraciones de impuestos sobre la renta o de IVA, según el caso, procesadas por el servicio durante un período de 30 días, cuyo procesamiento haya permitido o no el aprovechamiento de las declaraciones (cf. calidad de presentación de las declaraciones), aunque una parte de estas declaraciones haya sido procesada por error (cf. a continuación "Calidad del procesamiento").

1.1.2 Indicador propuesto: Plazo de devolución

- **Objetivo del indicador:** Asegurar que las solicitudes de devolución del impuesto sobre la renta se manejen de forma rápida por la administración fiscal; un período de 60 días fue considerado como un plazo razonable por el grupo de trabajo.

- **Fórmula de cálculo:** Número de devoluciones de impuesto sobre la renta procesadas dentro de un plazo de 60 días calendarios/ número total de declaraciones presentadas con restitución x 100

- **Información requerida:** El período de procesamiento comienza desde la fecha de la recepción de la solicitud de devolución hasta la fecha en que la misma esté a la disposición del contribuyente.

1.1.3 Indicador propuesto: Calidad de presentación de las declaraciones

- **Objetivo del indicador:** Medir la calidad de las declaraciones recibidas de los contribuyentes, clasificadas según medio de transmisión.

Así, se asegura que estas declaraciones son efectivamente utilizables para la administración fiscal y que se siguió satisfactoriamente el procedimiento de validación establecido por la administración fiscal o que han sido objeto de solicitud de regularización por parte de esta última.

- **Fórmula de cálculo:** Número de declaraciones rechazadas/ número total de declaraciones recibidas x 100.

- **Amplitud:** declaraciones recibidas (según medio de transmisión: Internet, teléfono, papel):

- **Información requerida:** Las declaraciones rechazadas son aquellas que no pueden ser procesadas por la administración, y por ende, no deben ser incorporadas en la base de datos debido a defectos de forma.

1.1.4 Indicador propuesto: Calidad del procesamiento

- **Objetivo del indicador:** Medir la calidad del procesamiento por parte de la administración y asegurar que las medidas formales de control definidas por ésta son respetadas por sus agentes.

- **Fórmula de cálculo:** Número de declaraciones procesadas erróneamente / número total de declaraciones procesadas x 100.

- **Información requerida:** Las declaraciones procesadas por error son aquellas que no deberían haber sido procesadas por el servicio y que, por tal motivo, no deben ser incorporadas en la base de datos de la administración.

1.2 Asistencia al contribuyente

1.2.1. Indicador propuesto: Afluencia en la oficina

- **Objetivo del indicador:** Medir la afluencia de contribuyentes en las oficinas y su evolución de un año a otro.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de personas atendidas en la oficina en el año de la medición} / \text{Número de personas atendidas en el año anterior} \times 100$
- **Información requerida:** Se trata del conjunto de personas efectivamente recibidas en las oficinas de la administración, ya sea que la iniciativa del desplazamiento venga del contribuyente (solicitud de información, reclamo) o de la administración (convocatoria). Sin embargo, no comprende los desplazamientos vinculados a una auditoría o a una fiscalización. Este indicador sólo debería ser calculado por los países que tienen datos exactos sobre la afluencia de contribuyentes, basada en cuentas exactas y no en simples evaluaciones.

1.2.2. Indicador propuesto: Tiempo de espera

- **Objetivo del indicador:** Asegurar que los contribuyentes sean recibidos a su debido tiempo siguiendo las normas de su país (cuando estas existen). Se sugiere que, para el cálculo de este indicador, el plazo de atención no exceda la media hora.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de personas atendidas en los plazos establecidos} / \text{número total de personas atendidas} \times 100$.
- **Información requerida:** Este indicador debería ser calculado solamente por los países que tienen normas para limitar el tiempo de espera de los contribuyentes. Esto supone, naturalmente, que la administración tiene los medios necesarios para calcular los períodos (informáticos u otros).

1.2.3. Indicador propuesto: Recepción de acuerdo a cita previa

- **Objetivo del indicador:** Medir la cantidad de personas recibidas con cita previa y fomentar de este modo una recepción que asegure un mejor servicio a los contribuyentes.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de personas atendidas de acuerdo a cita previa} / \text{número total de personas que solicitaron cita} \times 100$.
- **Información requerida:** Se trata de las personas recibidas por el servicio como consecuencia de una cita solicitada por las mismas. El número de personas recibidas no incluye a los contribuyentes que acuden por citación del servicio.

1.2.4. Indicador propuesto: accesibilidad del servicio por teléfono

- **Objetivo del indicador:** Medir, por diferencia, la proporción de llamadas que llegan a un agente del servicio. No se trata de un servicio en particular, sino de todos los servicios de atención telefónica. Este indicador servirá, sobre todo, en el caso de existencia de centros de llamadas.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de llamadas infructuosas} / \text{número total de llamadas} \times 100$.
- **Amplitud:** accesibilidad medida por la compañía de teléfono
- **Información requerida:** Las llamadas infructuosas son las que no permiten ponerse en contacto con un agente del servicio (el contribuyente prefiere colgar debido a una espera que considera excesiva).

1.2.5. Indicador propuesto: Calidad del procesamiento por teléfono

- **Objetivo del indicador:** Medir la calidad de la recepción telefónica ya sea por medios internos a la administración o utilizando medios externos, como institutos de sondeo. Como aporte, el grupo de trabajo propone en la parte "Satisfacción de los usuarios" un modelo de cuestionario que puede ser utilizado con los contribuyentes.
- **Fórmula de cálculo:** Existencia de encuestas efectuadas por los agentes del servicio o por empresas de sondeo: Sí-No
- **Información requerida:** Objeto de la medición, en el caso de la existencia de encuestas:
 - Tiempo de respuesta.
 - Resolución de la solicitud.
 - Actitud del agente.

1.2.6. Indicador propuesto: accesibilidad del servicio por Internet

- **Objetivo del indicador:** Medir la evolución de la utilización del Internet por los contribuyentes, de un año a otro o de un período a otro.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de conexiones del periodo en curso} / \text{Número de conexiones del periodo anterior} \times 100$.

- **Información requerida:** El número de conexiones es comunicado por el proveedor de acceso.

