

Documentos de Trabajo

Dirección de Cooperación y Tributación Internacional

2

Marzo 2015

Relación o Cumplimiento Cooperativo Tributario: Su realidad actual en Países Miembros del CIAT de América Latina, Caribe, África y Asia.

ISSN 2219-780X



Luis Cremades Ugarte
Isaác Gonzalo Arias Esteban
David Vargas



CIAT

Relación o Cumplimiento Cooperativo Tributario: Su realidad actual en Países Miembros del CIAT de América Latina, Caribe, África y Asia.

© Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT, 2015

ISSN: 2219-780X

Propiedad Intelectual

Se autoriza la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, conocido o por conocer, siempre que se cite adecuadamente la fuente y los titulares del Copyright.

Agradecimientos

Agradecemos a la Administración Federal de Ingresos Públicos de Argentina, al “Ministry of Finance” de Bermuda, al Servicio de Ingresos Nacionales de Bolivia, a la “Secretaría da Receita Federal” de Brasil, a la Dirección General de Tributación de Costa Rica, al Servicio de Rentas Internas de Ecuador, a la Dirección General de Impuestos Internos de El Salvador, a la Superintendencia de Administración Tributaria de Guatemala, a la “Guyana Revenue Authority”, al “Ministry of Finance” de India, a la “Kenya Revenue Authority”, al Servicio de Administración Tributaria de México, a la Subsecretaría de Estado de Tributación de Paraguay, a la Dirección General de Impuestos Internos de República Dominicana, al “Ministry of Finance” de Sint Maarten, y a la Dirección General Impositiva de Uruguay, por sus invaluable aportes para la elaboración del presente documento de trabajo.

Contenido

Comentarios preliminares:	4
I. INTRODUCCIÓN	6
II. METODOLOGÍA DE TRABAJO Y FUENTES DE INFORMACIÓN	10
III. EXPERIENCIAS DESTACADAS DE PAÍSES PIONEROS Y PROPUESTAS DE OTRAS ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DEL “CUMPLIMIENTO COOPERATIVO”	13
1. Australia	13
2. España	14
3. Estados Unidos	16
4. Organismos Internacionales	17
IV. INICIATIVAS DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS DE PAÍSES DE AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, KENIA E INDIA	19
IV.1 Clasificación de iniciativas:	19
IV. 2 Resumen de iniciativas de “relación cooperativa/cumplimiento cooperativo” reportadas por las administraciones tributarias	21
IV.2.1 Foro	29
Argentina	29
Ecuador	30
Kenia	31
IV.2.2 Comunicación personalizada	32
Argentina	32
Brasil	33
Guyana	35
Ecuador	36
IV.2.3 Programa basado en el nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma de acuerdos Acuerdos de Precios Anticipados (APAs)	37
Experiencias destacadas en el ámbito de APA	39
India	39
México	40
Otros programas basado en el nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma de acuerdos	42
México	42
El Salvador	44

República Dominicana	46
IV.2.4 Canales de consulta	46
México	46
República Dominicana	48
Uruguay	49
IV.2.5 Capacitación	50
Bolivia	50
IV.2.6 Servicios en general, orientados al cumplimiento: Iniciativas que consisten en servicios tendientes a facilitar ciertos procesos para el contribuyente.	51
Guatemala	51
Guyana	52
Kenia	53
Paraguay	54
Uruguay	62
El Salvador	63
India	65
IV.2.7 Otras iniciativas	67
Argentina	67
Bolivia	69
Uruguay	71
Sint Maarten	71

Comentarios preliminares:

El objetivo del presente trabajo es poner a disposición de la comunidad tributaria internacional, especialmente de las administraciones tributarias de países en desarrollo, las experiencias que el Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT) ha identificado entre las administraciones tributarias de una selección de sus países miembros, en el ámbito de la denominada “relación cooperativa” y/o el denominado “cumplimiento cooperativo”¹.

Mucho se ha escrito sobre esta materia en los últimos años, principalmente en el ámbito de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Mundial y la Asociación Fiscal Internacional (más conocida como IFA, por sus siglas en idioma Inglés²); no obstante hemos notado que poco ha sido difundido sobre este tipo de prácticas y bajo el enfoque de relación cooperativa/cumplimiento cooperativo por parte de organizaciones regionales y administraciones tributarias de países en desarrollo. Es justamente esta razón la que nos motivó a realizar este trabajo.

Cabe destacar que no es tarea fácil clasificar las iniciativas presentadas por nuestras administraciones tributarias, ya que existe una línea muy delgada entre lo que entendemos por servicio o asistencia al contribuyente y lo que se podría clasificar bajo los conceptos de “relación cooperativa” o “cumplimiento cooperativo”. Sin embargo, considerando la premisa de que “no todos los servicios son iniciativas de cumplimiento cooperativo o relación cooperativa, pero todos las iniciativas de cumplimiento cooperativo/relación cooperativa podrían considerarse como servicios”, nos hemos tomado la atribución de plantear una clasificación de las iniciativas presentadas por nuestras administraciones tributarias.

Siendo además objetivos del presente trabajo avanzar sobre las conclusiones obtenidas el día 9 de mayo de 2014 en el Taller sobre “Métodos conducentes a mejorar las relaciones con los contribuyentes, comunidad empresarial e intermediarios tributarios” llevado a cabo por el

¹ Los conceptos “relación cooperativa” y “cumplimiento cooperativo” han sido tomados del documento OCDE (2013), La relación cooperativa: Un marco de referencia: De la relación cooperativa al cumplimiento cooperativo, OCDE Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264207547-es>.

² International Fiscal Association

CIAT, el Banco Mundial (IFC) y el “International Tax Compact” en Río de Janeiro, y en consecuencia fomentar el conocimiento y la discusión de estos asuntos entre administraciones tributarias de países en desarrollo; quedamos atentos a comentarios y consultas de administraciones tributarias de países miembros sobre el contenido del presente trabajo.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a través de diversos foros internacionales y documentos técnicos ha sido posible conocer experiencias de administraciones tributarias de los países más desarrollados del mundo en el ámbito del relacionamiento con los contribuyentes para alcanzar un mayor nivel de cumplimiento voluntario basado en la cooperación mutua. Actualmente, podríamos afirmar que este tipo de iniciativas han generado buenos resultados y que a su vez constituyen buenas prácticas para las administraciones tributarias de vanguardia.

Lo que nos ha motivado a elaborar el presente documento de trabajo, ha sido la falta de información en este ámbito de actuación; principalmente sobre los países miembros del CIAT considerados “en desarrollo”.

Con este propósito, junto con el Banco Mundial (IFC) y el “International Tax Compact”, en Río de Janeiro, la Secretaría Ejecutiva del CIAT realizó en el mes de mayo de 2014 un taller sobre “Métodos para mejorar las relaciones entre los Contribuyentes de la comunidad de negocios y los intermediarios tributarios”³, que permitió a nuestros países miembros y expertos internacionales presentar experiencias y compartir puntos de vista y expectativas sobre este asunto. Como resultado, hemos notado que no solo existen numerosas iniciativas que han sido implementadas con éxito en este ámbito de actuación, sino también un gran interés de los países miembros del CIAT en seguir avanzando en este sentido. Asimismo, de manera parcial, estos asuntos fueron tratados en diferentes paneles en la Conferencia Técnica del CIAT (Amsterdam 2012), cuyo tema central fue “cooperación inteligente”⁴.

Entre las conclusiones planteadas en dicho evento y luego de analizar las principales experiencias regionales e internacionales reportadas por países miembros del CIAT bajo los

³ Enlace con Información del Taller sobre “Métodos para mejorar las relaciones entre los Contribuyentes de la comunidad de negocios y los intermediarios tributarios” (Río de Janeiro, 2014): <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/seminarios-talleres.html>

⁴ Enlace con información a la Conferencia Técnica del CIAT sobre “Cooperación Inteligente” (Amsterdam, 2012): <http://www.ciat.org/index.php/es/cooperacion-internacional/actividades-internacionales/conferencias-tecnicas.html>

conceptos de “relación cooperativa/cumplimiento cooperativo”; percibimos que no existe un consenso total a nivel regional sobre las características que deberían tener estas iniciativas para ser consideradas bajo alguno de estos conceptos, de acuerdo a lo planteado por publicaciones de la OCDE y de la IFA.

Con el propósito de diferenciar de este tipo de iniciativas, aquellas relativas a los servicios tradicionales que prestan las administraciones tributarias al contribuyente; hemos considerado como criterio general que si bien todas las iniciativas de “cumplimiento cooperativo/relación cooperativa” podrían ser catalogadas como servicios, no todos los servicios pueden ser entendidos como iniciativas de “cumplimiento cooperativo/relación cooperativa”. No obstante, luego de concluir el presente trabajo seguimos creyendo que todavía resulta discutible, en ciertos casos puntuales, cuando nos encontramos ante un servicio o bien ante una iniciativa orientada al “cumplimiento cooperativo/relación cooperativa”. Es precisamente por ello que esperamos seguir avanzando sobre este asunto y promover el intercambio de buenas prácticas orientadas al cumplimiento.

Las conclusiones obtenidas como resultado del referido taller realizado en Río de Janeiro y el análisis llevado a cabo en el marco del presente trabajo nos han permitido conocer buenas experiencias de países en desarrollo, que por sus características podrían ser replicadas en diferentes países, bajo un enfoque de cooperación sur-sur. No obstante, cuando nos referimos al intercambio de experiencias sobre este ámbito de actuación, resulta oportuno citar la advertencia preliminar del trabajo publicado por la OCDE⁵, que compartimos plenamente y dice “Las administraciones tributarias nacionales se enfrentan a entornos diversos en los que han de administrar su sistema tributario. Las jurisdicciones son efectivamente dispares en cuanto su entorno político y legislativo, así como a sus prácticas administrativas y a su cultura. Por estos motivos, un enfoque estandarizado de la administración tributaria no sería de por sí ni práctico ni deseable en un caso particular...”. No está de más mencionar que este párrafo aplica para la mayoría de las experiencias que se tratan en el ámbito de la política y administración tributaria y que están muy en línea con los criterios generales que durante

⁵ Los conceptos “relación cooperativa” y “cumplimiento cooperativo” han sido tomados del documento OCDE (2013), La relación cooperativa: Un marco de referencia: De la relación cooperativa al cumplimiento cooperativo, OCDE Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264207547-es>.

años ha mantenido la Secretaría Ejecutiva del CIAT al momento de promover buenas prácticas entre sus países miembros.

Bajo esta línea de pensamiento, resulta importante resaltar que varias de las iniciativas analizadas por medio del presente trabajo, necesitan para su efectiva implementación, un nivel de desarrollo mínimo en diferentes ámbitos que hacen a la administración tributaria y su contexto. Entre ellos, podríamos citar los siguientes: el nivel de cultura tributaria, la capacidad de control de las administraciones tributarias, el nivel de desarrollo de los recursos humanos, el conocimiento de los negocios por parte de la administración tributaria, el nivel de costos de cumplimiento y administración, el desarrollo tecnológico, la complejidad del sistema tributario, la disponibilidad y calidad de la información, la gestión de riesgos, la capacidad para trabajar en tiempo real, la calidad de los procesos, la forma en que se desarrollan los controles internos, el manejo de aspectos vinculados al gobierno corporativo y la capacidad de la administración tributaria para llevar a cabo iniciativas multilaterales con otros gobiernos, entre otras.

Las definiciones de “relación cooperativa” y “cumplimiento cooperativo” han generado grandes discusiones en el ámbito del Foro sobre Administraciones Tributarias (FTA) de la OCDE, habiendo indicado este que el término “relación cooperativa” ha planteado interrogantes respecto a la naturaleza del enfoque y posiblemente dando lugar a connotaciones de desigualdad en el trato fiscal, pudiendo a su vez violar principios básicos como el de igualdad ante la ley. Es así que el FTA consideró más adecuado el término “cumplimiento cooperativo” por ser más exacto, dado que no solamente denota el proceso de cooperación, sino que demuestra también su finalidad como componente integral de la estrategia general de gestión de riesgos de las administraciones tributarias: el cumplimiento, que implica el pago de los débitos tributarios adeudados en el debido momento⁶. Tomando en cuenta las consideraciones que plantea la OCDE y luego de observar las respuestas que las administraciones tributarias de los países miembros del CIAT en desarrollo han proporcionado, a efectos del presente trabajo hemos desarrollado una definición amplia de

⁶ “Working smarter in structuring the administration, in compliance and through legislation (OECD, 2012)”.

“cumplimiento cooperativo” y que constituye el elemento principal utilizado para clasificar las iniciativas reportadas por las administraciones tributarias:

Una iniciativa de “cumplimiento cooperativo” es aquella que surge del relacionamiento entre la administración tributaria y el contribuyente, y a través de la cual se busca alcanzar mejoras significativas en el nivel de transparencia mutua y consecuentemente en el nivel de cumplimiento voluntario, teniendo como objetivo el reducir los costos de cumplimiento y/o de administración, y en lo posible prevenir controversias en la relación jurídico - tributaria.

Si bien la definición que se plantea es amplia, no esperamos que en todos los casos se cumplan todas las situaciones planteadas de manera simultánea, para que exista una iniciativa de “cumplimiento cooperativo”. Por ejemplo, no en todos los casos se podría asegurar una reducción de costos de cumplimiento y/o administración.

En este sentido, hemos considerado oportuno recopilar, analizar, clasificar y documentar las prácticas que han sido o están siendo promovidas por las administraciones tributarias de una selección de países en desarrollo, con el propósito de difundirlas de una manera ordenada y sistemática, que permita brindar un conocimiento preciso sobre el nivel de desarrollo en este ámbito.

Considerando la experiencia internacional capitalizada en la materia, el cierto nivel de consenso sobre determinados conceptos plasmados en los documentos técnicos más difundidos a nivel mundial y la definición planteada en el presente trabajo, en adelante nos referiremos a este tipo de iniciativas, de la siguiente manera: “iniciativas de cumplimiento cooperativo”.

II. METODOLOGÍA DE TRABAJO Y FUENTES DE INFORMACIÓN

Con el propósito de recopilar la información necesaria para confeccionar el presente trabajo, en el mes de abril de 2014; la Secretaría Ejecutiva del CIAT, elaboró y envió un breve cuestionario de 7 preguntas a todos los países miembros del CIAT de América Latina y el Caribe, como así también a Kenia e India.

