

Documentos de Trabajo

ISSN 2219-780X

4

OCTUBRE 2018



CIAT

**Facilitando el cumplimiento:
los servicios al contribuyente,
el cumplimiento cooperativo y
la simplificación tributaria**

Datos de ISORA sobre
certidumbre tributaria y
administraciones tributarias

Santiago Díaz de Sarralde Miguez

Facilitando el cumplimiento: los servicios al contribuyente, el cumplimiento cooperativo y la simplificación tributaria

Datos de ISORA sobre certidumbre tributaria y administraciones tributarias

Santiago Díaz de Sarraide Miguez, Director de Estudios Fiscales
e Investigaciones. Centro Interamericano de Administraciones
Tributarias (CIAT).

Facilitando el cumplimiento: los servicios al contribuyente, el cumplimiento cooperativo y la simplificación tributaria

Datos de ISORA sobre certidumbre tributaria y administraciones tributarias

© 2018 Centro Interamericano de Administraciones Tributarias (CIAT)

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.

Contenido

	Agradecimiento	6
1	Introducción	7
2	Derechos y Servicios de los contribuyentes	8
3	Estrategias de cumplimiento cooperativo y canales alternativos de resolución de conflictos	12
4	Consultas/rulings y regímenes especiales/ segmentación.	14
5	Comentarios finales	21
6	Referencias bibliográficas	22

Agradecimiento

Agradecemos su labor a Gaspar Maldonado y Julio López, de la Dirección de Estudios del CIAT, quienes han jugado un papel esencial en la selección y el tratamiento de las fuentes de datos utilizadas. También, agradecemos a los representantes en el Grupo de Trabajo Técnico de ISORA (Andrew Master, Elizabeth Gavin y Duncan Cleary del Fondo Monetario Internacional, Wolfgang Bütner y David Bay Appel de la Organización Intra-Europea de Administraciones Tributarias, Oliver Petzold de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, Socorro Velázquez del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias) por toda su ayuda en la construcción del conjunto de datos de 2015.

1 Introducción

Proporcionar certidumbre tributaria puede - y debe - implicar múltiples aspectos, siendo por naturaleza una estrategia multidimensional que pretende «facilitar» a los contribuyentes atender sus obligaciones fiscales por cumplimiento voluntario¹. En esta sección se analiza la realidad de las Administraciones Tributarias (AT) en esta área, utilizando los datos disponibles más recientes (2015) a través de ISORA, la Encuesta Internacional sobre la Administración Tributaria² realizada en 2016-2017.

Se han considerado ciento veinticinco países y jurisdicciones, agrupados por su nivel de ingresos, utilizando la clasificación del Banco Mundial³ entre altos ingresos (38,4% de los países encuestados), ingresos superiores/medios (26,4%), inferiores/medios (18,4%) y bajos ingresos (16,8%).⁴

En este resumen se consideran tres dimensiones ligadas a la certidumbre tributaria: servicios y derechos del contribuyente; estrategias de cumplimiento cooperativo y canales alternativos de resolución de conflictos; consultas/rulings y regímenes especiales/ estrategias de segmentación de los contribuyentes.

1 IMF & OECD (2017) ofrece un panorama actualizado de los temas de certidumbre fiscal.

2 ISORA (International Survey on Revenue Administrations - Encuesta internacional sobre las Administraciones de Ingresos) surgió del esfuerzo conjunto del FMI, la IOTA, la OCDE y el CIAT, como una encuesta homogénea dirigida a las administraciones de ingresos. La encuesta recopila datos de recaudación, estructura institucional, presupuesto y recursos humanos, segmentación y registro de contribuyentes, presentación y pagos de declaraciones, asistencia al contribuyente y educación fiscal, cobranza coercitiva de deudas, inspección, auditoría e investigación de fraude tributario y mecanismos de resolución de disputas.