II. FISCALIZACIÓN

Comentario: Los dos primeros indicadores están destinados a medir el rendimiento bruto promedio de los controles, es decir, sin tener en cuenta la recaudación efectiva y las rectificaciones y desgravaciones ulteriores. Otros indicadores permiten medir lo que es efectivamente aceptado y pagado por los contribuyentes.

Por otra parte, cuando se habla de "fiscalizaciones", se trata de controles realizados en la oficina (fiscalizaciones masivas o automatizadas); en lo que se refiere a las auditorías, son controles realizados dentro de la empresa.

2.1 Indicador propuesto: Rendimiento medio de una fiscalización de oficina

- **Objetivo del indicador:** Dar un primer acercamiento para la medición del rendimiento bruto de este tipo de controles. El resultado obtenido permite efectuar comparaciones tanto internacionales como nacionales.
- **Fórmula de cálculo:** Valor total de las fiscalizaciones de oficina/ Número de fiscalizaciones de oficina en el período.
- **Unidad de medición:** Moneda del país y dólar
- **Información requerida:** En el valor total de los controles de oficina conviene incluir todas las diferencias detectadas por el agente que obedecen a errores, voluntarios o no, del contribuyente en la aplicación o la interpretación de la norma y que da paso a un aumento de la base imponible y, si es el caso, a un ajuste de impuesto.

El indicador se refiere a los ajustes de la base imponible y no a los impuestos.

Para el cálculo del indicador, sólo se toman en cuenta los elementos que corresponden a controles terminados en el año, tanto en lo que respecta al numerador como al denominador de la fórmula de cálculo.

2.2 Indicador propuesto: Rendimiento medio de una auditoría

- **Objetivo del indicador:** Dar un primer acercamiento para la medición del rendimiento bruto de este tipo de controles. El resultado obtenido permite efectuar comparaciones tanto internacionales como nacionales.
- **Fórmula de cálculo:** Valor total de las auditorías/ Número total de auditorías en el período.
- **Información requerida:** En el valor total de los controles de oficina conviene incluir todas las diferencias detectadas por el agente que obedecen a errores, voluntarios o no, del contribuyente en la aplicación o la interpretación de la norma y que da paso a un aumento de la base imponible y, si es el caso, a un ajuste de impuesto.

El indicador se refiere a los ajustes de la base imponible y no a los impuestos.

Para el cálculo del indicador, sólo se toman en cuenta los elementos que corresponden a controles terminados en el año, tanto en lo que respecta al numerador como al denominador de la fórmula de cálculo.

2.3 **Indicador propuesto: Porcentaje de la recaudación procedente de la fiscalización**

- **Objetivo del indicador:** Conocer la proporción de las recaudaciones que son resultado del control fiscal con el fin de efectuar comparaciones nacionales e internacionales.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Recaudación del año producto de la fiscalización} / \text{Recaudación total del año} \times 100$.
- **Información requerida:** El numerador debe reflejar todas las recaudaciones efectuadas en un año dado que son la consecuencia de las operaciones de control fiscal (fiscalizaciones y auditorías). Ellas incluyen tanto los ajustes de impuestos como las multas.

El denominador corresponde solamente a las recaudaciones de naturaleza fiscal; no comprende las recaudaciones de origen aduanera o de la Seguridad Social.

2.4 **Indicador propuesto: Porcentaje de realización de las fiscalizaciones programadas**

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que los controles programados se realizan eficazmente. Cuando la proporción de los controles realizados

es insuficiente, el indicador conduce a interrogarse sobre la razón de esta situación (programación demasiado ambiciosa, la mala calidad de la programación, trabajo insuficiente del servicio, etc.).

- **Fórmula de cálculo:** Número de fiscalizaciones realizadas/ número de fiscalizaciones programadas x 100.
- **Información requerida:** Los controles de oficina programados son los que han sido planificados por el servicio encargado de esta tarea dentro de la administración fiscal. Los controles realizados son los que son terminados en el año.

2.5 Indicador propuesto: Porcentaje de concreción de las auditorías programadas

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que los controles programados se realizan eficazmente. Cuando la proporción de los controles realizados es insuficiente, el indicador conduce a interrogarse sobre la razón de esta situación (programación demasiado ambiciosa, la mala calidad de la programación, trabajo insuficiente del servicio, etc.).
- **Fórmula de cálculo:** Número de auditorías realizadas/ número de las auditorías programadas.
- **Información requerida:** Los controles de oficina programados son los que han sido planificados por el servicio encargado de esta tarea dentro de la administración fiscal. Los controles realizados son los que son terminados en el año.

2.6 Indicador propuesto: Plazo medio de ejecución de una fiscalización de oficina

- **Objetivo del indicador:** Efectuar comparaciones nacionales e internacionales con el fin de asegurarse que este plazo medio no sea excesivo.
- **Fórmula de cálculo:** Duración total de las fiscalizaciones realizadas / número de las fiscalizaciones realizadas.
- **Unidad de medida:** horas
- **Información requerida:** el cálculo de este indicador supone que el servicio de control disponga de medios, especialmente informáticos que permiten medir este plazo de manera automática.

2.7 Indicador propuesto: Plazo medio de ejecución de una auditoría

- **Objetivo del indicador:** Efectuar comparaciones nacionales e internacionales con el fin de asegurarse que este plazo medio no sea excesivo.
- **Fórmula de cálculo:** Duración total de las auditorías realizadas/ número de auditorías realizadas.
- **Unidad de medida:** horas
- **Información requerida:** el cálculo de este indicador supone que el servicio de control disponga de medios, especialmente informáticos que permiten medir este plazo de manera automática.
- **Comentarios:** La duración de una auditoría está muy relacionada con la complejidad de la acción fiscal y el tipo de contribuyente a auditar. Cuando un país ha establecido un plazo medio para la ejecución de una auditoría es preferible elegir otro indicador que sería la proporción de auditorías con duración mayor que el plazo medio.

2.8 Indicador propuesto: Cobertura de la fiscalización de tributos internos

- **Objetivo de los indicadores:** Permitir que la cobertura del control sea correctamente asegurada según las grandes categorías de contribuyentes; que los controles sean bien equilibrados y que no haya ningún sector abandonado. Este indicador puede ser desmultiplicado en función de los sectores de actividades y de las categorías socio-profesionales.