Para la elaboración del presente documento de trabajo, hemos considerado la experiencia de 16 países que respondieron dicho cuestionario. A continuación se detallan los países y la fecha en que fue presentada a la Secretaría Ejecutiva del CIAT la referida información:

Tabla II-1 Países que han reportado iniciativas y fechas en que estas fueron reportadas a la Secretaría Ejecutiva del CIAT

Países	Administración Tributaria	Fechas
Argentina	Administración Federal de Ingresos Públicos (AFIP) ⁷	04/21/2014
Bermuda	Ministerio de Finanzas (MF)	04/14/2014
Bolivia	Servicio de Ingresos Nacionales (SIN)	04/11/2014
Brasil	Receita Federal (RFB) ⁸	04/16/2014
Costa Rica	Dirección General de Tributación (DGT)	04/09/2014
Ecuador	Servicio de Rentas Internas (SRI)	05/08/2014
El Salvador	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	04/11/2014
Guatemala	Superintendencia de Administración Tributaria (SAT) ⁹	04/11/2014
Guyana	Autoridad de Ingresos de Guyana (GRA)	04/11/2014
India	Ministerio de Finanzas (MF)	04/17/2014
Kenia	Autoridad de Ingresos de Kenia (KRA)	04/10/2014
México	Servicio de Administración Tributaria (SAT) ¹⁰	04/12/2014
Paraguay	Subsecretaría de Estado de Tributación (SET)	04/11/2014
República Dominicana	Dirección General de Impuestos Internos (DGII)	04/15/2014
Sint Maarten	Ministerio de Finanzas (MF)	05/01/2014
Uruguay	Dirección General Impositiva (DGI)	04/09/2014

⁷ La AFIP de Argentina es una Administración Tributaria integrada, que gestiona impuestos, aduanas y recursos de la seguridad social.

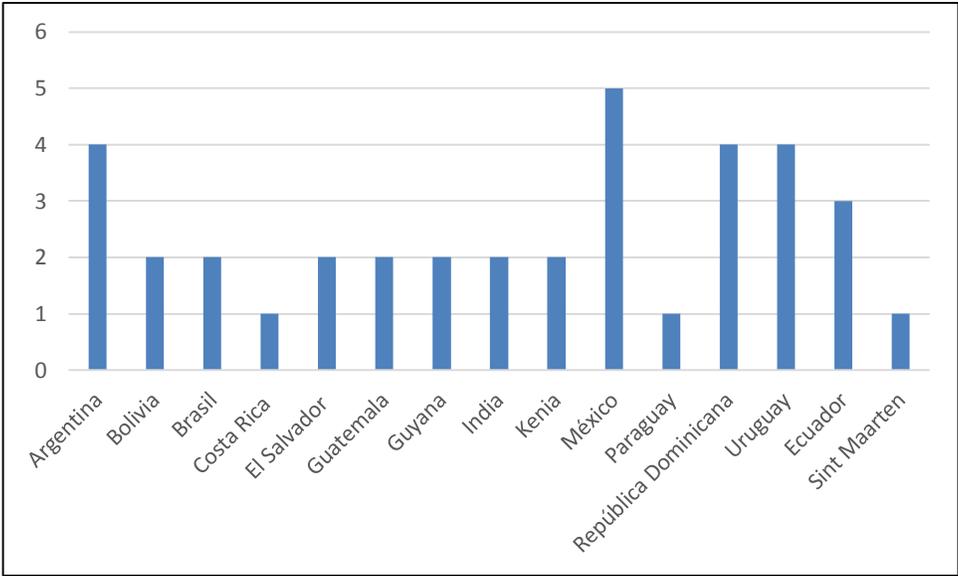
⁸ La RFB de Brasil es una Administración Tributaria integrada que gestiona que gestiona impuestos, aduanas y recursos de la seguridad social.

⁹ La SAT de Guatemala es una Administración Tributaria que gestiona que gestiona impuestos y aduanas.

¹⁰ El SAT de México es una Administración Tributaria que gestiona que gestiona impuestos y aduanas.

La Gráfica II-1 muestra en el eje de ordenadas, la cantidad de iniciativas consideradas como de “cumplimiento cooperativo” y en el eje de absisas los 16 países que han proporcionado información a la Secretaría Ejecutiva del CIAT.

Gráfica II-1 Número de iniciativas reportadas por país



Asimismo, tal como se muestra en la sección siguiente y a efectos de comprender las características y alcance de este tipo de iniciativas de relación cooperativa/cumplimiento cooperativo, hemos observado la experiencia capitalizada por otras administraciones tributarias de países no incluidos en la tabla anterior, que han logrado avances significativos.

III. EXPERIENCIAS DESTACADAS DE PAÍSES PIONEROS Y PROPUESTAS DE OTRAS ORGANIZACIONES EN EL ÁMBITO DEL “CUMPLIMIENTO COOPERATIVO”.

Con el ánimo de brindar una primera aproximación al tipo de iniciativas que podríamos considerar en el marco del denominado “cumplimiento cooperativo”, a continuación damos a conocer de manera breve y objetiva una selección de aquellas iniciativas más difundidas que han sido implementadas en los últimos años por países de Europa, Norte América, y Oceanía, que han marcado o acompañado tendencias:

1. Australia

La Australian Taxation Office (ATO) cuenta con el “Annual Compliance Arrangement (ACA)”, que consiste básicamente en un acuerdo administrativo mediante el cual se establecen, bajo diferentes escenarios, los preceptos bajo los cuales se desarrollará el relacionamiento entre el contribuyente y la administración. Este programa se enfoca en los grandes contribuyentes.

Para acceder a un acuerdo en el marco de esta iniciativa, el contribuyente necesita probar que satisface las expectativas de la administración tributaria sobre su “gobierno corporativo”. Con este propósito la administración tributaria determina que conductas son deseables y deberían ser adoptadas por el “gobierno corporativo” del contribuyente para que esta lo considere confiable en términos de cumplimiento. En el marco de este acuerdo, si el contribuyente aporta toda la información requerida por la administración tributaria, esta última brinda la posibilidad al contribuyente de acceder a un servicio personalizado. Dicho servicio comprende los siguientes beneficios:

- soluciones administrativas a inconvenientes derivados del cumplimiento,
- puntos centralizados de contacto y un dialogo constante sobre materias técnicas,
- cierre de periodos previos,
- concesiones en el tratamiento de penalidades e intereses,
- un plan de trabajo, a través del cual se determinan los diferentes procesos a seguir y los plazos en los cuales serán estos implementados.

- la posible extensión de umbrales para la corrección de errores de GST¹¹.

Es decir, en lugar de aplicar los procedimientos tradicionales de cumplimiento, en lo referido a auditorías y revisiones de riesgo, se aplican procedimientos acordes a la circunstancias y al nivel de riesgo que presenta el contribuyente. Por ejemplo, como resultado, el ACA australiano ofrece como beneficio la resolución acelerada de asuntos técnicos (Ej.: diferencias de criterios sobre situaciones de riesgo, y la correcta aplicación de estos criterios.) en tiempo real, ya que habiendo el contribuyente presentado a la administración sus riesgos fiscales en tiempo real, la administración puede pronunciarse sobre los mismos con más rapidez que en el proceso tradicional.¹²

2. España

La Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) de España cuenta con un Foro de Grandes Empresas que actúa como órgano de relación cooperativa para promover una mayor colaboración entre las grandes empresas y la administración tributaria del Estado, basada en los principios de transparencia y confianza mutua, a través del conocimiento y puesta en común de los problemas que puedan plantearse en la aplicación del sistema tributario. También cuenta con un Foro de Asociaciones y Colegios de Profesionales Tributarios como órgano de relación cooperativa basada en la transparencia y la confianza mutua, de modo que redunde en última instancia en beneficio del contribuyente, favoreciendo y facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones fiscales. Este Foro tiene como objetivos: fomentar el conocimiento mutuo entre la Agencia Tributaria y los profesionales representados en un marco de cooperación, transparencia, rigor técnico, objetividad, proporcionalidad y receptividad, aumentar la seguridad jurídica en las relaciones de los contribuyentes y los profesionales tributarios con la Agencia Tributaria, contribuir a la mejora de la aplicación del sistema tributario y contribuir a la prevención del fraude fiscal.¹³

¹¹ Impuesto sobre bienes y servicios en Australia

¹² Para más información, dirigirse a <http://www.ato.gov.au/Business/Large-business/In-detail/Compliance-and-governance/Annual-Compliance-Arrangements/>

¹³ Para más información, dirigirse a http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/ Segmentos /Empresas_y_profesionales/Foro_Grandes_Empresas/Foro_Grandes_Empresas.shtml y [http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/ Segmentos /Colaboradores/Foro de Asocia](http://www.agenciatributaria.es/AEAT.internet/Inicio_es_ES/ Segmentos /Colaboradores/Foro_de_Aso)

Estos Foros y en palabras de la AEAT, tienen un carácter informal, asociativo, flexible y desburocratizado. La participación en el Pleno se configura al máximo nivel de representación: Secretario de Estado de Hacienda y Comité de Dirección de la AEAT por un lado y miembros de los Consejos de Administración de las empresas por el otro. La participación en sus grupos de trabajo se establece a un nivel más técnico y flexible.

En particular, estos tipos de Foro tienen como objetivos fundamentales los siguientes:

- a) La mejora de la relación entre la Administración Tributaria del Estado y las empresas mediante el establecimiento de canales de comunicación fluida. En concreto, la difusión de la estructura de los órganos de aplicación de los tributos y de la práctica de dicha aplicación así como, la difusión de los criterios interpretativos específicos de interés general realizados por los órganos competentes (administrativos, económico-administrativos y judiciales)
- b) La simplificación y favorecimiento del cumplimiento de las obligaciones fiscales, a través del análisis de las posibles mejoras a introducir en los procedimientos de aplicación de los tributos ya sea en las actuaciones de control tributario, cumplimiento de obligaciones formales como en el establecimiento de canales de información que generen mayor seguridad en la actuación empresarial y minimicen los costes del litigio y el riesgo de sanción.
- c) La evaluación de la actuación interna de las empresas en relación con la aplicación del sistema tributario, generando conciencia respecto de la responsabilidad de los Consejos de Administración en materia fiscal como una manifestación de la Responsabilidad Social Corporativa así como, servir como impulso para la creación de Códigos de buenas prácticas tributarias y posibles mejoras a introducir en los procedimientos de control interno para la detección y gestión de las contingencias fiscales en las empresas.

En esta línea y en el marco del mencionado Foro en estos últimos años se ha aprobado un Código de Buenas Prácticas al que se han adherido a finales del año 2014, 81 empresas.

Este nuevo Código subraya que se consideran buenas prácticas fiscales las que facilitan la reducción de los riesgos fiscales importantes y la prevención de las conductas susceptibles de generarlos. Para ello se recomienda que las empresas no utilicen estructuras de carácter opaco que en definitiva tratan de evitar el conocimiento por parte de las autoridades tributarias del responsable final de las actividades, bienes y derechos implicados.

Por otra parte, en una reciente modificación de la Ley de Sociedades de Capital para la mejora del gobierno corporativo, se incluye con vigencia a partir de año 2015 una nueva disposición que incorpora entre las facultades indelegables del Consejo de Administración de las sociedades cotizadas la determinación de la estrategia fiscal y las políticas de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales así como, la supervisión de sus sistemas internos de información y control. Además igualmente se establece que en el informe anual del gobierno corporativo, en todo caso, se incluirá la información sobre los sistemas de control de riesgo, incluido el fiscal.

3. Estados Unidos

El “Internal Revenue Service” (IRS) de los Estados Unidos de América cuenta con el “Compliance Assurance Process” (CAP). El mismo es un programa utilizado para identificar y resolver situaciones que impliquen riesgo tributario a través de interacciones abiertas, cooperativas y transparentes entre el IRS y los Grandes Contribuyentes y los Internacionales, antes de que se complete y entregue una declaración tributaria. El programa consiste de tres fases denominadas de la siguiente manera: (i) Pre-CAP, (ii) CAP y (iii) Mantenimiento de cumplimiento. El programa requiere un intercambio de información en tiempo real, relativo a las posiciones propuestas por el contribuyente en declaraciones de impuesto, sus respectivos eventos, y transacciones cumplidas que pueden afectar su responsabilidad fiscal federal. Los contribuyentes que se inscriben en el programa son capaces de lograr certeza con más rapidez y menos carga administrativa que en los procesos tradicionales de examinación posteriores a la presentación de la entrega de declaraciones, lo que permite

lograr un mejor manejo de sus recursos tributarios y asegura declaraciones financieras más precisas.

El programa alienta el cumplimiento, contribuyendo a su vez con el objetivo del IRS de reducir el tiempo de su ciclo de examinación y optimizando algunos aspectos tales como la certeza, la eficiencia y la puntualidad en la resolución de temas tributarios complejos. Además, este programa ha permitido incrementar la cobertura de las auditorías, sin afectar el eficiente uso de los respectivos recursos.

El programa no provee a los contribuyentes asistencia en, o resolución de transacciones prospectivas o incompletas fuera de los procesos existentes.¹⁴

4. Organismos Internacionales

Además de las referencias ya realizadas a la OCDE, de acuerdo a la concepción de la IFA, la “relación cooperativa” constituye una forma de relación institucional entre las Administraciones Tributarias y los contribuyentes basada en el entendimiento mutuo, el respeto y la cooperación, teniendo como objetivo la aplicación del sistema tributario de la forma más eficaz y adecuada y siempre sustentado en una transmisión recíproca de información relevante que incluye las posiciones fiscales adoptadas por las empresas para determinar los impuestos a pagar teniendo en cuenta el espíritu y finalidad de la norma y con respeto por ambas partes, de los derechos y obligaciones tributarias y de la aplicación de las normas procedimentales en caso de desacuerdo.

Como destaca la IFA, esta relación cooperativa no se alcanza de un día para otro, sino que deben ser fruto de un proceso gradual que necesita del cambio cultural, de los medios que lo propicien y siempre bajo una óptica de pragmatismo.