3 “Las economías se dividen en cuatro grupos de ingresos: bajo, bajo-medio, alto-medio y alto. Los ingresos se miden utilizando el ingreso nacional bruto (INB) per cápita, expresado en dólares estadounidenses, convertido a partir de la moneda local utilizando el método Atlas del Banco Mundial. Las estimaciones del INB se obtienen de los economistas del Banco Mundial en los distintos países y el tamaño de la población es estimado por demógrafos del Banco Mundial a partir de una variedad de fuentes, incluida la publicación bienal World Population Prospects de la ONU.” World Bank Data.

4 Grupos de ingreso: Ingresos altos (48): Anguila, Antigua y Barbuda, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Canadá, Chile, China, PR: Hong Kong, Islas Cook, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Islandia, Irlanda, Israel, Italia, Japón, República de Corea, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta,, Países Bajos, Nueva Zelanda, Noruega, Polonia, Portugal, Seychelles, Singapur, República Eslovaca, Eslovenia, España, St Kitts y Nevis, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Islas Turcas y Caicos, Reino Unido, Estados Unidos, Uruguay, Islas Vírgenes Británicas.

- Ingreso medio alto (33): Argentina, Belice, Brasil, Bulgaria, China, PR: Península, Colombia, Costa Rica, Croacia, Dominica, República Dominicana, Ecuador, Guinea Ecuatorial, Fiyi, Gabón, Granada, Jamaica, Malasia, Maldivas, Mauricio, México, Namibia, Panamá, Paraguay, Perú, Rumania, Federación de Rusia, Samoa, Sudáfrica, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Suriname, Tonga, Turquía.

- Ingreso medio bajo (23): Angola, Bolivia, Camerún, República del Congo, Costa de Marfil, El Salvador, Ghana, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, Kenia, Lesoto, Mauritania, Marruecos, Myanmar, Nicaragua, Nigeria, Papua Nueva Guinea, Islas Salomón, Suazilandia, Vanuatu, Zambia.

- Bajos ingresos (21): Benín, Burkina Faso, Burundi, República Centroafricana, Chad, República Democrática del Congo, Etiopía, Gambia, Guinea, República Guinea, Liberia, Madagascar, Malawi, Malí, Níger, Ruanda, Senegal, Sierra Leona, Tanzania, Togo, Uganda

2 Derechos y Servicios de los contribuyentes

Establecer los derechos de los contribuyentes y mejorar los servicios para facilitar el cumplimiento tributario podrían, sin duda, mejorar el cumplimiento voluntario y reflejan un aumento de la certidumbre tributaria. Las administraciones tributarias parecen estar en consonancia con esta estrategia y cerca del ochenta por ciento (78,4%) de ellas declaran tener establecido un documento que formalmente regula los derechos del contribuyente, sin diferencias significativas entre los niveles de ingresos (Cuadro 1). Sin embargo, surgen algunas diferencias significativas en cuanto a la existencia de un órgano formal para lidiar con las quejas (75% de las administraciones tributarias de renta alta; 47% en países de bajos ingresos) y, en general, el número de administraciones tributarias en donde este cuerpo es autónomo y externo cae drásticamente (sólo 28,8 en promedio).