2.8.1. Individuos:

- **Fórmula de cálculo:** número de personas físicas fiscalizadas / número total de personas físicas registradas en el padrón de contribuyentes x 100.
- **Información requerida:** El numerador corresponde a todas las personas controladas en el período de referencia, ya sea que este control sea fructuoso o no. Estos controles deben haber sido terminados durante el curso del período.

El denominador abarca a todas las personas físicas que aparecen en el fichero (contribuyentes activos o no, cf. el indicador sobre el mantenimiento del registro de los contribuyentes).

2.8. 2. Empresas:

- **Fórmula de cálculo:** número de empresas fiscalizadas / número total de empresas registradas ante la Administración, por tipo de empresa (grande, mediana, pequeña) x 100.

- **Información requerida:** El numerador corresponde a todas las personas controladas en el período de referencia, ya sea que este control sea fructuoso o no. Estos controles deben haber sido terminados durante el curso del período.

El denominador abarca a todas las personas físicas que aparecen en el fichero (contribuyentes activos o no, cf. el indicador sobre el mantenimiento del registro de los contribuyentes).

2.9 Indicador propuesto: Tasa de recaudación de los controles

- **Objetivo de los indicadores:** Comparar lo que es efectivamente recaudado en los controles con relación a los montos que habían sido inicialmente fijados por los auditores.

Siempre habrá una diferencia entre los dos términos de la relación a causa de las rectificaciones y desgravaciones así como de las sumas no pagadas por los contribuyentes controlados (a causa de una negativa a pagar o de la insolvencia del contribuyente). Por tanto, la existencia de diferencia es normal; por el contrario, una diferencia importante debe llevar a la administración fiscal a preguntarse sobre las razones de esta situación:

- Puede provenir de una tendencia de los servicios de auditoría a controlar preferentemente a los contribuyentes insolventes (quienes por ello opondrán menos resistencia al control, sabiendo que de todas formas, no podrán pagar). Además, el objetivo del control fiscal es, ciertamente, preservar la igualdad de los ciudadanos ante el impuesto, pero también procurar los recursos presupuestarios al país. Desde este último punto de vista, no sirve de nada controlar a los contribuyentes que, de todas formas, no podrán pagar los ajustes de impuesto a su cargo.
- Puede provenir igualmente, de una mala calidad del trabajo de control efectuado por los auditores: ajustes exagerados de impuestos que no toman en cuenta las rentas reales de los contribuyentes, trabajos de control con errores de procedimiento, etc...

Con trabajos de control de mala calidad, los contribuyentes obtendrán rectificaciones y desgravaciones importantes; en consecuencia, menores serán las sumas recaudadas como resultado de estos controles.

Normalmente, sería necesario poder dar seguimiento, control por control, a la recaudación efectiva de las sumas reclamadas por la administración y apreciar el resultado obtenido al término de un plazo de 2 ó 3 años. Sin embargo, parece posible considerar que las tendencias evolucionan poco de un año al otro, de manera que una comparación entre los resultados brutos del control de un año con los cobros provenientes del control durante el mismo año conserva una cierta pertinencia.

2.9.1. Tasa de recaudación por fiscalizaciones:

- **Fórmula de cálculo:** monto pagado de las fiscalizaciones del año/ monto determinado o liquidado procedente de las fiscalizaciones del año x 100.
- **Información requerida:** El numerador se refiere a los cobros efectuados en el año correspondiente, en concepto de controles de oficina, que estos sean terminados durante el mismo año en curso o durante el año precedente. Los cobros abarcan tanto los tributos como las sanciones.

El denominador corresponde al monto de los ajustes de impuestos y de la imposición de sanciones a los contribuyentes durante el año correspondiente.

2.9.2. Tasa de recaudación por auditorías:

- **Fórmula de cálculo:** monto pagado de las auditorías del año/ monto determinado o liquidado de las auditorías del año x 100.
- **Información requerida:** El numerador se refiere a los cobros efectuados en el año correspondiente, en concepto de controles de oficina, que estos sean terminados durante el mismo año en curso o durante el año precedente. Los cobros abarcan tanto los tributos como las sanciones.

El denominador corresponde al monto de los ajustes de impuestos y de la imposición de sanciones a los contribuyentes durante el año correspondiente.

2.10 Indicador propuesto: Calidad de la detección

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que la detección de carpetas para ser controladas es eficaz. La proporción de carpetas que dan paso a una liquidación permite tener una idea de la calidad de la programación.

- **Fórmula de cálculo** Número de liquidaciones con mayor ingreso / número total de actuaciones realizadas x 100.

- **Información requerida:**

2.11 Indicador propuesto: Calidad de la selección

- **Objetivo del indicador:**

- **Fórmula de cálculo:** Número de liquidaciones con ajustes / número total de contribuyentes seleccionados x 100

- **Información requerida:**

2.12 Indicador propuesto: Denuncias penales

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que el fraude fiscal este correctamente perseguido y reprimido.

- **Fórmula de cálculo:** Número de denuncias penales / número de auditorías realizadas.

- **Información requerida:** El numerador corresponde al número de denuncias penales por fraude fiscal registradas ante la justicia durante el año en curso, ya sea que estas denuncias conciernan a controles terminados durante el año o no.

El denominador hace referencia a las verificaciones terminadas en el año correspondiente, aunque hayan sido comenzadas en el año anterior.

III. RECAUDACIÓN

3.1 Indicador propuesto: Evolución de la recaudación

- **Objetivo del indicador:** Medir la realización del objetivo programado. Por supuesto, este indicador es pertinente sólo si las hipótesis económicas que fueron utilizadas para la determinación del objetivo no variaran considerablemente en el curso del año.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Recaudación realizada} / \text{Recaudación programada} \times 100$.
- **Información requerida:** el numerador incluye todos los ingresos percibidos por la administración en la fecha de referencia, cuyo cobro es de su competencia (impuestos, aduanas, Seguridad Social).

El denominador corresponde a los ingresos que han sido esperados en la misma fecha. El indicador puede medir los resultados de la Administración o la eficiencia de la programación.