¹⁴ Para más información, dirigirse a <http://www.irs.gov/Businesses/Corporations/Compliance-Assurance-Process>

Por otro lado y en el ámbito de los organismos certificadores, la Organización Internacional de Normalización (ISO)¹⁵ en su norma ISO 26000 establece una “Guía en Responsabilidad Social” diseñada para ser aplicada por organizaciones de todo tipo incluidas las públicas. Dicha norma contiene guías voluntarias de consulta y actuación sobre esta materia de la responsabilidad social y no tiene por el momento la intención de ser una norma de certificación como otras normas ISO. La referida guía incorpora en particular:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social.
- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social.
- Principios y prácticas relativas a la responsabilidad social.
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social entre la que podemos encuadrar de una forma clara la materia fiscal.
- Identificación y compromiso con las partes interesadas.
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social.

¹⁵ La “International Organization for Standardization” (ISO por sus iniciales en inglés) es una organización independiente y no gubernamental, que desarrolla estándares voluntarios internacionales.

IV. INICIATIVAS DE ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS DE PAÍSES DE AMÉRICA LATINA, EL CARIBE, KENIA E INDIA

IV.1 Clasificación de iniciativas:

La cantidad y diversidad de iniciativas que los 16 países consultados han reportado bajo el concepto de “cumplimiento cooperativo”, nos ha demandado la necesidad de clasificarlas de acuerdo a una serie de categorías, con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa de las mismas.

Desde un punto de vista metodológico y para lograr una clasificación coherente de las 37 iniciativas reportadas, hemos identificado una serie de características comunes. Dichas características comunes tienen que ver con la naturaleza de las mismas, el público al cuál van dirigidas o bien los objetivos que estas persiguen.

En particular, las categorías determinadas son las siguientes:

Tabla IV-1 Categorías y Definiciones

Categorías	Definiciones
Foro	En esta categoría se encuadrarían aquellas iniciativas que busquen un espacio formal que facilite la interacción entre la administración tributaria y ciertos grupos de contribuyentes y/o intermediarios tributarios; con el propósito de tratar asuntos de política y/o administración tributaria.
Comunicación personalizada	Dentro de esta categoría se encuadrarían iniciativas que permitan atender de manera exclusiva necesidades puntuales de contribuyentes en el ámbito de la administración tributaria, o bien reportar riesgos de manera temprana, con el propósito de evitar controversias futuras, facilitar y promover el cumplimiento. Este tipo de iniciativas pueden dirigirse a un grupo de contribuyentes con características comunes o bien al público en general. En todos los casos, la atención que brinda la administración tributaria es personalizada.
Actuaciones de la administración tributaria basadas en nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma de acuerdos	En esta categoría se incluirían todas aquellas actuaciones que usualmente se apoyan en los resultados de los procesos de gestión de riesgo o evaluación de ciertos requisitos que se establecen para evaluar la situación de un determinado contribuyente. Todo ello alimenta el proceso decisorio de la administración tributaria para aplicar ciertos beneficios (Ej.: simplificación, servicios, certeza, menores costos de cumplimiento, APAs, etc.), a aquellos contribuyentes que presenten menor nivel de riesgo, que sean más transparentes o bien que cumplan con ciertos requisitos preestablecidos orientados al cumplimiento.
Canales de consulta	En esta categoría se incluyen las iniciativas que permiten a los contribuyentes consultar a la administración tributaria sobre asuntos técnicos y procedimentales.
Capacitación	Contempla aquellas Iniciativas que permiten a la administración tributaria ofrecer capacitación a los contribuyentes, orientada a un mejor cumplimiento.
Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Contempla aquellas Iniciativas que consisten en servicios varios, tendentes a mejorar la relación entre el fisco y el contribuyente.
Otras iniciativas	Los países de la muestra han reportado otras iniciativas, que si bien a nuestro entender podrían no calificar como de cumplimiento cooperativo o no encuadrarse en la definición que hemos desarrollado a estos efectos; representan buenas prácticas que podrían tener incidencia al momento de promover un mayor acercamiento entre la administración tributaria, el contribuyente y los intermediarios tributarios. En otras palabras, bajo la clasificación “otras iniciativas” se tratan aquellas que si bien han sido reportadas por las administraciones tributarias bajo el concepto de “relación cooperativa/cumplimiento cooperativo”, a nuestro criterio se ajustan parcialmente a esta definición.

IV. 2 Resumen de iniciativas de “relación cooperativa/cumplimiento cooperativo” reportadas por las administraciones tributarias

En adelante se presentan de manera sistemática, las iniciativas de cumplimiento cooperativo reportadas por las administraciones tributarias de los diferentes países objeto del estudio, clasificadas de acuerdo a las categorías descritas en el apartado primero de esta sección del presente trabajo y destacando las principales características de las mismas:

Tabla IV-2 Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo

Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
Argentina								
Consejos consultivos y comisiones especiales	X							2013
Alertas tempranas "texto" por teléfono celular		X						2014
Medios automáticos de pago							X	n/d ¹⁶
ABC y guía de trámites							X	n/d
Bolivia								

¹⁶ Con n/d nos referimos a que la información relativa al apartado no está disponible

Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
Canales de consulta para Grandes Contribuyentes							X	1996
Capacitación					X			n/d
Brasil								
Acompañamiento diferenciado		X						2014
Alertas tempranas sobre irregularidades		X						2013
Costa Rica								
APA			X					2013
El Salvador								
PACE Programa Aduanero de Cumplimiento Empresarial			X					2012
GTG Gestión Tributaria a los Grandes Contribuyentes						X		2013
Guatemala								

Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
Mesa de atención a grandes contribuyentes						X		n/d
APA			X					n/d
Guyana								
Políticas corporativas		X						n/d
Certificación de Práctica Tributaria						X		n/d
India								
APA			X					2012
Esquema LTU Unidad de Grandes Contribuyentes						X		2006
Kenia								
Administrador de Relaciones						X		2007
Foro con el Gremio de Contadores ICPAK	X							n/d

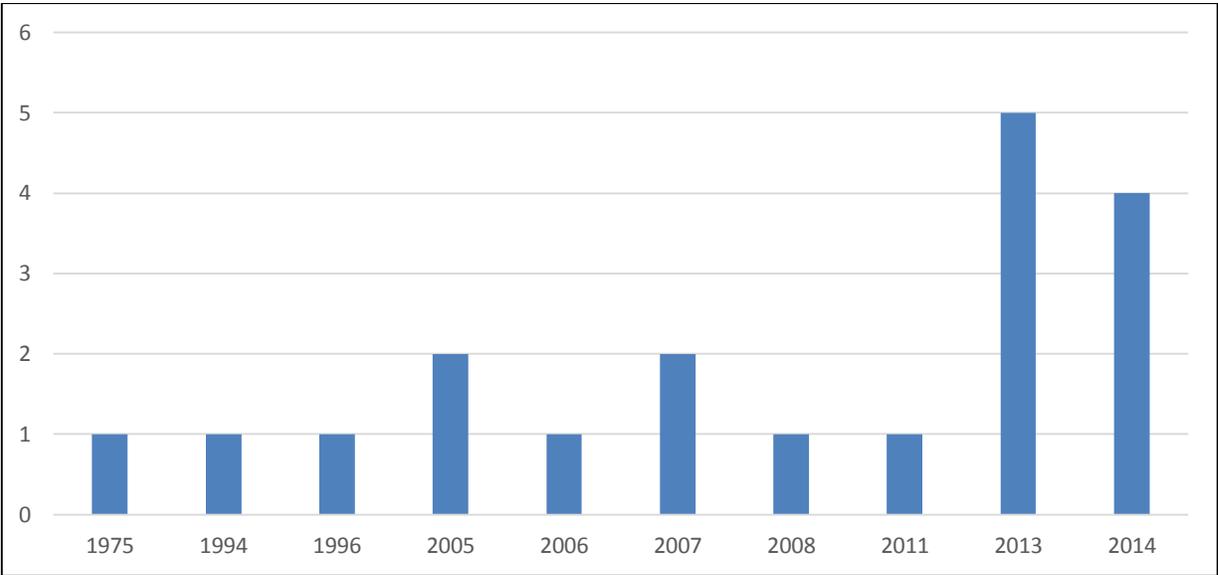
Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
México								
APA			X					1994
Acuerdos conclusivos			X					2014
Cumplimiento cooperativo			X					n/d
Consultas fiscales (procedimiento legal)				X				n/d
Pre-consultas fiscales (procedimiento no establecido por ley)				X				n/d
Paraguay								
Ejecutivos de cuenta						X		2012
República Dominicana								
APA			X					2012
Acuerdos sectoriales en la autodeterminación de renta (Margen de			X					2010

Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
renta predeterminado) para sector Agrícola								
APA sectorial			X					2014
Asesoría personalizada				X				n/d
Uruguay								
Equipo inspectivo/ejecutivo de cuenta						X		2005
Jornadas tributarias							X	2008
APA			X					2011
Consulta				X				1975
Ecuador								
Comunicaciones grandes contribuyentes		X						2007

Denominación de las iniciativas de cumplimiento cooperativo	Clasificación de iniciativas de cumplimiento cooperativo de acuerdo al apartado primero del presente trabajo							
	Foro	Comunicación personalizada	Programa basado en nivel de riesgo para elegibilidad/acuerdos	Canales de consulta	Capacitación	Servicios en general, orientados a fomentar la relación	Otras iniciativas	Fecha en que fue implementado
Reuniones sobre aspectos de fiscalización/sectoriales	X							2013
APA			X					n/d
Sint Maarten								
División de Áreas de Cumplimiento							X	n/d
Totales	3	5	12	4	1	7	5	

En la siguiente gráfica se observa en el eje de ordenadas, el número de iniciativas de cumplimiento cooperativo implementadas por las administraciones tributarias consideradas en el presente documento de trabajo, clasificadas por el año de su implementación.

Gráfica IV-1 Número de iniciativas, clasificadas por año de implementación reportadas por país¹⁷

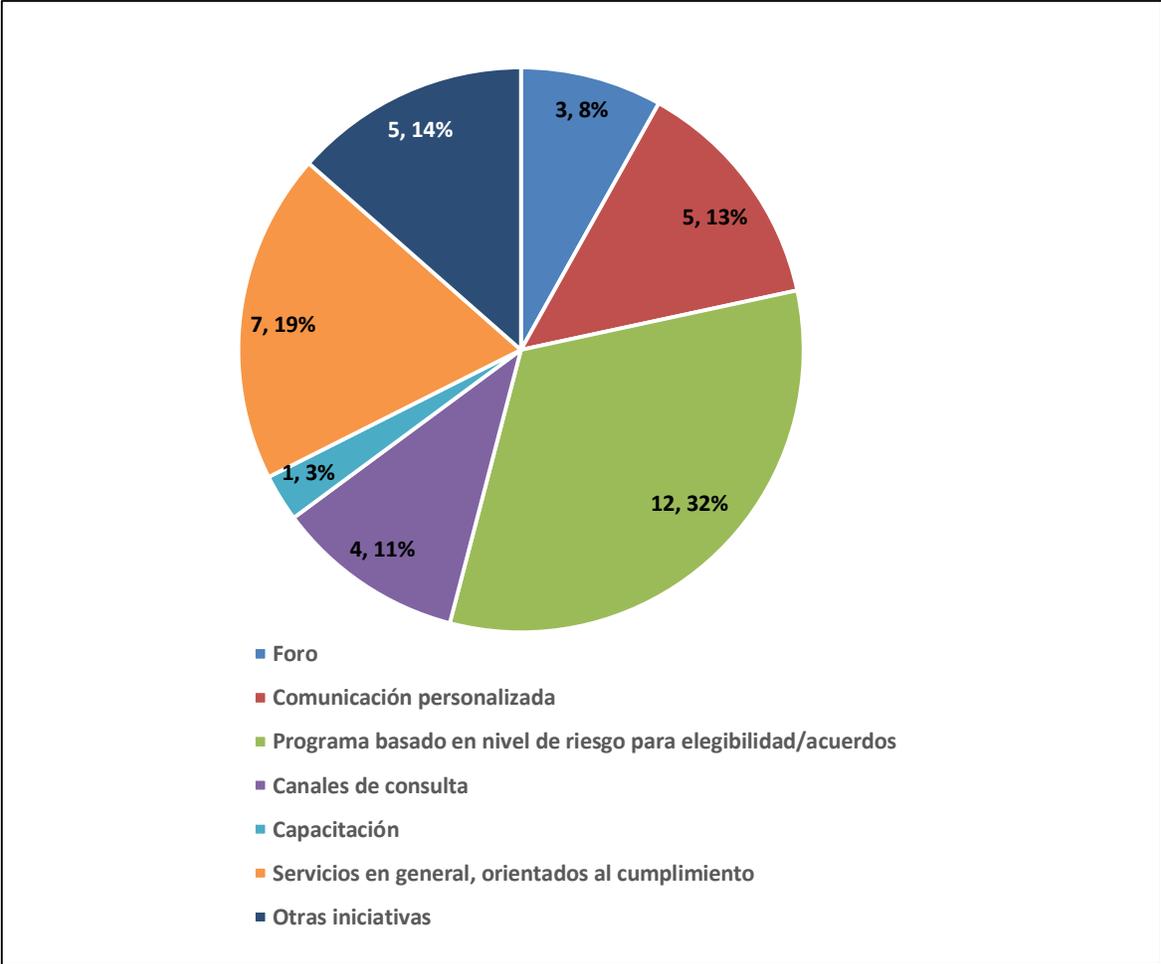


Del análisis de este gráfico se observa que el número de iniciativas implementadas creció significativamente en los años 2013 y 2014. El origen de este incremento podría responder a la difusión e impulso que en los últimos años han dado, por un lado, las propias administraciones tributarias y las organizaciones internacionales a la conveniencia de actuar bajo esta concepción de “cumplimiento cooperativo” y por otro, a la demanda que los contribuyentes y agrupaciones varias plantean permanentemente a las administraciones tributarias para un mejor y más eficaz y eficiente cumplimiento de las obligaciones tributarias.

¹⁷ Si bien el año de implementación de las iniciativas ha sido reportado por la gran mayoría de las administraciones tributarias, no se ha recibido esta información en todos los casos. Consecuentemente, el gráfico no refleja el 100% del universo contemplado en el presente trabajo.