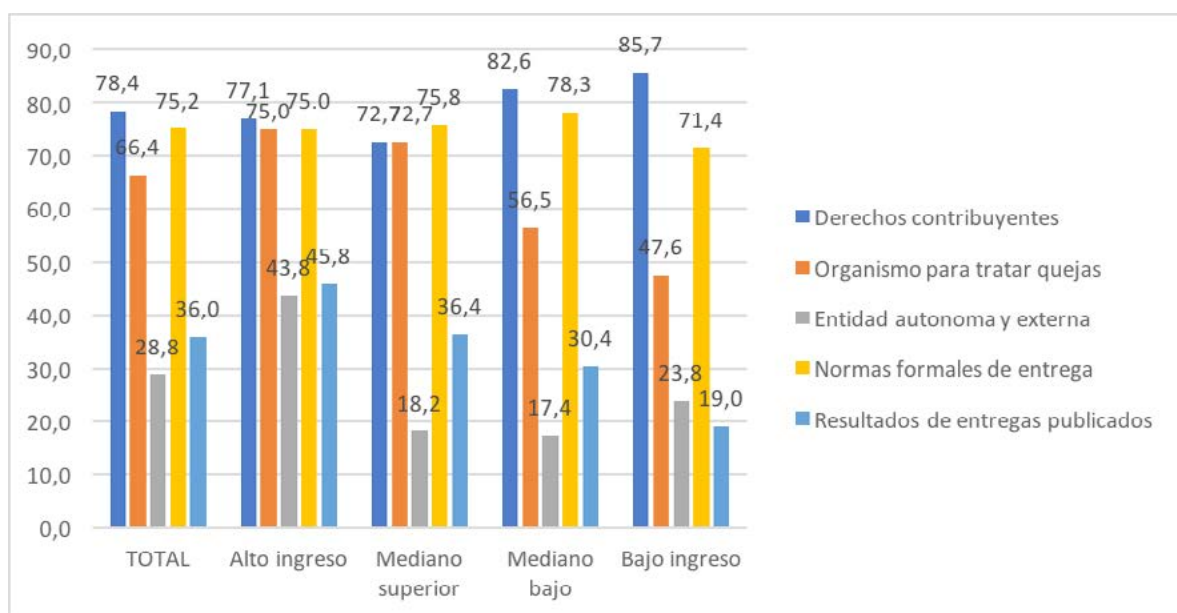
Cuando se pregunta sobre la presencia o no de un conjunto formal de normas de prestación de los servicios, más del 70% de las administraciones responden positivamente (independientemente, de nuevo, de los diferentes niveles de ingreso), pero los porcentajes descienden drásticamente cuando se les pregunta acerca de la publicación de los resultados obtenidos aplicando esas normas (sólo el 36%, que van desde 45,8 - altos ingresos-a apenas 19% - bajos ingresos -).

Cuadro 1. Derechos del contribuyente, reclamaciones, estándares de aplicación y servicio de asistencia

Países	Derechos del contribuyente	Organismo para tratar las quejas	Organismo externo y autónomo	Normas formales de aplicación	Resultados de estándares de aplicación publicados	Estrategia de servicio y asistencia al contribuyente	Alta prioridad a la certidumbre tributaria
TOTAL	78,4	66,4	28,8	75,2	36,0	77,6	69,1
Altos ingresos	77,1	75,0	43,8	75,0	45,8	81,3	69,2
Media superior	72,7	72,7	18,2	75,8	36,4	81,8	77,8
Media inferior	82,6	56,5	17,4	78,3	30,4	87,0	55,0
Bajos ingresos	85,7	47,6	23,8	71,4	19,0	52,4	72,7

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Gráfico 1. Derechos del contribuyente, reclamaciones y normas de aplicación (% de AT)