3.2 Indicador propuesto: Plazo de tramitación de las devoluciones de impuestos

- 3.2.1. Exportadores:

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que las devoluciones son efectuadas dentro del plazo estipulado por el respectivo país.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de devoluciones efectuadas dentro del plazo previsto por la norma del país} / \text{Número total de devoluciones efectuadas}$.
- **Información requerida:** El cálculo de este indicador debe ser reservado para las administraciones que fijaron objetivos en materia de plazo de devolución y que pueden, por medios informáticos u otros, medir exactamente la duración del plazo. El plazo comienza desde la fecha de recepción por la administración de la solicitud de devolución hasta la fecha de puesta a disposición del contribuyente.

- 3.2.2 Otros:

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que las devoluciones son efectuadas dentro del plazo estipulado por el respectivo país.
- **Fórmula de cálculo:** Número de devoluciones efectuadas dentro del plazo previsto por la norma del país / Número total de devoluciones efectuadas.
- **Información requerida:** El cálculo de este indicador debe ser reservado para las administraciones que fijaron objetivos en materia de plazo de devolución y que pueden, por medios informáticos u otros, medir exactamente la duración del plazo. El plazo comienza desde la fecha de recepción por la administración de la solicitud de devolución hasta la fecha de puesta a disposición del contribuyente.

3.3 Indicador propuesto: Plazo de transferencia de los ingresos al Tesoro

- **Objetivo del indicador:** Conocer el plazo que deben respetar los servicios de la administración correspondiente para transferir al Tesoro los pagos recibidos. Por supuesto, este indicador concierne solamente a los países que han impuesto un plazo a sus servicios para la transferencia al Tesoro de los ingresos percibidos a su cuenta.
- **Fórmula de cálculo.** Número de días transcurridos entre el recibo de los ingresos y la transferencia al Tesoro.

3.4 Indicador propuesto: Proporción del monto transferido dentro del plazo

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que los ingresos recibidos por el Tesoro le son transferidos durante el período previsto por la norma del país. Para el resto, el mismo que marcamos arriba.
- **Fórmula de cálculo:** Monto total transferido dentro del plazo establecido / Monto total de recursos a transferir x 100.
- **Unidad de medida:** número de días.

3.5 Indicador propuesto: Tasa de declaración y pago dentro del plazo (por impuesto)

- **Objetivo de los indicadores:** Medir la tasa de cumplimiento de los contribuyentes en el país o el servicio correspondiente.

3.5.1. Declaraciones

- **Fórmula de cálculo:** Número de declaraciones recibidas en el plazo / número total de declaraciones debidas x 100.

3.5.2. Pagos

- **Fórmula de cálculo:** Número de pagos recibidos en el plazo / número total de pagos adeudados x 100.
- **Información requerida:** En el denominador, el número de declaraciones y de pagos adeudados corresponden al número de declaraciones y de pagos atendidos de los contribuyentes registrados.

3.6 Indicador propuesto: Recaudación lograda por procedimiento amigable

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que los procedimientos amigables son usados y medir la eficacia de los mismos.
- **Fórmula de cálculo:** Recaudación lograda por este medio / Recaudación total.
- **Amplitud:** incluye todos los procedimientos amigables existentes en los países (teléfono, carta – aviso...).
- **Información requerida:** En el numerador, el cobro obtenido por este medio corresponde a todas las sumas cobradas, de cualquier tipo que sea (impuesto principal, multas, etc.) y que son el resultado de un proceso amistoso del servicio (correo, llamadas telefónicas).

En el denominador, la recaudación total corresponde a todos los ingresos cobrados por la administración correspondiente.

3.7 Indicador propuesto: Mantenimiento del registro de contribuyentes

- **Objetivo del indicador:** Permitir asegurarse que el registro esté periódicamente puesto al día, que los contribuyentes que ya no tienen ninguna actividad no se queden en archivos.
- **Fórmula de cálculo:** Número de contribuyentes activos / número total de contribuyentes del registro x 100.
- **Información requerida:** Los contribuyentes activos son los que declararon en el año corriente o en los dos años anteriores.

Comentarios: este indicador podría ser calculado por tipo de empresa (pequeña y demás) y para las personas físicas, en separadamente.

IV. COBRANZA COACTIVA

4.1 Indicador propuesto: Proporción de cobranza coactiva en la recaudación total

- **Objetivo del indicador:** Medir los ingresos fiscales obtenidos por este medio y compararlos con el total de los ingresos fiscales.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{monto recaudado por cobranza coactiva} / \text{recaudación total} \times 100$.
- **Información requerida:** El numerador corresponde a los cobros de toda clase (impuestos, multas o gastos de prosecución) obtenidos después de poner en práctica un procedimiento de cobro coactivo.

En el denominador, la recaudación total corresponde a todos los ingresos percibidos por la administración correspondiente.

4.2 Indicador propuesto: Relación entre la deuda y la recaudación

- **Objetivo del indicador:** Medir la importancia de la cartera de la deuda de los contribuyentes con respecto al total de las recaudaciones.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Total del stock en cobranza coactiva (capital más intereses)} / \text{Recaudación del año} \times 100$.
- **Información requerida:** En el numerador, se trata del total de créditos fiscales (impuestos, multas, gastos de prosecución, intereses) en la cartera del servicio encargado del cobro coactivo, al 31 de diciembre del año correspondiente.

El denominador corresponde a los ingresos fiscales del mismo año.

4.3 Indicador propuesto: Proporción cobro/ deuda

- **Objetivo del indicador:** Medir la eficacia de la acción en cobro coactivo comparado con el total de la deuda en cartera.

- **Fórmula de cálculo:** Ingresos por cobranza coactiva en el año / total cartera en cobranza coactiva (deuda total menos deuda prescrita e insolvencia).

- **Información requerida:** El numerador es el mismo que para el indicador "Proporción de ingresos fiscales obtenidos por este medio".

El denominador mira los únicos créditos sobre los cuales el servicio puede actuar (es conveniente quitar de la cartera los créditos prescritos o incobrables).

4.4 Indicador propuesto: Tasa de incobrabilidad

- **Objetivo del indicador:** Conocer la proporción de la deuda incobrable declarada del año, pero también, por diferencia, la proporción de la deuda cuyo cobro debería ser perseguido por la administración.