En la siguiente gráfica se observa el número y porcentaje de iniciativas, clasificadas por categoría.

Gráfica IV-2 Porcentaje y número de iniciativas por categoría



Del análisis de esta gráfica podemos observar, que las actuaciones de la administración tributaria basadas en nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma son las que alcanzan un mayor porcentaje del 12,32%.

Esta situación refleja todas aquellas actuaciones que de una forma usual se apoyan en los resultados de los procesos de gestión de riesgo o evaluación de ciertos requisitos que se establecen para evaluar la situación de un determinado contribuyente.

Estas iniciativas orientan el proceso decisorio de la administración tributaria para aplicar ciertos beneficios (simplificación, servicios, certeza, menores costos de cumplimiento, APAs, etc.), a aquellos contribuyentes que presenten menor nivel de riesgo, que sean más

transparentes o bien que cumplan con ciertos requisitos preestablecidos orientados al mejor cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

A continuación se exponen en detalle, clasificadas por categorías y por los diferentes países objeto del presente documento, las diversas iniciativas de relación/ cumplimiento cooperativo.

IV.2.1 Foro

Argentina

Reuniones celebradas en el Ámbito del Consejo consultivo y comisiones especiales

Los Consejos Consultivos constituyen espacios de diálogo institucional sobre temas de sus respectivas competencias, con la participación de organismos y entidades representativas de los diversos sectores de la comunidad relacionados con el quehacer económico, social y financiero, a fin de recepcionar propuestas y/o recomendaciones de carácter general y, simultáneamente, contribuir al proceso de toma de decisiones sobre las cuestiones objeto de tratamiento. Los mismos se dividen en:

- Consejo consultivo impositivo.
- Consejo consultivo aduanero.
- Consejo consultivo de los recursos de la seguridad social y.
- Consejo consultivo de la pequeña y mediana empresa.

Los Consejos Consultivos serán presididos por el AFIP, asistido por un Coordinador Ejecutivo y una Secretaría Permanente que funcionará en el ámbito de la Subdirección General de Coordinación Técnico Institucional de la AFIP. Los organismos, entidades de profesionales y cámaras o agrupaciones sectoriales que deseen integrar los Consejos Consultivos en carácter de miembro permanente, solicitarán su incorporación presentando sus antecedentes institucionales, estatutos de constitución, modificaciones y la conformación actual de su órgano directivo e informarán a qué organizaciones afines con sus actividades se encuentran adheridos, mediante un procedimiento informático. A esos efectos las entidades deberán contar con “firma digital” certificada ante la AFIP, de conformidad con lo dispuesto por la Resolución General N° 2,651. Dicha solicitud será resuelta por el AFIP, previa intervención de las áreas que correspondan según la materia.

El “Orden del Día” se elaborará sobre la base de los temas recibidos por la Secretaría Permanente, con una antelación mínima de 5 días a la fecha de la reunión del Consejo Consultivo. Los recibidos con posterioridad sólo podrán ser incluidos siempre que revistan carácter de urgente y su importancia o relevancia institucional lo justifique. Las solicitudes o propuestas respectivas deberán formularse mediante el procedimiento informático referido en el Artículo 7° de la Disposición AFIP 361-2013 y estar referidas, exclusivamente, a recomendaciones de carácter general, no admitiéndose el tratamiento de asuntos individuales o particulares.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes empresas, grupo específico de contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar propuestas que permitan mejorar el sistema tributario • Contribuir con el proceso decisorio • Mejorar la transparencia hacia el contribuyente y la administración tributaria • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2013
Marco normativo	Disposición AFIP 361 – 2013
Datos estadísticos	n/d

Ecuador

Reuniones sobre aspectos de fiscalización de sectores de la economía

El SRI de Ecuador brinda al gran contribuyente un canal para tratar con representantes de la administración tributaria aspectos relativos a la implementación efectiva de la política tributaria (ej.: herramientas electrónicas, capacitación para su uso, servicios, entre otros aspectos administrativos), con el propósito de lograr acuerdos sobre la manera en que se llevará a cabo la implementación de reformas tributarias.

Esta iniciativa fomenta reuniones entre la administración tributaria y contribuyentes pertenecientes a sectores específicos y relevantes para la economía del país; con el propósito de tratar temas de interés mutuo y el fin último de aumentar la certeza, disminuir controversias, mejorar procesos y mejorar el nivel de cumplimiento.

A la fecha en que fue presentada la información por parte del SRI para elaborar el presente trabajo, el SRI ha tenido reuniones con empresas pertenecientes al sector petrolero, donde se trataron aspectos conceptuales y de aplicación de la normativa tributaria. Como resultado se han mejorado procesos de control y se ha detectado un menor nivel de inconsistencias en las declaraciones presentadas por los contribuyentes del sector.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grupo específico de contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con el proceso decisorio • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2013
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Kenia

Foro con el gremio de contadores (ICPAK)

La Autoridad de Ingresos de Kenia tiene un acuerdo con el Instituto de Contadores Públicos Certificados de Kenia (ICPAK)¹⁸, por medio del cual se articulan cuestiones que son importantes para sus clientes. En el marco de este acuerdo se organizan foros que permiten discutir temas de interés mutuo con el propósito de mejorar la relación entre los contribuyentes y la administración tributaria. Asimismo, a través de los referidos foros se formulan propuestas sobre aspectos de la legislación tributaria que generan problemas de cumplimiento.

¹⁸ Dando click [aquí](#) podrán acceder al sitio web del Instituto de Contadores Públicos Certificados de Kenia

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Intermediarios tributarios
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Contribuir al proceso decisorio• Mejorar la transparencia hacia el contribuyente y la administración tributaria• Reducción de costos de administración y cumplimiento• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

IV.2.2 Comunicación personalizada

Argentina

Alertas tempranas por medio de mensajes de texto vía teléfono celular

A partir de una constante interacción con las asociaciones intermedias¹⁹ que agrupan a pequeños productores agropecuarios, la AFIP ha establecido un procedimiento mediante el cual se anticipan por medio de mensajes de texto y de manera individual a cada contribuyente, las acciones administrativas que lleva a cabo la AFIP para este universo de personas.

Esta iniciativa se gestó como resultado de una significativa cantidad de acciones administrativas de cobro que derivaban en embargos judiciales por falta de respuesta por parte de los contribuyentes. La primera noticia que el contribuyente recibía por parte de la AFIP era la acción judicial que ordenaba el embargo bancario. Esta situación se producía debido a que el correo postal no notificaba eficientemente los envíos a zonas rurales con domicilios o lugares de difícil acceso.

¹⁹ Organizaciones libres que surgen en el seno de la sociedad civil y que reciben el calificativo de intermedias, precisamente porque se "interponen" entre el individuo (ciudadanos o empresas) y el Estado

El universo de contribuyentes representados está compuesto por pequeños productores agrícolas y pequeños productores tamberos. Al recibir un mensaje de texto en su teléfono celular, el contribuyente puede verificar a través de la página web de AFIP que acción le está iniciando la administración tributaria y qué incumplimiento se le está reclamando, pudiendo subsanarlo en forma previa al acto administrativo.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grupo específico de contribuyentes (pequeños productores agrícolas y tamberos ²⁰).
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la transparencia hacia el contribuyente • Reducción de costos de administración • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2014
Marco normativo	El marco normativo que regula los servicios es la Resolución General N° 2416/2008
Datos estadísticos	En el año 2013 se remitieron 52.835 SMS ²¹ a los 5.561 ciudadanos suscriptos.

Brasil

Acompañamiento diferenciado²²

En el marco de este programa, los contribuyentes pueden ser contactados por medios electrónicos, sobre situaciones específicas relativas a: declaraciones tributarias, procedimientos de cobranza o bien para recibir orientación relacionada con sus obligaciones tributarias.

En primer lugar, los contribuyentes sujetos al “acompañamiento diferenciado” son notificados de su inclusión a este programa. Luego de la inclusión, la RFB indica quién será

²⁰ En Argentina se conoce como “tamberos” a aquellas personas o establecimientos dedicados a la cría de ganado lechero.

²¹ Siglas en inglés “de short message service”, que es un servicio de mensajería de texto empleado por teléfonos celulares.

²² En portugués, a la iniciativa se le denomina “acompanhamento” diferenciado, que traducido al español se entiende como acompañamiento.

el supervisor del equipo que estará a cargo de la revisión al contribuyente. Adicionalmente, se le solicita al contribuyente que informe vía el portal de internet e-cac²³, quien será su contacto ante la administración tributaria.

Si bien existe normativa para que las demandas (necesidades) de los contribuyentes que aplican a este programa sean atendidas de forma prioritaria, en la práctica no hay un procedimiento formal que permita priorizar estas demandas. La notificación de inclusión a este programa ocurre una vez al año (el 31 de enero de cada año).

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la transparencia • reducción de costos de administración • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2014
Marco normativo	Art. 5º e 8º da Portaria RFB 2356/2010
Datos estadísticos	<ul style="list-style-type: none"> • En el año 2013 fueron enviadas 714 comunicados. • Del 01/01/2014 al 09/06/2014 fueron enviadas 333 comunicaciones. • El primero ciclo de envíos se dio a finales del 2013. • 274 Comunicados enviados. • 215 fueron efectivamente recibidos. • 42% (89 personas jurídicas) se autorregulan • R\$²⁴ 24,4 Billones declarados en Receita Bruta • R\$ 77,3 como resultado financiero.

Alertas tempranas por irregularidades

En el marco de esta iniciativa, la administración tributaria envía correspondencias a los contribuyentes señalando diferencias entre la información declarada por el mismo y los valores obtenidos como resultado de regímenes de información de terceros. Esta práctica facilita al contribuyente la regularización de sus obligaciones tributarias luego de tomar conocimiento de las inconsistencias reportadas por la administración tributaria. En otras palabras, le brinda la oportunidad al contribuyente de reconocer y corregir posibles

²³ Centro virtual de atención al contribuyente de la RFB

²⁴ R\$ es el símbolo de real, la moneda de curso legal en Brasil

diferencias sin ser sujeto de penalización alguna. Asimismo, esta iniciativa le permite a la administración tributaria reducir sus acciones de supervisión y consecuentemente disminuir sus costo de administración; enfocándose en los riesgos más relevantes.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • reducción de costos de cumplimiento • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2013
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	Se recuperaron 129 millones de R\$

Guyana

Políticas corporativas

Usualmente, la GRA emite criterios a través de su unidad de comunicación y política corporativa sobre la aplicación de la ley vigente, en aquellas áreas donde puedan existir diversas interpretaciones por parte del contribuyente o bien sobre denominados “vacíos y/o lagunas legales”. El propósito de esta iniciativa consiste en brindar mayor certeza ante estas situaciones complejas.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Ecuador

Comunicaciones a grandes contribuyentes

El SRI anualmente selecciona por medio de una comunicación oficial a un grupo de grandes contribuyentes y les reporta a estos los datos de contacto del funcionario que será su enlace en la Administración Tributaria. De esta manera, el beneficio del contribuyente consiste en disponer de un canal de contacto personalizado, mientras que el de la Administración Tributaria consiste en acceder de manera oportuna a la información de estos contribuyentes.

Esta iniciativa genera el compromiso para el gran contribuyente de cumplir en tiempo y forma con sus obligaciones tributarias, como consecuencia del monitoreo y trato personalizado que la administración tributaria lleva a cabo por medio de su enlace.

Gracias a la creación del área “Nacional de Grandes Contribuyentes”, en el año 2007 y en virtud de los procesos de control ejecutados a partir de ese mismo año, se han emitido comunicaciones a los grandes contribuyentes que atienden temas de índole tributario con diversos objetivos. Entre ellos, los siguientes:

- Recordatorios de obligaciones específicas que surgen de las normas tributarias.
- Oficios de control persuasivo sobre riesgos individuales y sectoriales.
- Comunicaciones a contribuyentes pertenecientes a un sector específico de la economía, sobre riesgos tributarios detectados por la administración tributaria para dicho sector.

En virtud de la diversidad de temas que se han tratado a través de las comunicaciones efectuadas a los grandes contribuyentes, por razones de síntesis resulta complejo individualizar los resultados logrados. No obstante es posible aseverar que gracias a esta iniciativa fue posible influir positivamente en los cambios de comportamiento de varios contribuyentes y consecuentemente en la recaudación de los tributos.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Si bien no está formalizado por medio de normas legales y/o administrativas, es una práctica que lleva a cabo el Área Nacional de Grandes Contribuyentes desde su creación en el año 2007
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

IV.2.3 Programa basado en el nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma de acuerdos Acuerdos de Precios Anticipados (APAs)

Los APAs son una medida de resoluciones de disputas y simplificación llevadas a la práctica usualmente por las administraciones tributarias en base a provisiones en los convenios para evitar la doble imposición fiscal (CDI) o en sus legislaciones tributarias internas. La definición de APA que aparece en los CDI, posibilita a dos o más estados contratantes discutir y establecer mecanismos para evitar la doble imposición. Cuando los APAs son suscritos entre dos países son considerados bilaterales, al intervenir más de dos países se consideran multilaterales. Por otro lado, cuando mediante legislación interna se posibilita la solicitud de APAs entre el contribuyente y la administración tributaria local, estaríamos ante un acuerdo unilateral. Un APA unilateral puede definirse como un contrato suscrito entre un contribuyente y la autoridad tributaria, con el propósito de convenir, con anterioridad a la realización de transacciones entre partes relacionadas, los criterios para la valoración de tales operaciones. En especial, en lo referente a métodos de estimación de los precios o márgenes de mercado, ajustes de corrección, determinación de empresas y transacciones comparables, bienes o servicios sujetos a la metodología de precios de transferencia y demás elementos de análisis; de manera que a las dos partes les permita tener certeza sobre el cumplimiento del principio de plena competencia.

Los APAs unilaterales han tomado gran importancia en los últimos años por la facilidad administrativa que proporcionan y la mayor rapidez para ser formalizados, en comparación con los bilaterales y los multilaterales, y por supuesto, su menor costo de tramitación.