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

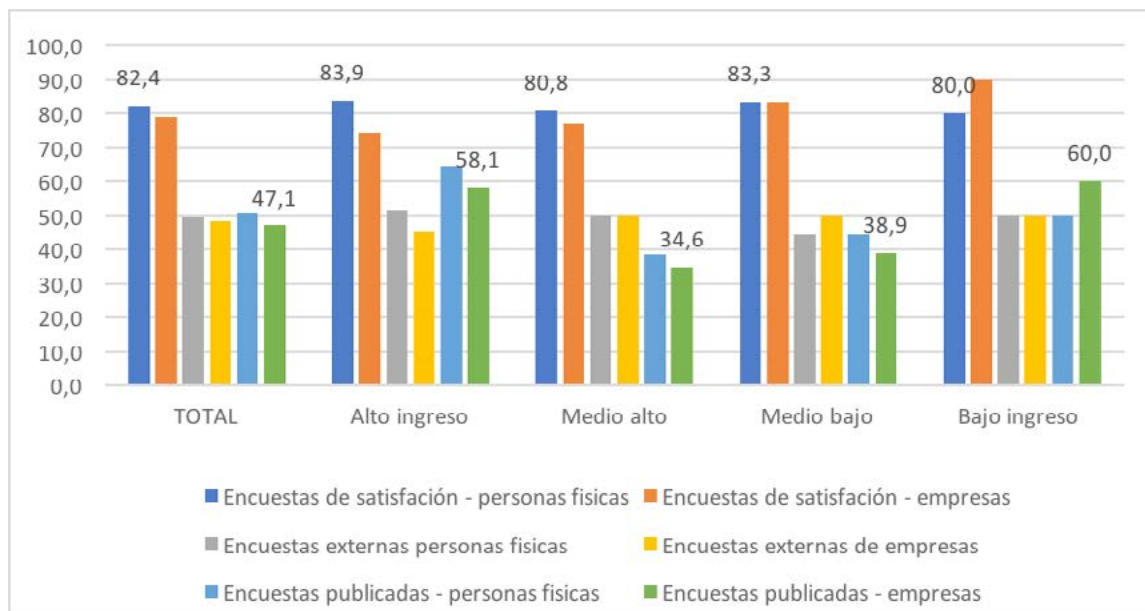
Las dos últimas columnas del Cuadro 1 muestran que el 77,6% de las AT han establecido una estrategia formal de servicio y asistencia a los contribuyentes y que casi el 70% de ellas considera que aumentar la certidumbre tributaria es una alta prioridad. El Cuadro 2 completa este panorama. Alrededor del 80% de las AT utilizan encuestas de satisfacción para controlar sus resultados, tanto para las empresas como para las personas físicas, aunque los porcentajes decaen a un cincuenta por ciento para el caso en el que los estudios son realizados por proveedores externos y cuando se considera su publicación y difusión.

Cuadro 2. Encuestas de satisfacción tributaria de los contribuyentes

Países	Encuestas de satisfacción-individuos	Empresas de encuestas de satisfacción	Individuos externos encuestas	Negocios externos encuestas	Encuestas publicadas-individuos	Encuestas publicadas-negocios
TOTAL	82,4	78,8	49,4	48,2	50,6	47,1
Altos ingresos	83,9	74,2	51,6	45,2	64,5	58,1
Mediano superior	80,8	76,9	50,0	50,0	38,5	34,6
Mediano inferior	83,3	83,3	44,4	50,0	44,4	38,9
Bajos ingresos	80,0	90,0	50,0	50,0	50,0	60,0

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Gráfico 2. Encuestas de satisfacción tributaria de los contribuyentes



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

En lo relativo a los servicios del contribuyente, la encuesta se centra en los servicios electrónicos. Los resultados, Cuadro 3, muestran que el uso del sitio web de la administración para proporcionar información está ampliamente extendido (casi el 90%), si bien el porcentaje aumenta con el nivel de ingresos. La provisión de herramientas/calculadoras y aplicaciones en línea (70 y 61%) también es mucho más frecuente en los países de altos ingresos. Algo similar ocurre con la implementación de buzones digitales para la comunicación electrónica con los contribuyentes (60% en promedio, pero mucho más frecuente en países de ingreso alto o mediano alto) y con la capacidad para analizar la información del contribuyente capturada por terceros - empleadores, instituciones financieras, etc.- (57% en promedio, 73% en países de altos ingresos, 23,8% en países de bajos ingresos).