- **Fórmula de cálculo:** Monto de la deuda declarada incobrable en el año / Total de la cartera de cobranza coactiva x 100.

- **Información requerida:** La deuda incobrable es aquella que ha sido declarada como tal por decisión administrativa. Para la deuda en cartera, véase el punto 4.2, "Relación entre la deuda y la recaudación".

4.5 Indicador propuesto: Facilidades de pago

- **Objetivo del indicador:** Conocer la proporción de la deuda beneficiada con condiciones de facilidades de pago con el fin de asegurarse que esta proporción no sea demasiado grande. Esto podría disuadir a los contribuyentes de pagar sus impuestos a tiempo.

- **Fórmula de cálculo:** Monto de la deuda con facilidades o arreglos de pago / Total cartera en cobranza coactiva x 100.

- **Información requerida:** La deuda con facilidades de pago es aquella para la cual el contribuyente obtuvo plazos de pago de parte del servicio encargado del cobro coactivo.

El denominador es el mismo que para el indicador anterior.

4.6 Indicador propuesto: Antigüedad de la deuda en cobranza coactiva

- **Objetivo de los indicadores:** Conocer la totalidad de la deuda en reserva de más de un año. La experiencia muestra que las posibilidades de cobrar una deuda se disminuyen con el tiempo. Si el total en este concepto es importante, la administración deberá preguntarse sobre la eficacia de su servicio de recaudación o interrogarse si el carácter

incobrable de esta cartera no debería ser pronunciado en razón de la prescripción de créditos o de la insolvencia de los deudores. De todos modos, puede parecer importante que la cartera de la deuda de los contribuyentes sea periódicamente actualizada para concentrarse sobre las deudas que tienen posibilidades de cobro.

- **Fórmula de cálculo (1):** Monto de la deuda de más de 1 año/ monto total de la deuda x 100.
- **Fórmula de cálculo (2):** Número de deudas de más de 1 año/ número total de las deudas x 100.
- **Información requerida:** la deuda de más de un año se aprecia con respecto a su fecha normal de exigibilidad. El denominador es el mismo que para el indicador anterior.

V. APELACIONES – CONTENCIOSO

5.1 Indicador propuesto: Plazo de resolución de recursos en vía administrativa

- **Objetivo del indicador:** Conocer la proporción de recursos tratados dentro de varios plazos con el fin de asegurar que se dé rapidez en el tratamiento en la fase administrativa.
- **Fórmula de cálculo:** Recursos resueltos por la administración tributaria dentro del plazo de 90 días, 180 días, 1 año, >1 año / número total de los recursos tratados.
- **Información requerida:** El plazo de tratamiento de los recursos es calculado en función de las fechas siguientes:
 - la fecha de recepción del recurso por el servicio;
 - la fecha en la cual la decisión del servicio se notifica al contribuyente.

Los recursos tomados en cuenta en el numerador y en el denominador son los que han sido tratados en el año, cualquiera que sea la fecha en la cual fueron recibidos por el servicio.

5.2 Indicador propuesto: Proporción de recursos que llegan a la vía judicial

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que el filtro de la fase administrativa funcione correctamente, evitando al máximo que los contribuyentes apelen a los tribunales para solucionar sus problemas fiscales.
- **Fórmula de cálculo:** Número de recursos que llegan a la vía judicial/ número total de recursos.
- **Información requerida:** El numerador concierne al número de impugnaciones fiscales sometidas a la autoridad judicial en el transcurso del año.

El denominador corresponde a los recursos recibidos por la administración en el transcurso del año.

5.3 Indicador propuesto: Porcentaje de fallos judiciales

- **Objetivo de los indicadores:** Conocer la calidad del plan jurídico del trabajo efectuado por la administración, tanto durante la fase administrativa como ante los jueces. Un débil porcentaje de juicios favorables muestra que el filtro de la fase administrativa no funcionó correctamente y que los trabajos de imposición y de control conducidos por los servicios no son de buena calidad.

Un débil porcentaje de éxito puede revelar que la base jurídica de los impuestos no es suficientemente sólida, lo que justificaría que se reforzara la reglamentación fiscal.

5.3.1. Totalmente a favor de la administración:

- **Fórmula de cálculo:** Número de fallos totalmente a favor de la administración/ número total de juicios.

5.3.2. Parcialmente a favor de la administración:

- **Fórmula de cálculo:** Número de fallos parcialmente a favor de la administración/ número total de juicios.
- **Información requerida:** Se trata de los fallos fiscales pronunciados por la autoridad judicial en el transcurso del año considerado. Un fallo debe ser considerado como parcialmente favorable a la administración incluso cuando el contribuyente ha obtenido satisfacción a 90%.

VI. INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

6.1 Indicador propuesto: Rendimiento medio por agente

- **Objetivo de los indicadores:** Conocer el rendimiento bruto obtenido por la administración en función del tipo de control a fin de efectuar comparaciones sobre el plano internacional o nacional e interrogarse sobre las diferencias que posiblemente surjan.

- **6.1.1 Por las fiscalizaciones de oficina.**
- **Fórmula de cálculo:** Rendimiento total de las fiscalizaciones de oficina/ número de fiscalizadores.

- **Unidad de medida: Moneda del país y dólar**

- **6.1.2. Por las auditorías:**
- **Fórmula de cálculo:** Monto total liquidado de las auditorías/ número de auditores.

- **Unidad de medida:** Moneda del país y dólar.

- **Información requerida:** El numerador corresponde al total de los ajustes de impuestos y de la imposición de sanciones a los contribuyentes en el transcurso del año correspondiente.

El denominador concierne al total de las fiscalizaciones o, según el caso, de las auditorías acabadas en el transcurso del mismo año.

6.2 Indicador propuesto: Monto medio de cobro coactivo obtenido por agente (o por unidad)

- **Objetivo del indicador:** Medir la eficacia de los agentes asignados a la misión de cobro coactivo para hacer comparaciones nacionales e internacionales.

- **Fórmula de cálculo:** Monto del cobro coactivo/ número de agentes (o de unidades) del área de cobro coactivo.

- **Información requerida:** El mismo numerador que el de la relación del cobro coactivo y la deuda (véase el punto 4.3).