En general, entre los beneficios de los APAs, pueden citarse las siguientes:

- Reducción de los costos de cumplimiento de los regímenes de precios de transferencia, tanto para los contribuyentes como para las administraciones tributarias. Un APA puede evitarle a los contribuyentes y a las administraciones tributarias costos y tiempos de auditorías, así como litigios;
- Mayor seguridad jurídica al contribuyente. Como resultado de un APA, un contribuyente puede encontrarse en una mejor posición para predecir sus pasivos fiscales, permitiendo de esta manera un ambiente fiscal favorable a la inversión;
- Uso eficiente de los recursos de las administraciones tributarias. Los APA permiten reducir el nivel de riesgo de los contribuyentes que lo suscriben y dejan margen para que la administración tributaria enfoque sus recursos en otros contribuyentes o áreas de riesgo.

Tabla IV-11 Información general sobre APAs en una selección de países miembros del CIAT (APA)²⁵

Países	Tipo de APA	Vigencia de un APA	Tiempo de respuesta a solicitud de APA
Chile	Unilateral, bilateral y multilateral	El año comercial más 36 meses	6 meses
Colombia	Unilaterales		9 meses
Costa Rica	Unilateral/bilateral	3 años	
Ecuador	Unilateral, bilateral y multilateral	36 meses o más	24 meses
Guatemala	Unilaterales	48 meses	12 meses
Honduras	Unilaterales	No más de 5 ejercicios fiscales	
India	Unilateral, bilateral y multilateral		
México	Unilateral, bilateral y multilateral	60 meses	8 meses
Perú	Unilaterales	48 meses	12 meses
República Dominicana	Sectoriales	18 meses	
Uruguay	Unilaterales	36 meses	3 meses
Venezuela	Unilaterales	36 más lo meses del ejercicio fiscal en curso	12 meses

²⁵ El Control de la Manipulación de los Precios de Transferencia en América Latina y el Caribe. CIAT, ITC y GIZ, 2013.

Experiencias destacadas en el ámbito de APA

India

Con el objetivo de proveer certeza impositiva y uniformidad en el enfoque en relación a las transacciones internacionales entre partes relacionadas, India introdujo provisiones de APA por medio de legislación estatutaria en la ley de Impuesto sobre la Renta en el año 2012.

La legislación estipula que la Junta Central de Impuestos Directos puede llevar a cabo acuerdos con cualquier persona, con el visto bueno del gobierno central, que determine el precio de libre competencia o bien “arm’s length” (ALP), o que especifique la manera en que se determine el ALP en relación a una transacción internacional que esta persona realice.

El proceso de APA es voluntario y puede suplir, en ciertos casos, otros mecanismos para resolver disputas de precios de transferencia.

El esquema APA involucra los siguientes procesos:

- Asistencia para completar la solicitud que permite aplicar a un APA.
- Tratamiento de aplicación de APA.
- Procesamiento de la aplicación de APA.
- Examinación y análisis de una aplicación para APA, con respecto al análisis de PT, las predicciones de mercado, fallos judiciales y administrativos aplicables, etc.
- Negociación entre la autoridad competente y el contribuyente en APAs bilaterales/multilaterales y entre el equipo de APAs Unilateral y el contribuyente para el ingreso del mismo en APAs.
- Reporte de cumplimiento anual.
- Auditorio de cumplimiento del APA.

Los beneficios de este esquema son:

- Provee certeza impositiva tanto al contribuyente como al gobierno.
- Reduce el riesgo de que se incurra en doble imposición por medio de APAs bilaterales o multilaterales.

- Reduce el costo de cumplimiento, eliminando el riesgo de la auditoría de precios de transferencia y resolviendo litigios extensos e imprácticos.
- Reduce el costo de mantenimiento de libros contables, ya que el contribuyente sabe por adelantado que documentación necesitará para sustentar los términos y condiciones del acuerdo.
- La administración tributaria es capaz de reorientar sus recursos de extensos litigios a esfuerzos para mejorar la administración de riesgos.

El programa APA entró en vigencia el 1 de julio de 2012 y el primer grupo de aplicaciones fue recibido en marzo de 2013.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2012
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	India pudo firmar el primer grupo de 5 acuerdos de precios anticipados unilaterales en Marzo de 2014, dentro de un periodo de 1 año desde que se aplicara a ellos, lo que contrasta con la norma internacional aceptada de al menos 2 años de espera. Durante el año fiscal 2013-2014, 232 nuevas aplicaciones de APA fueron recibidas. El número de aplicaciones llenadas y la resolución de 5 casos en el primer año del esquema indican el éxito que ha tenido el esquema de APA en la India.

México

Un APA es la resolución que recae a una consulta en materia de precios de transferencia formulada por un contribuyente residente en México en términos del artículo 34-A del Código Fiscal de la Federación vigente.

Dicha consulta debe ser formalmente iniciada por el contribuyente residente en México a través de un escrito libre en el que solicite la confirmación de la metodología utilizada en la

determinación de los precios o montos de las contraprestaciones, en operaciones con partes relacionadas, en términos del artículo 179 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta vigente.

Los APAs pueden ser de carácter unilateral o bilateral. Los APAs unilaterales son consultas en materia de precios de transferencia solicitadas por contribuyentes residentes en México a la autoridad fiscal mexicana, mientras que los APAs bilaterales (BAPA) son consultas en materia de precios de transferencia solicitadas por contribuyentes residentes en México y en el extranjero a las autoridades fiscales competentes en sus respectivas jurisdicciones.

Existe otro proceso denominado Procedimiento de Acuerdo Mutuo, Acuerdo Amistoso o MAP (por sus siglas en inglés). La diferencia entre el BAPA y el MAP es que este último es una consulta solicitada por el contribuyente cuando considera que las medidas adoptadas por una o ambas autoridades fiscales, en sus respectivas jurisdicciones, implican o pueden implicar una doble imposición derivada de un ajuste determinado por la autoridad fiscal en un proceso de revisión. Desde que inició la práctica de precios de transferencia, el SAT no ha recibido solicitudes de APAs multilaterales, por lo que no existe normatividad alguna que regule dicho procedimiento. En México, los APAs no son un mecanismo vinculante entre el SAT y el contribuyente, puesto que las resoluciones son emitidas al contribuyente por parte de la autoridad mexicana y su validez queda condicionada al cumplimiento de diversos requisitos que demuestren que las operaciones objeto de la resolución se realizan a precios o montos de contraprestaciones que hubieran utilizado partes independientes en operaciones comparables. Son los contribuyentes quienes al final deciden o no implementar el APA.

Entre los beneficios de esta iniciativa, podemos mencionar:

- Genera certeza jurídica al contribuyente con relación a que la operación sujeta a análisis se encuentra pactada como terceros independientes lo harían en operaciones comparables por los ejercicios solicitados en el APA, siempre y cuando cumpla con los requisitos señalados en la propia resolución.
- Se busca aliviar la doble tributación a la que pudieran estar sujetos los contribuyentes.

- Permite evitar la manipulación de utilidades en transacciones realizadas entre empresas de un mismo grupo, las cuales buscan beneficios indebidos en el país, reubicar las bases fiscales de las operaciones a países extranjeros con tasas, bases o presión fiscal menor y con ello erosionar la base impositiva en México.²⁶

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	El marco legal que inició con la regulación para la emisión de APAs en materia de precios de transferencia surgió en 1994, aunque la implementación efectiva de dichas disposiciones fue a partir del 01 de enero de 1995.
Marco normativo	Artículo 34-A del Código Fiscal de la Federación
Datos estadísticos	n/d

Otros programas basado en el nivel de riesgo o transparencia de los contribuyentes, para su elegibilidad o bien negociación y firma de acuerdos

México

Acuerdos conclusivos

Los contribuyentes que son objeto del ejercicio de las facultades de comprobación por parte del SAT, pueden solicitar la adopción de un acuerdo conclusivo, con la mediación de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente, que es un ente independiente de la administración tributaria, siempre y cuando lo hagan previamente a que se les notifique la resolución que determine el monto de las contribuciones omitidas.

²⁶ **MAP:** Existe otro proceso denominado Procedimiento de Acuerdo Mutuo, Acuerdo Amistoso o MAP (por sus siglas en inglés). La diferencia entre el BAPA y el MAP es que este último es una consulta solicitada por el contribuyente cuando considera que las medidas adoptadas por una o ambas autoridades fiscales, en sus respectivas jurisdicciones, implican o pueden implicar una doble imposición derivada de un ajuste determinado por la autoridad fiscal en un proceso de revisión.

El contribuyente puede buscar llegar a un acuerdo con la autoridad, proponiendo él mismo los términos de la solución. Para cada contribuyente, la conclusión de un primer acuerdo implica la condonación del 100% de las multas; las multas en subsecuentes acuerdos serán a la tasa normal (20-30% de la contribución omitida).

La autoridad fiscal no puede iniciar un juicio en contra del acuerdo alcanzado, a menos que se pruebe que involucró hechos falsos.

La autoridad puede dar mayor transparencia, y al mismo tiempo obtener mayor seguridad, respecto de acuerdos logrados con los contribuyentes. Los acuerdos no generan precedentes para otros contribuyentes. Los acuerdos pueden versar sobre uno o todos los temas de controversia en una auditoría, lo cual les da un importante grado de flexibilidad que beneficia tanto a los contribuyentes como a la autoridad fiscal.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la Transparencia • Reducir costos de administración y cumplimiento • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2014
Marco normativo	El marco normativo es el Código Fiscal de la Federación en sus artículos 69-C a 69-H (http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/8.pdf), así como los lineamientos de la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5328244&fecha=27/12/2013).
Datos estadísticos	Al 30 de abril de 2014 se ha recibido 150 solicitudes de acuerdos conclusivos.

Programa previo al programa de cumplimiento cooperativo

La Administración General de Grandes Contribuyentes de SAT ha iniciado un programa previo a lo que eventualmente será el programa de cumplimiento cooperativo.

El objetivo inicial consiste en llevar a cabo una evaluación de riesgo de los grandes contribuyentes para luego seleccionar a un pequeño grupo, aproximadamente una docena, que será analizado más a fondo.

Si del análisis se ubican las partidas que estén erosionando indebidamente la base tributaria, se invitará a los contribuyentes a proponer un esquema de corrección multianual sobre estas partidas.

Con este análisis se pretende que la autoridad fiscal adquiera experiencia y conocimiento sobre esta muestra y, eventualmente, una vez que se haya nivelado el desempeño fiscal de estos contribuyentes en los últimos años, invitarlos a adherirse al programa de cumplimiento cooperativo, que implica la realización de auditorías en tiempo real.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir al proceso decisorio • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Reducir costos de administración y cumplimiento • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Por implementar
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

El Salvador

Programa Aduanero de Cumplimiento Empresarial (PACE)

Es un programa que consiste en prestar un servicio personalizado, enfocado en la excelencia y destinado a proveer despachos expeditos en favor de empresas cumplidoras de normativas aduaneras y tributarias, que posean sistemas de control interno y contable susceptibles de trazabilidad; todo ello con la finalidad de facilitar y agilizar el comercio nacional e internacional.

El contribuyente, para ser beneficiario del programa debe ser importador o exportador activo, no haber incurrido en infracciones aduaneras durante los últimos tres años, encontrarse solvente con Alcaldías, Ministerio de Hacienda, Instituto Salvadoreño del Seguro Social y Administradoras de Fondos de Pensiones, poseer solvencia financiera, efectuar pago y

utilizar firma electrónica de las Declaraciones de Mercancías y poseer contratos suscritos con Transportistas, Agentes Aduaneros y consolidadores, entre otros.

Los beneficios de aplicar al PACE consisten en acceder a tratamientos prioritarios en las ventanillas de las aduanas, en las revisiones físicas y en todos los procedimientos aduaneros, tales como los relativos a la definición de criterios anticipados en clasificación arancelaria, las consultas sobre valoración y origen, entre otros.

Para ello se asigna un “Ejecutivo de Cuenta”, quien le brindará atención personalizada a las empresas certificadas en el Programa y verificará el cumplimiento de los beneficios otorgados por éste.

Simplificación y facilitación de los procedimientos y operaciones aduaneras respecto a:

- Prioridad en la atención de las gestiones aduaneras.
- Prioridad en la aplicación de los controles aduaneros.
- Prioridad en la atención y movilización de las cargas en pasos fronterizos.
- Reducción en el número de controles físicos y documentales.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grupo específico de contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Reducir costos de administración y cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2012
Marco normativo	Se enmarca en la figura del Operador Económico Autorizado (OEA), establecido en el Marco Normativo para Asegurar y Facilitar el Comercio Global de la Organización Mundial de Aduanas (OMA). Artículo 28 del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (CAUCA) y los artículos 159 a 166 del Reglamento del Código Aduanero Uniforme Centroamericano (RECAUCA).
Datos estadísticos	Actualmente se encuentran adscritas al programa 35 empresas, para las cuales en los dos años de vigencia del programa se han reducido en un 100% la selectividad para dichas empresas, los tiempos de atención se han reducido en al menos el 50%.