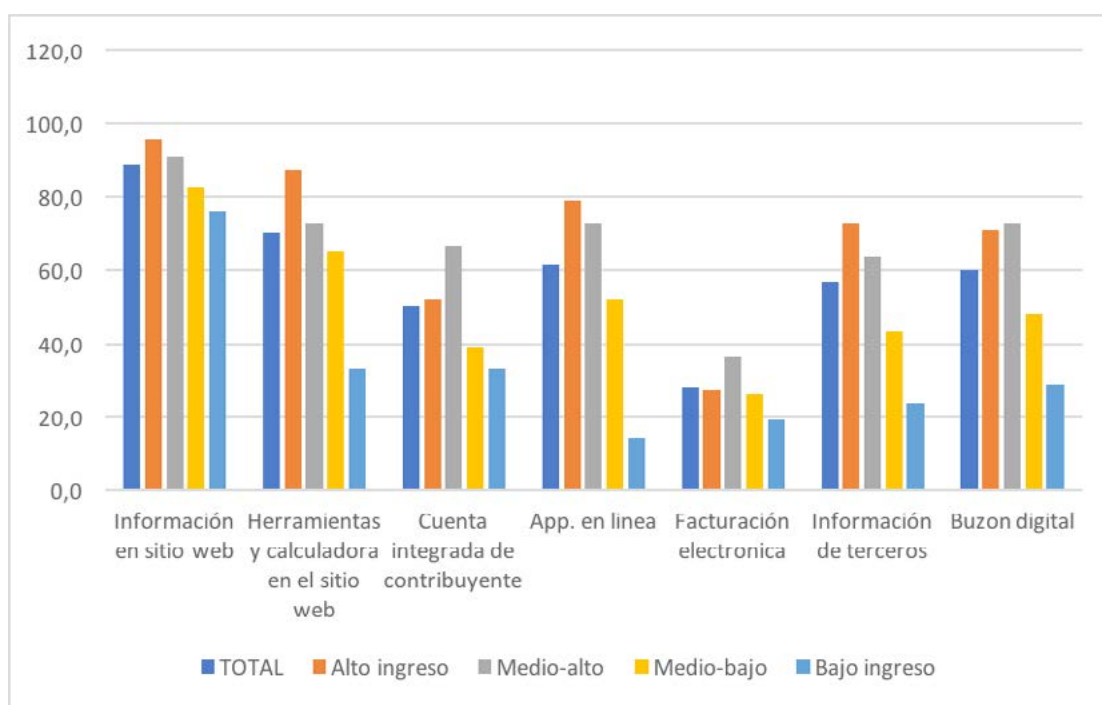
Sin embargo, sólo el 50% de todos los países utilizan una cuenta integrada de contribuyente para proporcionar una visión “global” del mismo vinculando los principales impuestos, y menos del 30% han implementado un sistema de facturación electrónica para apoyar a los negocios, con diferencias menos significativas, en este aspecto, en función del nivel de ingresos.

Cuadro 3. Servicios electrónicos

Países	Información en sitio web	Herramientas y calculadoras en la web	Cuenta integrada del contribuyente	Aplicaciones en línea	Facturación electrónica	Información de terceros	Buzón digital
TOTAL	88,8	70,4	50,4	61,6	28,0	56,8	60,0
Altos ingresos	95,8	87,5	52,1	79,2	27,1	72,9	70,8
Media superior	90,9	72,7	66,7	72,7	36,4	63,6	72,7
Media inferior	82,6	65,2	39,1	52,2	26,1	43,5	47,8
Bajos ingresos	76,2	33,3	33,3	14,3	19,0	23,8	28,6

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Gráfico 3. Servicios electrónicos



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

3 Estrategias de cumplimiento cooperativo y canales alternativos de resolución de conflictos

Las estrategias de cumplimiento cooperativo⁵ para grandes contribuyentes (Cuadro 4) existen en alrededor de la mitad de las TA⁶, destacando su relevancia entre los países de bajos ingresos, donde dos de cada tres ya han implementado, están implementando o planean introducir este enfoque. Sobre la naturaleza de los modelos cooperativos de cumplimiento, la estrategia informal - mejorar las relaciones - es la más popular, seguida por regulaciones específicas - marco legal - y acuerdos formales. Complementariamente a estas estrategias cooperativas, los foros alternativos de resolución de disputas existen en sólo 20% de la Las AT (los tribunales civiles, penales y administrativos clásicos siguen siendo los canales favoritos), si bien se debe destacar que el porcentaje presenta una relación inversa con el nivel de ingresos (12,5% en AT de países de ingreso alto, 18,2 medio alto, 21,7 medio bajo y 38,1% en AT de bajo ingresos).