VII. INDICADORES DE COSTO

7.1 Indicador propuesto: Costo de la administración tributaria

Comentario: A fin de evaluar y de comparar los resultados de las administraciones tributarias, los indicadores de costo de la administración parecen esenciales.

En efecto, ellos permiten responder a una pregunta juiciosa: ¿cuál es el costo necesario para hacer efectivo el cobro de una suma de 100?

Sin embargo, los resultados de tales indicadores deberían ser manejados con prudencia; en efecto, la situación de los diversos países no es siempre comparable, las formas de organización pueden ser sensiblemente diferentes en razón de la geografía, de las instituciones o del sistema fiscal utilizado.

Un índice muy bajo de costo puede ser signo de una administración tributaria muy competente; sin embargo, puede igualmente revelar una insuficiencia de medios humanos o materiales que pueden conducir a ciertas administraciones a abandonar ciertas misiones, de control principalmente.

De hecho, el nivel de costo de la administración tributaria no puede estar disociado de los resultados obtenidos por esta administración en el ejercicio de sus misiones.

Además, este costo puede estar directamente influido por la naturaleza de las funciones ejercidas por la administración tributaria considerada: en efecto, en el continente americano, ciertas administraciones ejercen la misión tributaria solamente, mientras que otras engloban la actividad aduanera, e incluso en algunos casos, la seguridad social.

Es por ello que parece necesario prever dos indicadores, uno que sería calculado por todas las administraciones, y que se limitaría a las misiones tributarias; el otro, que estaría reservado a las administraciones que ejercen igualmente misiones no tributarias.

- 7.1.1 Costo de la administración tributaria (a calcular por todos los países)

- Fórmula de cálculo: Ejecución presupuestaria de la administración tributaria/ recaudación bruta de los impuestos internos antes de las devoluciones de créditos del IVA x 100.

- Información requerida: El numerador corresponde únicamente al presupuesto de la administración tributaria y comprende tanto los gastos de personal, como los gastos de funcionamiento, así como los

gastos de inversión.

El denominador corresponde solamente a los ingresos fiscales antes de las devoluciones de IVA.

- 7.1.2. Costo de intervención de las administraciones tributarias que tienen otras misiones (aduanas, seguridad social, etc...)

- **Fórmula de cálculo:** Ejecución presupuestaria de esas administraciones / recaudación bruta de los ingresos recaudados antes de las devoluciones del IVA x 100.

- **Información requerida:** Para las administraciones tributarias que ejercen igualmente otras misiones como aduanas o seguridad social, el numerador incluye los presupuestos de esas diversas administraciones.

El denominador incluye todos los ingresos percibidos por esas administraciones (impuestos, aduanas y, según el caso, seguridad social).

Para permitir las comparaciones, cada país informará sobre sus costos anuales:

- Gastos de personal.
- Gastos de funcionamiento.
- Gastos de inversión.

7.2 Indicador propuesto: Proporción de los impuestos en el presupuesto del Estado

- **Objetivo del indicador:** Conocer la estructura de los ingresos presupuestarios del Estado.

- **Fórmula de cálculo:** Ingresos tributarios recaudados por la administración tributaria informante / Ingresos tributarios totales (Impuestos internos, aduanas, seguridad social) x 100.

- **Información requerida:** El numerador corresponde solamente a los ingresos fiscales, antes de las devoluciones de créditos de IVA.

El denominador reagrupa todos los ingresos del Estado (impuestos, aduanas, seguridad social, otros).

VIII. INNOVACIÓN Y CAMBIO

8.1 Indicador propuesto: Proporción de declaraciones recibidas por vía electrónica y telefónica

- **Objetivo de los indicadores:** Medir concretamente el nivel de implementación de estas nuevas tecnologías. La utilización de las nuevas tecnologías de comunicación puede significar ahorros importantes en los gastos corrientes de las administraciones tributarias.

- **Fórmulas de cálculo:**

8.1.1 Número de declaraciones recibidas por vía electrónica / número total de declaraciones recibidas x 100.

8.1.2 Número de declaraciones recibidas por vía telefónica / número total de declaraciones recibidas x 100.

- **Información requerida:** Los numeradores engloban todas las declaraciones recibidas por vía electrónica o, según el caso, por vía telefónica, independientemente del impuesto de que se trate. Los denominadores incluyen todas las declaraciones recibidas, cualquiera que sea el impuesto.

8.2 Indicador propuesto: Proporción de pagos recibidos por vía electrónica y telefónica

- **Objetivo de los indicadores:** Medir concretamente el nivel de implementación de estas nuevas tecnologías. La utilización de las nuevas tecnologías de comunicación puede significar ahorros importantes en los gastos corrientes de las administraciones tributarias.

- **Fórmula de cálculo:** Monto de los pagos recibidos por vía electrónica y telefónica / monto total de la recaudación x 100.

- **Información requerida:** El numerador engloba el conjunto de los pagos recibidos por la administración respectiva, por vía electrónica o telefónica, según el caso, cualquiera que sea la naturaleza del pago (impuestos u otros) y a cualquier título (principal o sanciones).

El denominador incluye el conjunto de los ingresos percibidos por la administración correspondiente, antes de las devoluciones de créditos de IVA.

8.3 Indicador propuesto: Evolución de las inversiones en nuevas tecnologías

- **Fórmula de cálculo:** Gastos de inversión en nuevas tecnologías de la información en el año / año anterior x 100.
- **Información requerida:** Las informaciones apuntan la evolución histórica de las inversiones por los países, para evaluar las tendencias.

8.4 Indicador propuesto: Proporción de inversiones en nuevas tecnologías de la información

- **Objetivo de los indicadores:** Medir el esfuerzo financiero en el gasto en nuevas tecnologías, tanto en evolución como en proporción del presupuesto.
- **Fórmula de cálculo:** Gasto total en nuevas tecnologías de la información / Presupuesto ejecutado por la administración tributaria en el año.