República Dominicana

Acuerdos Sectoriales en la Autodeterminación de renta – Margen de Ganancia predeterminado

Estos acuerdos se aplican en el sector agrícola dependiendo del rubro y su estructura de costos. Abarcan desde pequeños hasta grandes productores. Mayor transparencia en la determinación de la renta imponible, disminuyendo el riesgo de ajustes por auditoría no acordes a la realidad del negocio. Se han cerrado acuerdos con los sectores de producción de leche, banano y arroz.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grupo específico de contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza• Mejorar la transparencia• Reducir costos de administración y cumplimiento• Mejorar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

IV.2.4 Canales de consulta

México

Consultas fiscales (procedimiento legal)

La autoridad tributaria de México considera las “consultas fiscales” como un medio de acercamiento con el contribuyente, cuyo propósito y fin es el de otorgar certeza jurídica a los contribuyentes en sus planteamientos sobre cuál debe ser el tratamiento fiscal en una operación real y concreta, y con ello fomentar el debido cumplimiento de sus obligaciones. En caso de que la respuesta por parte de las autoridades fiscales sea contraria al criterio del contribuyente, éste podrá impugnar el criterio de la autoridad fiscal hasta el momento en que,

como resultado de una auditoría, le sea aplicado. La autoridad puede conocer las prácticas que están desarrollando los contribuyentes y fijar su postura oportunamente. En los últimos años se han recibido, aproximadamente, 150 consultas en promedio por año.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia
Estado de implementación	Implementado. En el derecho positivo mexicano existe antecedente de las consultas fiscales desde la década de los años 30.
Marco normativo	<p>Actualmente, las consultas se regulan en el artículo 34 del Código Fiscal de la Federación (CFF). Esta disposición data desde 1981. No obstante que a lo largo de los años se han efectuado modificaciones, el principio rector de las consultas sigue permaneciendo igual. De esta manera, de acuerdo con el artículo 34 del CFF, las autoridades fiscales tienen la obligación de contestar las consultas que sobre situaciones reales y concretas les formulen los contribuyentes, quedando la autoridad fiscal obligada a aplicar los criterios contenidos en la contestación a la consulta, siempre que: (i) la consulta comprenda los antecedentes y circunstancias necesarias para que la autoridad se pueda pronunciar al respecto, (ii) los antecedentes y circunstancias que originen la consulta no se hubieren modificado posteriormente a su presentación ante la autoridad y (iii) la consulta se formule antes de que la autoridad ejerza sus facultades de comprobación respecto de las situaciones reales y concretas a que se refiere la consulta.</p> <p>Cabe señalar que las autoridades fiscales tienen un plazo de tres meses para contestar las consultas que se les formulen, una vez que el expediente se encuentre debidamente integrado.</p>
Datos estadísticos	n/d

Pre-consultas fiscales

Esta medida ha sido implementada por las autoridades fiscales con el propósito de tener un acercamiento con el contribuyente y fomentar el cumplimiento cooperativo de sus obligaciones. La pre-consulta, si bien no es un procedimiento formal regulado expresamente en la legislación fiscal (como sí es el caso de las consultas fiscales), constituye una herramienta ágil y económica para que las autoridades fiscales manifiesten su posición al contribuyente, desde una perspectiva primaria, sobre la debida interpretación y aplicación de la legislación en casos puntuales. No obstante, si del resultado de la pre-consulta el

contribuyente deseara obtener un pronunciamiento formal por parte de las autoridades fiscales respecto de los efectos fiscales generados en la realización de una operación real y concreta, siempre podrá acudir a la consulta fiscal.

Es una herramienta ágil, económica y que permite a ambas partes tener una idea clara de la posición de la contraparte en casos reales y concretos. Este procedimiento brinda flexibilidad, pues no constituye un pronunciamiento formal por parte de la autoridad.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada.
Marco normativo	No existe una disposición expresa en la legislación, ni en las disposiciones administrativas, que regule este procedimiento. No obstante, cabe señalar que el artículo 33 del Código Fiscal de la Federación establece como facultad de las autoridades fiscales el proporcionar asistencia gratuita a los contribuyentes para el mejor cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Cabe señalar que en materia de Precios de Transferencia, en disposiciones administrativas (Resolución Miscelánea Fiscal, regla I.2.12.4), se establece que los contribuyentes podrán analizar, conjuntamente con las autoridades fiscales, la información y metodología que pretendan someter, previamente a la presentación de la solicitud formal de consulta.
Datos estadísticos	n/d

República Dominicana

Asesoría personalizada

Consiste en brindar un espacio de consulta sobre cómo proceder e interpretar la legislación actual. El contribuyente, previo a la realización de operaciones con consecuencias tributarias, se acerca a la Administración Tributaria para conocer la opinión y sus efectos fiscales, de modo que reduce el riesgo para la determinación y sus subsecuentes penalidades.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Uruguay

Consulta

Existe un instituto jurídico que posibilita a los contribuyentes formular una consulta escrita sobre asuntos tributarios y obtener una respuesta por parte de la Administración Tributaria.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada, La Consulta N°1 se presentó ante la Oficina de Impuesto a la Renta con fecha 1/04/1975.
Marco normativo	Previsto en los artículos 71 y siguientes del Código Tributario.
Datos estadísticos	Cada año ingresan y son contestadas del orden de 100 consultas.

IV.2.5 Capacitación

Bolivia ***Capacitación***

Con el propósito de implementar ajustes normativos y formularios actualizados o nuevas versiones de los mismos, se programan de forma periódica eventos de capacitación organizados por el área de capacitación externa del SIN. Algunos de estos eventos son coordinados directamente con cámaras o asociaciones de empresarios, por lo que tienen una amplia cobertura entre los Grandes Contribuyentes.

A efectos de llevar a cabo estas capacitaciones, en la década de los años noventa se creó un área específica de capacitación dependiente del personal de “Comunicación y Relaciones Públicas”, y en el año 2011 se creó un departamento que se dedica exclusivamente a esta tarea.

Desde el año 2011 la capacitación es parte del proceso de generación de cultura tributaria, al crearse la Gerencia de Servicio al Contribuyente y Cultura Tributaria.

La capacitación actualmente se viabiliza a través de los siguientes canales:

Capacitación Presencial: En la que intervienen servidores públicos especializados en diferentes materias tributarias. Este tipo de capacitaciones se brindan a contribuyentes segmentados por sector específico de la economía.

Auto-capacitación: el programa se desarrolla por medio de tutoriales que se transmiten por video.

Textos formativos e informativos: el “kit de herramientas” Incluye guías, manuales, procedimientos, entre otros que coadyuvan al proceso de capacitación e información del contribuyente.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes empresas e intermediarios tributarios
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	En la gestión 2013 se organizaron 99 eventos de capacitación en las gerencias operativas de este segmento de contribuyentes, contando con la participación 2,195 personas.

IV.2.6 Servicios en general, orientados al cumplimiento: Iniciativas que consisten en servicios tendientes a facilitar ciertos procesos para el contribuyente.

Guatemala

Mesa de grandes contribuyentes

La “mesa de grandes contribuyentes” implica la asignación por parte de la administración tributaria de un oficial de cuenta que brinda asesoramiento a los grandes contribuyentes en diversos temas tributarios y apoyo en sus diferentes gestiones ante la administración tributaria.

Entre los beneficios de esta iniciativa es posible mencionar la institucionalización de una mesa de atención a los grandes contribuyentes, para el tratamiento oportuno de consultas tributarias, como así también el beneficio de contar con la posibilidad de recibir los resultados de una auditoría tributaria a través de una audiencia previa verbal.

Esta iniciativa se creó en el año 2005 mediante disposición administrativa, habiendo sido gestionada inicialmente por la “Intendencia de Fiscalización”. Luego, en años posteriores se descentralizó la gestión de esta iniciativa en “Gerencias de Especiales”.

La iniciativa tiene como principales propósitos, los siguientes:

- Brindar atención personalizada al contribuyente en las gestiones que realiza o bien en la atención de consultas de carácter tributario.
- Brindar en todos los casos información oficial, evitando así controversias resultantes de imprecisiones en la atención que podría brindar la administración tributaria por medio de sus canales tradicionales.

Los resultados han sido positivos, ya que permitieron evitar desgastes procesales, como consecuencia de la orientación brindada, que ha permitido que el contribuyente cumpla en forma voluntaria con sus obligaciones tributarias.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza,• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Guyana

Certificados de Práctica Tributaria

La GRA es responsable de emitir “certificados de práctica tributaria” a varios individuos de los campos de la contabilidad y la auditoría. Estas personas deben cumplir requerimientos tanto estatutarios como administrativos antes de que el certificado sea emitido para ejercer la profesión. El GRA trabaja en estrecha relación con el Instituto de Contadores Autorizados de Guyana (ICAG) para asegurar que estos individuos mantenga el más alto nivel de profesionalismo, integridad, experiencia relevante y competencia requerida para

desempeñarse en distintas funciones, como por ejemplo en la preparación y llenado de declaraciones de impuestos sobre ingresos y propiedad, declaraciones de impuesto al valor agregado, etc.

Como resultado de los robustos parámetros implementados por la GRA, en colaboración con el ICAG, los contadores públicos y auditores están obligados a no motivar la evasión o elusión fiscal por parte de sus clientes y a presentar información de manera fidedigna y justa, especialmente en lo que respecta a las declaraciones que le presentan a la administración tributaria.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Intermediarios tributarios
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Kenia

Administrador de relaciones

Los grandes contribuyentes son segmentados en base al sector de negocios en el cual ejercen su actividad, como por ejemplo el sector bancario y el de seguros. A cada uno de estos sectores económicos se les proporciona un “Administrador de Relaciones”, quien es el punto de contacto para este grupo de contribuyentes dentro de la administración.

Los contribuyentes reciben un servicio de calidad en el emisión de “certificados de paz y salvo” tributarios y reembolsos impositivos, entre otros servicios.

Dado el alto nivel de cumplimiento que ha generado el programa, la Administración Tributaria se ha beneficiado de una mayor percepción de ingresos. Por su parte, el contribuyente se ha beneficiado con la reducción de costos de cumplimiento.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes pertenecientes a un sector económico particular
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2007
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Paraguay

Ejecutivos de cuenta

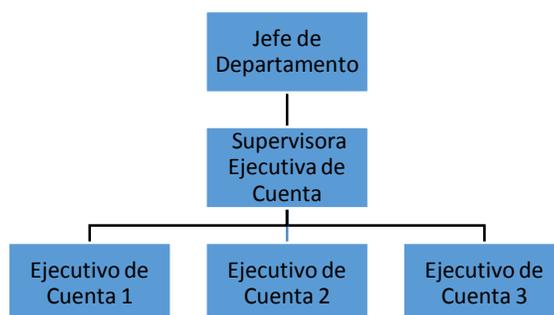
Creación y marco normativo:

En el año 1992, se crea la Dirección General de Grandes Contribuyentes dentro de la Subsecretaría de Estado de Tributación-SET, dependiente del Ministerio de Hacienda. Posteriormente, en el año 2007, se crea la nueva estructura de la SET y se definen las funciones de los departamentos de la Dirección de Grandes Contribuyentes, entre ellas las del Departamento de Gestión de Información, las cuales se orientaban a aplicar, procesar y depurar los registros históricos de declaraciones y pago de obligaciones de los contribuyentes.

Posteriormente, en el año 2009, a través de la Resolución M.H. N° 257/09, se crea la figura del Ejecutivo de Cuenta y se adoptan nuevas funciones, ya orientadas a brindar asistencia a los contribuyentes. Así el Departamento, funcionaba como un “Call Center” exclusivo para los Grandes Contribuyentes, donde eran recibidas las consultas y evacuadas en forma oportuna o re direccionadas a las áreas competentes.

Ya en el año 2012, mediante la Resolución MH N° 283/12, surgió la necesidad de fortalecer la figura del “Ejecutivo de Cuenta”, en el sentido de marcar la diferencia en cuanto a la atención y al control de cuentas de los Grandes Contribuyentes; por lo que se fueron ampliando paulatinamente los controles realizados y los servicios prestados.

Gráfica IV-3 Estructura del departamento de gestión de información

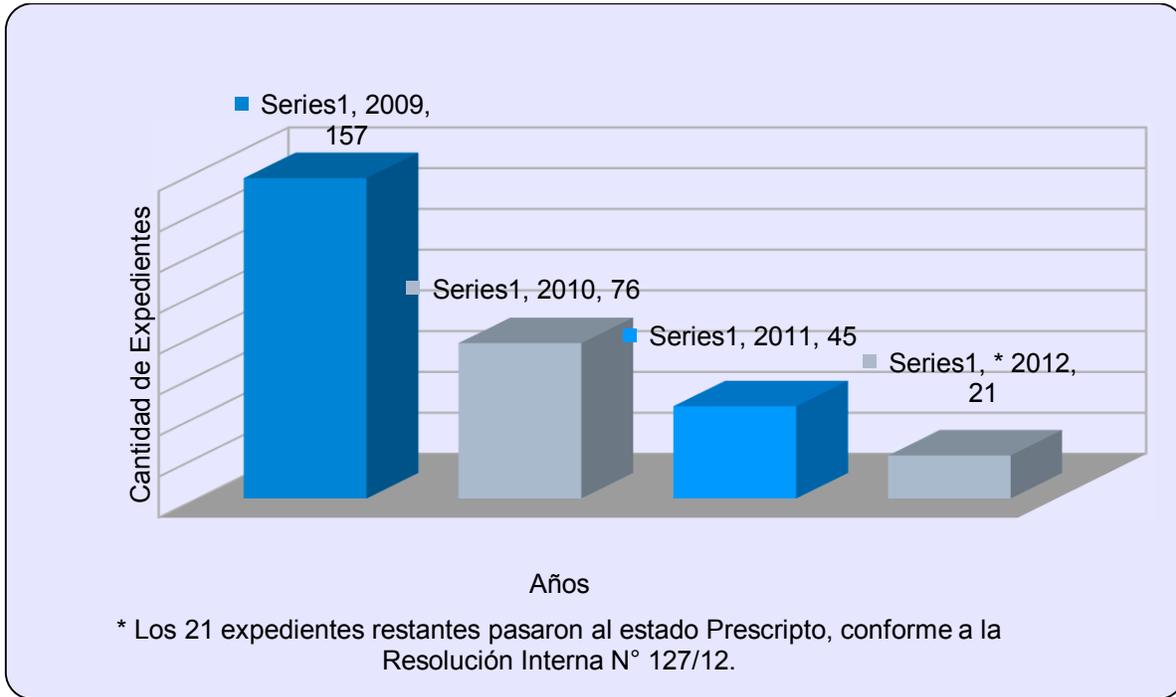


Actividades desarrolladas y resultados obtenidos:

Depuración de la Cuenta Corriente histórica: Se realizaron análisis de la Cuenta Corriente histórica de los contribuyentes, a fin de depurarlos, realizándose ajustes de transacciones de débito o crédito, correspondientes a periodos fiscales anteriores y posteriores a la reingeniería informática (2007), a fin de determinar la correcta situación Tributaria de los contribuyentes de esta Dirección, depurándose el 100% de los registros históricos.

Hasta la fecha en que fue proporcionada la información para el presente trabajo, SET continúa realizando análisis de solicitudes de prescripción, clausura e informes de datos solicitados por otras dependencias, con relación a obligaciones anteriores a la Reingeniería Informática.