IX. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS (empleados, contribuyentes)

Satisfacción de los empleados

Se proponen las preguntas siguientes para medir la satisfacción de los empleados:

	Firme Desacuerdo			Firme Acuerdo		No sabe/No Aplica
	1	2	3	4	5	6
	↓	↓	↓	↓	↓	↓
1 Sé lo que se espera de mí en el trabajo..	_____	_____	_____	_____	_____	_____
Tengo los materiales y equipos necesarios para hacer mi trabajo bien	_____	_____	_____	_____	_____	_____
2 En el trabajo, tengo oportunidad de hacer cada día lo que hago mejor	_____	_____	_____	_____	_____	_____
3 En los últimos siete días, he recibido reconocimiento o elogios por hacer un buen trabajo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
4 Mi supervisor o alguien en el trabajo parece preocuparse por mí como persona.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
5 Hay alguien en el trabajo que estimula mi desarrollo	_____	_____	_____	_____	_____	_____
6 En mi trabajo, mis opiniones parecen ser tomadas en cuenta	_____	_____	_____	_____	_____	_____
7 La misión o propósito de mi agencia me hace sentir que mi trabajo es importante	_____	_____	_____	_____	_____	_____
8 Mis asociados o compañeros de trabajo están comprometidos a realizar un trabajo de calidad.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
9 Conozco la misión y propósito de mi administración	_____	_____	_____	_____	_____	_____
10 En los últimos seis meses, alguien en el trabajo me ha hablado sobre mi progreso	_____	_____	_____	_____	_____	_____
11 Este último año, he tenido oportunidades	_____	_____	_____	_____	_____	_____

de aprender y crecer en el trabajo _____

12 Tomando todo en cuenta, ¿cuán satisfecho está con su trabajo? _____

Satisfacción de los contribuyentes

- Servicios telefónicos:

Se proponen las preguntas siguientes para medir la satisfacción de los contribuyentes con relación a los servicios telefónicos:

Pregunta 1 Evalúe su satisfacción respecto a si la información recibida durante esta llamada estaba completa.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 2 Evalúe su satisfacción con respecto a cuán bien comprendió la información que recibió.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 3 Evalúe su satisfacción con la explicación del representante respecto a lo que ocurrirá si usted no toma esas acciones.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 4 Evalúe su satisfacción respecto a cuán bien se le escuchó.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 5 Evalúe su satisfacción con la imparcialidad con que se le trató.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 6 Evalúe su satisfacción con respecto a la cantidad de tiempo que tuvo que dedicar a los asuntos sobre los cuales llamó en el día de hoy.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

Pregunta 7 Tomando todo en consideración, ya sea que esté de acuerdo o en desacuerdo con el resultado final, evalúe su **satisfacción general** con el servicio que recibió durante esta llamada.

insatisfecho
un tanto satisfecho
mayormente satisfecho
totalmente satisfecho
no está seguro

9.1 Indicador propuesto: Índice de satisfacción general

- **Objetivo del indicador:** Conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la administración tributaria. La medición podría hacerse mediante una encuesta de opinión.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de contribuyentes encuestados que están satisfechos con el servicio de la administración tributaria} / \text{número total de contribuyentes encuestados} \times 100$.

X. GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

10.1 Indicador propuesto: Proporción de la capacitación en el presupuesto

- **Objetivo del indicador:** Medir el esfuerzo en materia de formación con relación a todos los gastos de la administración tributaria; permite las comparaciones con otros países.
- **Fórmula de cálculo:** Gastos de capacitación del año (incluye la formación inicial, la capacitación en el transcurso de la carrera y los gastos de desplazamiento de los profesores) / presupuesto de la administración tributaria x 100.
- **Información requerida:** En el numerador, el costo de la formación incluye tanto la formación inicial como la capacitación en el transcurso de la carrera así como los gastos de desplazamiento de los profesores. Por otra parte, el costo comprende tanto los sueldos como los gastos de funcionamiento de las estructuras de formación.

En el denominador, el presupuesto de la administración tributaria corresponde al utilizado anteriormente para medir el costo de la administración (véase el punto 7.1.1).

10.2 Indicador propuesto: Capacitación por empleado

- **Objetivo del indicador:** Medir el esfuerzo de capacitación no en términos de costo sino en número medio de horas por empleado.
- **Fórmula de cálculo:** Número de horas de capacitación en el año x número de asistentes/ número total de empleados.

10.3 Indicador propuesto: Proporción de empleados capacitados en el año

- **Objetivo del indicador:** Asegurarse que la formación abarque al mayor número de empleados.
- **Fórmula de cálculo:** Número de empleados capacitados en el año/ número total de empleados x 100.

10.4 Indicador propuesto: Proporción de empleados con una antigüedad de más de 5 años

- **Objetivo del indicador:** Medir la proporción de empleados experimentados de la administración fiscal. Asegurarse que la plantilla conserva la estabilidad indispensable para un buen funcionamiento de la institución y la amortización de los gastos de capacitación; garantizar el profesionalismo de los empleados.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de empleados con más de 5 años de antigüedad} / \text{número total de empleados} \times 100$.

10.5 Indicador propuesto: Proporción de empleados ingresados por concurso

- **Objetivo del indicador:** Promover la imparcialidad del reclutamiento y, por consiguiente, proteger la independencia de la administración fiscal.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de empleados ingresados por concurso} / \text{número total de empleados} \times 100$.

10.6 Indicador propuesto: Proporción de gerentes designados por concurso.

- **Objetivo del indicador:** Promover la imparcialidad del reclutamiento y, por consiguiente, proteger la independencia de la administración fiscal.
- Por gerentes se entiende los puestos de los directores de rango superior, los directores de las áreas funcionales y los gerentes regionales.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{número de gerentes designados por concurso} / \text{Número total de gerentes} \times 100$.

10.7 Indicador propuesto: Conducta de los empleados

- **Objetivo del indicador:** Medir la proporción de aquellas quejas de los contribuyentes que tengan un carácter de gravedad y, por lo tanto, medir la calidad de la conducta de los empleados.
- **Fórmula de cálculo:** $\text{Número de quejas recibidas y analizadas por la administración en el año} / \text{número total de quejas y denuncias recibidas en el mismo año} \times 100$.

B. INDICADORES ADUANEROS

I. CONTROL Y FISCALIZACIÓN ADUANEROS

Observaciones generales:

La Aduana no debe obstaculizar el flujo regular del comercio para efectuar sus controles. La solución aceptada y adoptada internacionalmente por las Aduanas modernas es la utilización de métodos de inteligencia fiscal o del control con base en el análisis del riesgo. La fiscalización en el momento de la llegada de la mercancía es reducida, ampliando las acciones fiscales de controles anteriores y posteriores al despacho. Esta práctica puede reducir el tiempo que las mercancías se quedan en los puertos y en los aeropuertos, sin pérdida de la calidad y de la eficacia de la acción fiscal.

1.1 Indicador: Tiempo medio de despacho aduanero para las importaciones y exportaciones

- **Objetivo del indicador:** Medir la agilidad en el despacho aduanero como indicativo de eficiencia y eficacia del control aduanero, en el concepto de las aduanas modernas, cuya misión es agilizar el flujo del comercio internacional.

- **Formula de cálculo:**

Para las importaciones: Tiempo medio de despacho de importación, calculado a partir de las fechas siguientes (fecha de aprobación de la declaración/ fecha de levante de la mercancía, para cada tipo de canal - amarillo, gris, rojo, verde).

Para las exportaciones: Tiempo medio de despacho de exportación, calculado a partir de las fechas siguientes (fecha de recepción de los documentos de la declaración, para cada tipo de canal - rojo, naranja y verde /fecha de levante de la mercancía).

- **Informaciones concernidas** - El control aduanero sobre las operaciones del comercio exterior, relativas a la entrada y la salida de vehículos, personas o mercancías de los territorios de los países, y el cobro de los impuestos de importación y exportación lo ejercen las administraciones aduaneras y las administraciones tributarias integradas con aduanas.

Para las mercancías, el control consiste en la identificación del importador o del exportador, en la verificación física, en la determinación del valor aduanero y la clasificación arancelaria, y en la verificación del cumplimiento de todas las obligaciones fiscales, comerciales, cambiarias y de controles administrativos, resultantes de la importación de la exportación.

La tendencia para la eficiencia del control aduanero es la reducción del tiempo del despacho para facilitar el comercio exterior y la adopción de prácticas de fiscalización anterior y posterior al despacho. La comparación entre los países permitirá identificar mejores prácticas para el control aduanero.

1.2 Indicador: Productividad de las inspecciones aduaneras

- **Objetivo del indicador:** Medir la cobertura del control aduanero.
- **Fórmula de cálculo:** Número total de inspecciones/ número total de declaraciones (tanto para importaciones e exportaciones como para tránsito).

1.3 Indicador: Evolución del monto de las mercancías aprehendidas

- **Objetivo del indicador:** Medir los resultados de las acciones de control en las Aduanas, como mecanismo de protección a la sociedad.
- **Fórmula de cálculo:** Monto (U\$) de las mercancías aprehendidas en el año / Monto (U\$) de las mercancías aprehendidas en el año anterior.
- **Informaciones concernidas** – El indicador debe ser analizado con cuidado. La tendencia a corto plazo es que, con la actuación eficiente de la Aduana en el combate al fraude, el monto se incrementa. A largo plazo, las acciones eficientes de control de la Aduana resultan en la reducción de las actividades ilegales y, por ende, en el monto de las mercancías aprehendidas.

1.4 Indicador: importe medio de la reliquidación de tributos

- **Objetivo del indicador:** Medir la función de recaudación del control aduanero, cuya importancia en el escenario internacional es decreciente.
- **Formula de cálculo:** Importe de la reliquidación de tributos/ importe del total de las declaraciones presentadas (importaciones y exportaciones).

1.5 Indicador: importe medio de las sanciones

- **Objetivo del indicador:** Medir la función de recaudación del control aduanero, cuya importancia en el escenario internacional es decreciente.

- **Fórmula de cálculo:** Importe de las sanciones / importe del total de las declaraciones presentadas (importaciones y exportaciones).

1.6 Indicador: Proporción de tránsitos aduaneros autorizados

- **Objetivo del indicador:** Medir la agilidad en la autorización de los tránsitos aduaneros para facilitar el comercio exterior.
- **Fórmula de cálculo:** tránsitos no cancelados o culminados / tránsitos autorizados en el año.

1.7 Indicador: Proporción de intervenciones paraduaneras

- **Objetivo del indicador:** Medir la participación de las intervenciones paraduaneras en las operaciones de comercio exterior, con objetivo de mejorar las relaciones entre la Aduana y los órganos que actúan en el comercio exterior y de integrar las informaciones exigidas por los diversos controles.
- **Fórmula de cálculo:** Número de intervenciones para aduaneras/ Número total de intervenciones.
- **Informaciones concernidas** – Las intervenciones paraduaneras no son tributarias sino de control, como por ejemplo: sanitarias, ambientales, propiedad intelectual, patrimonio cultural.

II. INNOVACIÓN Y CAMBIO

2.1 Indicador: Posibilidad de transmitir declaraciones aduaneras (de importación, de exportación y de tránsito) a través de medios telemáticos (Sí/ no)

- **Objetivo del indicador:** Medir la adopción de nuevas tecnologías en la transmisión de declaraciones aduaneras como instrumento de promoción del cumplimiento voluntario.
- **Informaciones concernidas:** Para las Aduanas modernas es fundamental el uso de tecnologías al servicio de la calidad del control aduanero (rayos X, “scanner”, canales digitales para el monitoreo, etc). La utilización de Internet también es un medio de mejorar los servicios aduaneros, por medio de informaciones uniformes, seguras y accesibles.

2.2 Indicador: Establecimiento de procedimientos simplificados (en materia de exportación, de importación y de tránsito)

- **Objetivo del indicador:** “Benchmarking” entre las prácticas de procedimientos aduaneros simplificados por los diversos países, para la implementación de buenas prácticas de gestión aduanera y de simplificación y agilización del control aduanero.
- **Fórmula de cálculo:** ¿El país posee procedimientos aduaneros simplificados? Sí o no, y en caso afirmativo, descripción de los procedimientos simplificados adoptados por el país.

2.3 Indicador: Publicidad en Internet de normas y procedimientos aduaneros

- **Objetivo del indicador:** Realizar un “benchmarking” con las informaciones publicadas por los diversos países para estimular la utilización de la Internet para la divulgación de las informaciones aduaneras.
- **Fórmula de cálculo:** El país publica en la Internet informaciones sobre las normas y procedimientos aduaneros? Sí o no, y en caso afirmativo, descripción de las normas y procedimientos publicados.