Gráfica IV-4 Depuración de expedientes de cuenta corriente histórica



Atención personalizada a través de la figura de Ejecutivos de Cuentas:

Esta figura fue implementada en el 2010, seleccionándose a los 200 mayores contribuyentes de acuerdo al ranking de pagos de impuestos, a través de la cual se recibían consultas de los contribuyentes, dándoles la respuesta o direccionando sus inquietudes a las áreas competentes.

Teniendo en cuenta la importancia de asistir a los grandes contribuyentes de las cuentas nacionales y la cantidad de contribuyentes que hacían uso de este servicio puesto a su disposición, se aumentó en forma paulatina, año tras año, cantidad de contribuyentes a ser atendidos por los ejecutivos de cuenta, hasta que en el año 2014 llegan a 720.

Gráfica IV-5 Contribuyentes con ejecutivos de cuenta

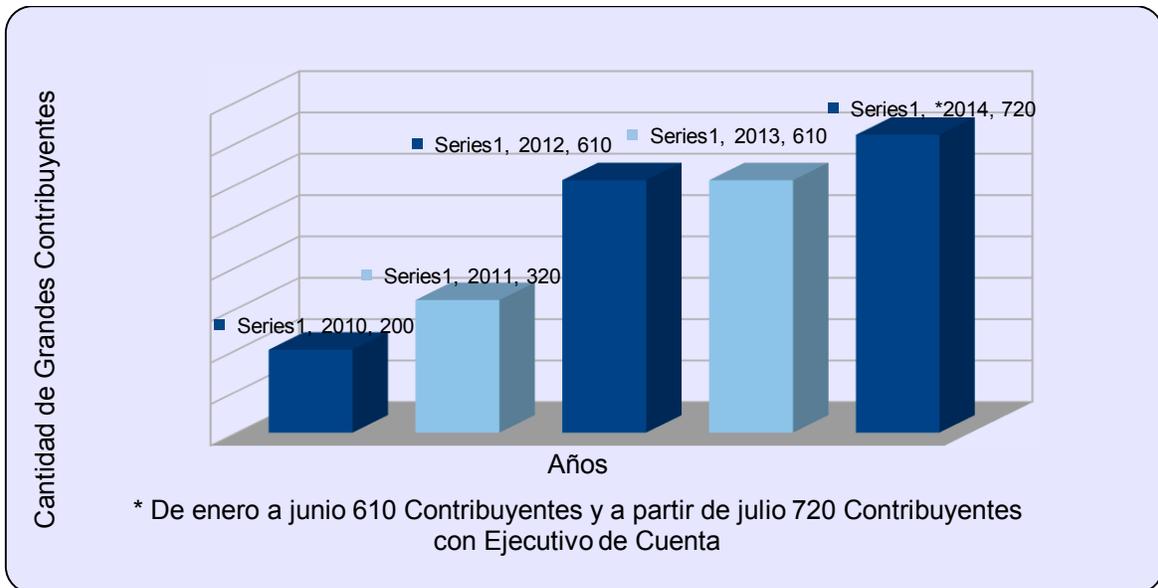


Tabla IV-1 Resumen de atención al contribuyente²⁷

Año	Atención telefónica	Atención vía correo electrónico	Atención Presencial	Total
2012	603	514	151	1268
2013	1079	577	203	1859
2014	367	203	59	629
TOTAL GENERAL				3756

Realización de controles de la disminución de pagos de impuestos:

En el año 2013 fueron seleccionados los contribuyentes que presentaban las mayores disminuciones de ingresos. A través de los “Ejecutivos de Cuenta”, se realizaron notificaciones vía correo electrónico a los contribuyentes, con el propósito de que los mismos indiquen el motivo de estas disminuciones.

²⁷ Datos correspondientes al período enero-abril de 2014

Se han realizado 584 notificaciones a lo largo del ejercicio 2013, teniendo respuesta de 404 notificaciones, en las cuales, los contribuyentes han presentado diversas argumentaciones, las que fueron corroboradas en otras dependencias. Producto de este trabajo, se ha notado el siguiente resultado:

Gráfica IV-6 Resultados conforme a los pagos posteriores a la notificación

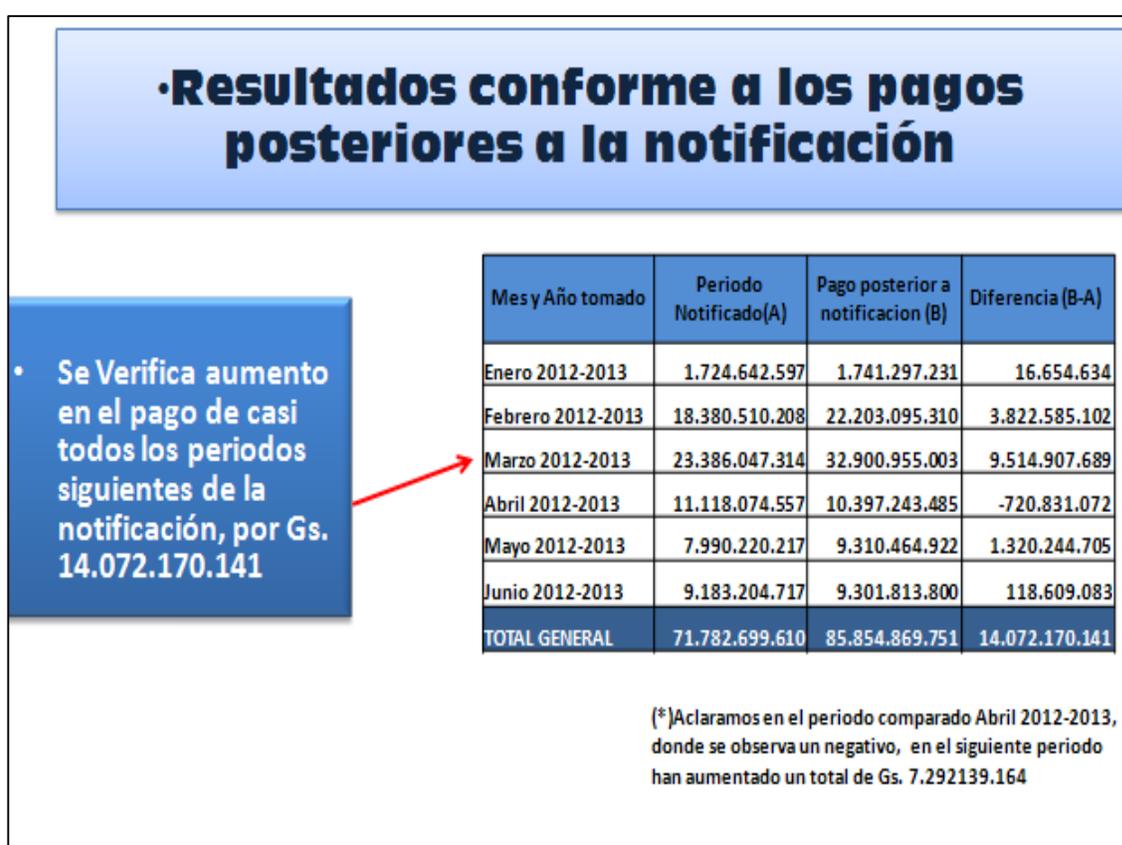


Tabla IV-2 Ejemplo de respuestas de contribuyentes notificados

EJEMPLO DE RESPUESTAS DE CONTRIBUYENTES NOTIFICADOS			
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL	RUC	RAZÓN SOCIAL	EXPLICACIÓN DE LA DISMINUCIÓN DE PAGO
153101 - Molinera de cereales, harina, sémola, harina de maíz o grandulo de trigo, senteno, avena, maíz, arroz, y otros cereales (MOLINOS HARINEROS Y OTROS ELAB.)	xx	xx	DISMINUCIÓN DEL PRECIO DEL TRIGO E INVERSIÓN
222200 - Actividades de Servicios relacionados con la impresión (IMPRESA-LITOGRAFIA)	xx	xx	CESIÓN DE CONTRATO CON EMPRESA
361001 - Fabric. de muebles (excepto muebles p/ equipo científico, medico o de laboratorio) (ACC. METALICOS)	xx	xx	IMPORTACIONES
501003 - Venta al por mayor y menor de vehículos automotores nuevos y usados de todo tipo (IMPORTADOR, DISTRIBUIDOR, MINORISTA)	xx	xx	AUMENTO DE STOCK – MERCADERÍAS
503001 - Venta al por mayor y al por menor de todo tipo de partes, piezas y accesorios para vehículos autom. (CASA DE RESPUESTOS VEHICULOS)	xx	xx	AUMENTO DE STOCK – MERCADERÍAS
519006 - Comercio al por mayor de productos diversos (IMPORTADOR -EXPORTADOR MAYORISTA)	xx	xx	IMPORTACIONES
	xx	xx	ENAJENACIÓN DE INMUBLE EN EL EJERCICIO ANTERIOR
	xx	xx	MERCADERÍAS CON FALLAS
	xx	xx	INCREMENTO DE LAS RETENCIONES

Realización de controles sobre el pago de tasa adicional del IRACIS-distribución de utilidades:

A mediados del 2013, a través de trabajo en conjunto con otros Departamentos, se seleccionaron los contribuyentes que registraban un alto índice de Utilidades Acumuladas No Distribuidas, considerando que la distribución de utilidades en el Paraguay se encuentra gravada por la tasa del 5%. En este sentido y a través de los Ejecutivos de Cuenta, se realizaron notificaciones vía correo electrónico a fin de que remitan las Actas de Asambleas ya sea Ordinaria, Extraordinaria y de Directorio, con el fin de confirmar y controlar los pagos de las Utilidades de las empresas.

Producto a las respuestas obtenidas en estas notificaciones, el ingreso en fechas posteriores ascendió a la suma de G.²⁸ 29.953.161.654 observándose incluso un aumento general de la tasa adicional del Impuesto a la Renta, tal como se observa en el siguiente cuadro:

Tabla IV-3 Recaudación en concepto de Distribución de Utilidades

Recaudación en concepto de Distribución de Utilidades (en millones de G.)

Conceptos	Noviembre		Diferencia	
	2012	2013	G.	%
Distribución de Utilidades: 5% adicional	6.447	119.755	113.308	1.757,5
Distribución de Utilidades: 15% adicional por remesas al exterior	6.597	16.257	9.660	146,4
Total	13.044	136.012	122.968	942,7

Fuente: Departamento de Estadísticas - SET

Considerando el resultado obtenido en el 2013, en mayo del presente año, se ha vuelto a notificar a 375 contribuyentes. A la fecha, el 65 % de los notificados han dado respuesta adjuntando los documentos solicitados, los que se encuentran en etapa de análisis.

Realización de Controles sobre Inconsistencias en Retenciones:

En cuanto a controles masivos, como plan piloto se ha seleccionado a 5 contribuyentes que presentaban las mayores diferencias entre sus retenciones declaradas y las informadas por sus Agentes de Retención, dato obtenido de la Matriz de Riesgo de la Administración Tributaria.

Producto de este trabajo, se tuvo que 1 contribuyente ha rectificado su DDJJ del mes verificado, 1 contribuyente que ha confirmado que los datos son correctos, 1 contribuyente que fue denunciado para una fiscalización específica y 2 casos que aún se encuentran en proceso de análisis.

²⁸ Símbolo de Guaraní, moneda de curso legal en Paraguay

Tabla IV-4 Resultado parcial del caso denunciado para una fiscalización puntual

Periodos	Resultado Auditoría (A)	DDJJ Original (B)	Diferencias (A-B)
	Saldo a favor del fisco en G.	Pago Previo en G.	
Mar-10	8.099.110	0	8.099.110
Dic-10	157.431.478	26.325.198	131.106.280
Ene-11	72.417.817	0	72.417.817
Mar-12	359.255.391	129.991.574	229.263.817
		Impuesto	440.887.023

Realización de controles de inscripción al impuesto a la renta del servicio de carácter personal (IRP):

En Marzo del presente año y por disposición de la Dirección, se notificaron vía correo electrónico, a contribuyentes profesionales y con actividades de servicios personales, para su inscripción al Impuesto a la Renta del Servicio de Carácter Personal (IRP), debido a que en el ejercicio fiscal 2013, sus ingresos declarados en el IVA han superado el Rango No Incidido para dicho Impuesto de G. 179,089.056. Dicha tarea, tuvo un buen resultado en su primera fase, tal es así que del total de 2653 contribuyentes notificados, 1498 se han inscripto al IRP, casi el 60% de los notificados. En la segunda fase del operativo, se está procediendo a notificar por Cédula a aquellos contribuyentes que no procedieron a inscribirse. El resultado obtenido de dicha gestión, se ha publicado en los medios impresos de comunicación, el cual se expone a continuación:

Tabla IV-5 Estadísticas del Impuesto a la Renta Personal al 10/06/2014 (Paraguay)

ESTADÍSTICAS IRP AL 10/06/2014

Cantidad de contribuyentes en el IRP a diciembre 2013: **11.604**

Cantidad de contribuyentes inscriptos entre enero al 10 de junio 2014 en el IRP: **8.403**

Total de inscriptos en el IRP al 10 de junio de 2014: 20.007

RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO A LA RENTA PERSONAL (IRP)				
2013 - 2014 (A la fecha de corte) (en millones de G)	2014	2013	Diferencia	
			En G	En %
Recaudación, del 01 al 31 de enero	102	95	7	7,5
Recaudación, del 01 al 28 de febrero	1.414	146	1.268	869,8
Recaudación, del 01 al 31 de marzo	68.996	8.876	60.120	677,3
Recaudación, del 01 al 30 de abril	4.408	2.344	2.064	88,1
Recaudación, del 01 al 31 de mayo	1.982	433	1.550	358,3
Recaudación acumulada desde el 01/01/14 al 31/05/1	76.902	11.893	65.009	546,6

Uruguay

Equipo inspectivo - ejecutivo de cuenta

Cada uno de los mayores contribuyentes del país tiene asignado un “equipo inspectivo” y dentro de este un referente que actúa como “Ejecutivo de Cuenta”. El “Ejecutivo de Cuenta” establece un contacto directo con el contribuyente, buscando en todos los casos favorecer el cumplimiento voluntario. Como resultado de este programa, ha sido posible resolver planteamientos técnicos y operativos, y obtener información; todo ello en tiempos mínimos.

En octubre del 2005, al crearse la División de Grandes Contribuyentes, se dispuso por vía administrativa que su Departamento de Fiscalización tuviera 5 equipos inspectivos, integrados por un grupo de inspectores que funcionan como punto de contacto entre el contribuyente y la Administración Tributaria.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes Contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Reducir gastos de administración y cumplimiento• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2005

El Salvador

Gestión tributaria a los grandes contribuyentes

Es un plan genuinamente “preventivo” que consiste en monitorear el comportamiento tributario de los contribuyentes, a través de la información generada por distintos sistemas informáticos de la administración tributaria y de terceros, con el propósito de establecer el cumplimiento oportuno de sus obligaciones tributarias e identificar conductas de riesgo que incidan en la disminución de sus niveles de tributación. Simultáneamente, se busca asistirles y orientarles sobre temáticas tributarias específicas y propias de su actividad, evacuando sus consultas sobre aspectos que necesitan clarificar; además, se les convoca para que expliquen o ilustren a la Administración Tributaria sobre operaciones en particular, o expongan su actividad y/o negocio con las correspondientes implicaciones tributarias, todo ello para lograr un mayor conocimiento de su negocio minimizando a futuro los tiempos y recursos destinados a una fiscalización intensiva. El plan contempla la designación de un equipo de trabajo (auditor, supervisor y jefe de departamento) que se encargará de efectuar el referido monitoreo, fungiendo el auditor como un oficial de cuenta que controla minuciosamente a un grupo de contribuyentes que le han sido asignados, brindándoles además la asistencia y orientación que le requieran, todo ello bajo la supervisión respectiva. El resultado de la gestión se convierte en un insumo para incluir a los contribuyentes dentro de los distintos planes de fiscalización contenidos en el Plan operativo Anual de la DGII. La Administración Tributaria ha logrado avances en el control de la cartera de Grandes Contribuyentes y se encamina hacia la especialización, mediante la segmentación de contribuyentes y de equipos de trabajo (por actividad económica). Asimismo, con este procedimiento se fortalecen las tareas de inteligencia fiscal.

Al recibir los contribuyentes asistencia y orientación personalizada, los mismos ven reducidos los tiempos de sus trámites y entran en un mejor plano de relación con el fisco, obteniendo certeza jurídica, celeridad y calidad en los procesos tributarios. Estas acciones, al generar sensación de riesgo producen en primer lugar un efecto disuasivo entre los contribuyentes, y en segundo lugar un mayor acercamiento de estos hacia la Administración Tributaria. Además permite trazar planes y estrategias futuras basadas en la información recabada y los resultados obtenidos.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes Contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con el proceso decisorio • Mejorar la transparencia • Reducir costos de administración • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el 2013
Marco normativo	<p>Art 36 numerales 1) y 2); 36-B numerales 1) y 2) del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.</p> <p>Arts. 3, 6, 7 y 8 de la Ley Orgánica de la Dirección General de Impuestos Internos.</p> <p>Arts. 8 y 8-A de la ley de Registro y Control Especial de Contribuyentes al Fisco</p> <p>Arts. 23, 25, 26, 28, 29, 120, 126 y 173 del Código Tributario.</p>
Datos estadísticos	<p>Junto a la fiscalización ha contribuido en el incremento del 4.94% impuesto sobre la renta computado con respecto al ejercicio anterior (2012).</p> <p>El nivel promedio de satisfacción del contribuyente de la oficina de grandes contribuyentes es del 97%, siendo un importante insumo en el promedio de satisfacción institucional que durante 2013 fue de 82%</p>

India

Esquema Unidad de Grandes Contribuyentes

Para promover una mayor colaboración entre los grandes contribuyentes y la administración tributaria, el Gobierno de India lanzó el Esquema LTU (Unidad de Grandes Contribuyentes por sus siglas en inglés)

La Unidad de Grandes Contribuyentes es una oficina de la administración tributaria autónoma bajo el Departamento de Ingresos que actúa como punto único para todos los temas relacionado con los impuestos especiales, sobre la renta, corporativos y de servicios. Los Grandes Contribuyentes pueden llenar todas las declaraciones relacionadas a los impuestos previamente mencionados en estas unidades LTU y en ellas mismas se verificarán estas declaraciones. Estas unidades están equipadas con modernas instalaciones y cuentan con personal capacitado para asistir a los contribuyentes en todos los temas relacionados a impuestos directos e indirectos, la compleción de documentos, declaraciones, petición de devoluciones o créditos, resolución de disputas, entre otros. El objetivo del esquema es reducir los costos de cumplimiento y brindar uniformidad a la determinación de los impuestos y obligaciones.

Los Grandes Contribuyentes que paguen impuestos directos e indirectos sobre el límite establecido pueden registrarse en LTU. Un gran contribuyente que opte por registrarse en LTU debe presentar un formulario de consentimiento ante el encargado de LTU, para luego proceder con el trámite de aceptación y cambio de jurisdicción. A Contribuyentes en general registrados con LTU se les asigna un “Ejecutivo de Cuenta” que sirve como punto único de interface con el Gran Contribuyente para todos los propósitos. Un contribuyente que se haya registrado bajo el esquema LTU recibe varias ventajas, entre las que podemos mencionar:

- Entrega de documentos en un punto único, ya que el gran contribuyente puede entregar todas sus declaraciones de impuestos, al igual que otras documentos, correspondencias e intimaciones con LTU.
- Punto único de interacción a nivel senior, al momento de integrarse a LTU. Un oficial le será asignado como “Ejecutivo de Cuenta” para asistirlo en las

necesidades relacionadas con las obligaciones tributarias. Esto asegura que el contribuyente no tenga que interactuar con diferentes secciones y usuarios.

- El contribuyente tiene la opción de transferir cualquier excedente de crédito CENVAT (Impuesto al valor agregado central por sus siglas en inglés) acumulado en una unidad de manufactura o unidad proveedora de servicios a cualquier otra unidad elegible de su preferencia a través de un mecanismo simple
- El contribuyente no estará sujeto a una auditoría obligatoria. La selección de un contribuyente para auditoría se basa en la gestión del riesgo. El Departamento se asegura de que los horarios de auditoría se confeccionan en consultas con los contribuyentes para así minimizar los inconvenientes.
- Se adopta un enfoque interactivo a la resolución de disputas. Antes de que se envíe una notificación al contribuyente, se discute el tema bajo disputa para intentar encontrar una solución.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Grandes contribuyentes
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir con el proceso decisorio • Proporcionar certeza • Mejorar la transparencia • Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada en el año 2006
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

IV.2.7 Otras iniciativas

Argentina

ABC y Guía de Trámites: Reingeniería del servicio ABC Preguntas y Respuestas Frecuentes y Guía de Trámites

Estas herramientas tienen como objetivo estandarizar las respuestas que brinda la AFIP. El contribuyente obtiene una respuesta inmediata a las consultas más frecuentes sin necesidad de concurrir a una oficina de la AFIP.

Ambas herramientas existen en la actualidad, siendo las más consultadas de la página web Institucional. No obstante se prevé llevar a cabo una reingeniería de las mismas, que se implementará a fines del año 2014. La reingeniería tiene como meta facilitar su utilización y optimizar la integridad de la información que se brinda.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Proporcionar certeza• Mejorar la transparencia• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada pero se le realizarán modificaciones
Marco normativo	El marco normativo interno que regula el servicio ABC es la Instrucción General Conjunta N° 1118/06 (DI PyNR) y N° 205/06 (DI SCUA)
Datos estadísticos	ABC Preguntas y Respuestas Frecuentes: 650.000 visitas. Guía de Trámites: 150.000 visitas.

Medios automáticos de pago

La legislación argentina favorece la utilización de medios de pago automáticos para cancelar las obligaciones impositivas y los recursos de la seguridad social, toda vez que esas formas de pago mejoran el cumplimiento de las obligaciones. Los medios de pago automáticos utilizados actualmente por la Administración Tributaria Argentina son los siguientes:

- Débito automático en cuenta bancaria.
- Débito automático en tarjetas de crédito.
- Caja de Ahorro Fiscal o Cuenta Corriente Especial Fiscal (para las personas jurídicas).

Se trata de una cuenta bancaria “sin cargo” para el contribuyente, implementada bajo los lineamientos de normativas del Banco Central de la República Argentina (BCRA). La principal funcionalidad de interés para el contribuyente y para la Administración Tributaria es la posibilidad de adherir a pagos de impuestos por débito automático (Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes - Monotributo, Autónomos y Planes de facilidades). También puede ser utilizada para recibir reintegros en cuenta bancaria. La Caja de Ahorro Fiscal tiene asociada una tarjeta magnética que el contribuyente puede utilizar para sus operaciones personales, a través de cajeros automáticos, como así también para la función de pago con débito en cuenta. Se dan incentivos por pago de Autónomos y Régimen Simplificado para Pequeños Contribuyentes (Monotributo) cuando se utilizan medios automáticos de pago.

Conforme la legislación vigente, los trabajadores autónomos que hubieran cumplido en tiempo y forma con la cancelación de sus aportes personales con destino al Sistema Único de la Seguridad Social (SUSS), correspondientes a los 12 meses calendarios, se les reintegra una suma equivalente hasta el importe total de su aporte personal mensual, correspondiente a su categoría de revista.

De igual manera, a los pequeños contribuyentes (Monotributistas²⁹) que hubieran cumplido en tiempo y forma con el ingreso del impuesto integrado y, en su caso, de las cotizaciones previsionales, correspondientes a los doce 12 meses calendario, así como con las

²⁹ Monotributistas en Argentina: personas que optan por el régimen impositivo conocido como el Monotributo o Sistema de Régimen Simplificado, que consiste en concentrar en un único tributo el ingreso de un importe fijo, el cual está formado por un componente previsional (Seguridad Social) y otro impositivo.

obligaciones formales y materiales pertinentes, se les reintegrará un importe equivalente al impuesto integrado mensual.

Para ambos casos (Autónomos³⁰ y monotributistas), el beneficio se otorgará únicamente a aquellos contribuyentes que hayan efectuado sus pagos mediante débito directo en cuenta bancaria o débito automático en tarjeta de crédito.

El reintegro se efectúa automáticamente mediante acreditación en la cuenta bancaria adherida al servicio o en la tarjeta de crédito respectiva.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Bolivia

Canales de consulta para grandes contribuyentes

La “Oficina Virtual” constituye un servicio en línea que permite a los contribuyentes acceder a información detallada de extractos y a formularios digitales para cumplir con sus obligaciones, además de prestarle algunos servicios adicionales de certificación y consulta.

La primera fase de esta herramienta se puso en vigencia en la gestión 2010, mediante RND³¹ N° 10.0004.10. La implementación de este tipo de mecanismos logró que en la gestión llevada a cabo en el año 2013, el 67% de las declaraciones de los contribuyentes hayan sido efectuadas por medios virtuales, incluidas las presentadas por los “Grandes Contribuyentes”.

³⁰ Autónomos: trabajadores independientes que aplican al régimen impositivo de Argentina.

³¹ RND: siglas de Resolución Normativa de Directorio.

Los servicios de atención al contribuyente en plataforma y por medio electrónicos constituyen otras herramienta que facilitan el acceso a información y resuelven consultas básicas acerca de los formularios, plazos y otros. Por medio de las gerencias operativas de “Grandes Contribuyentes” se prestan servicios personalizados. Al respecto, con información del área de servicio al contribuyente, en la gestión correspondiente al año 2013, se atendieron: 43.029 consultas en plataformas de Grandes Contribuyentes, 193.350 consultas telefónicas en general atendidas por funcionarios del servicio de línea gratuita y 2.505 consultas recibidas por vía web.

Los canales de consulta están divididos de la siguiente manera:

Canal	Implementación	Disponibilidad
Presencial Fijo	El servicio se formalizó en el año 1996, creándose unidades especializadas para la atención.	Disponible para Contribuyentes en general, incluyendo los grandes contribuyentes
Telefónico	El servicio se implementa en el año 1996.	Disponible para cualquier tipo de contribuyente
Presencial Móvil	El servicio se implementa en el año 2008.	Disponible para todo tipo de contribuyente
Electrónico (Mail)	El servicio se inicia en el año 2011.	Para Contribuyentes en general
Redes Sociales	El servicio se inicia en el año 2013.	Para Contribuyentes en general

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de costos (cumplimiento) • mejorar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementado
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Uruguay

Jornadas tributarias

La DGI de Uruguay organiza encuentros con las organizaciones que nuclean a los profesionales tributarios, la Universidad de la República, las Universidades privadas e invitados académicos del exterior, en el marco de los cuales se discuten asuntos tributarios de interés común. Las Jornadas Tributarias de la DGI son organizadas anualmente, con la participación de todas las universidades habilitadas en nuestro país.

Cada evento reúne a reconocidos especialistas del ámbito académico local y a expertos del exterior, con el fin de analizar e intercambiar opiniones respecto de temas tributarios de actualidad.

A diferencia de los otros foros, las jornadas tributarias tienen un perfil más académico.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Intermediarios tributarios
Resultados esperados	Contribuir con el proceso decisorio
Estado de implementación	Implementado en el año 2008
Marco normativo	n/d
Datos estadísticos	n/d

Sint Maarten

División de áreas de cumplimiento

La isla ha sido dividida en distintas áreas. A cada funcionario de cumplimiento se le asignó un área. Todas las empresas con presencia física son visitadas y se analiza su comportamiento de cumplimiento. Las empresas que no hayan completado sus declaraciones o pagos recibirán una carta exhortándolos a hacerlo. En caso de que se envíen 3 cartas y no se hayan tomado las medidas correctivas correspondientes, podría resultar en que se envíe el caso a la Sección de Investigación Criminal.

Resumen de las principales características de la iniciativa:

Grupo objetivo al que va dirigido el programa	Contribuyentes en general
Resultados esperados	<ul style="list-style-type: none">• Identificación de contribuyentes no registrados• Facilitar el cumplimiento
Estado de implementación	Implementada
Datos estadísticos	n/d



Serie **Documentos de Trabajo**



Secretaría Ejecutiva del CIAT
Apartado: 0834-02129, Panamá, República de Panamá
Teléfono: (507) 2652766 / 3072428 / 2231044
Fax: (507) 2644926
Correo electrónico: ciat@ciat.org
Sitio Web: www.ciat.org