Cuadro 4. Enfoque de cumplimiento cooperativo para grandes contribuyentes

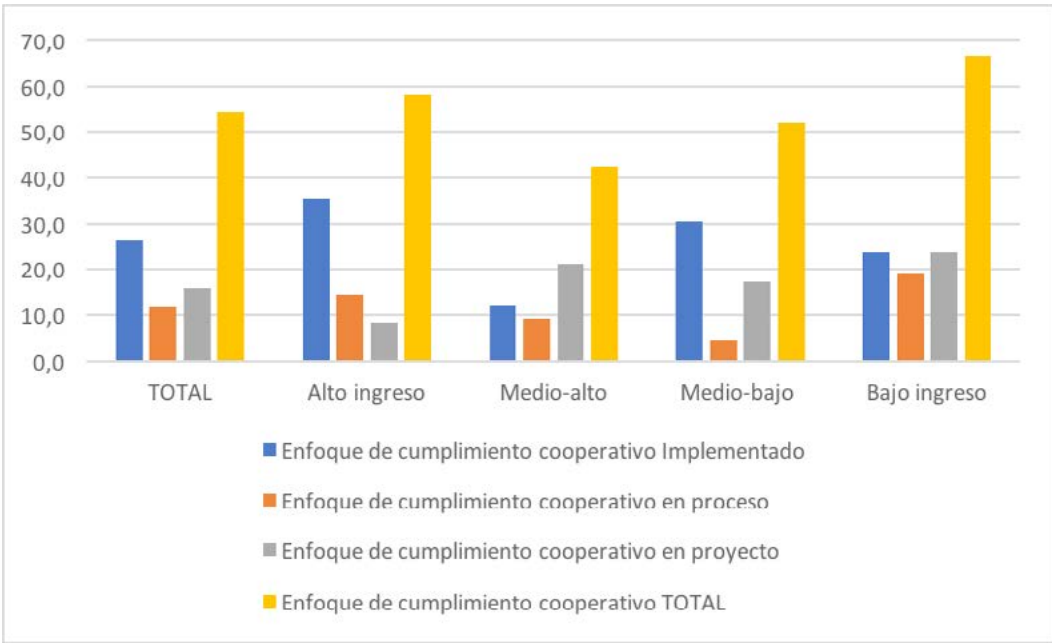
	Enfoque de cumplimiento cooperativo				Naturaleza del modelo de cumplimiento cooperativo		
Países	En vigor	Implementación	Planificación	TOTAL	Mejorar la relación	Acuerdo formal	Regulación específica
TOTAL	26,4	12,0	16,0	54,4	31,2	19,2	20,8
Altos ingresos	35,4	14,6	8,3	58,3	29,2	27,1	10,4
Media superior	12,1	9,1	21,2	42,4	27,3	12,1	21,2
Media inferior	30,4	4,3	17,4	52,2	39,1	17,4	30,4
Bajos ingresos	23,8	19,0	23,8	66,7	33,3	14,3	33,3

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

5 La OCDE (2013) y el CIAT (2015) brindan una revisión del concepto y su práctica en países miembros de la OCDE y el CIAT de América Latina, el Caribe, África y Asia.

6 Y más del sesenta por ciento considera que el cumplimiento cooperativo es un enfoque de alta prioridad.

Gráfico 4. Enfoque de cumplimiento cooperativo para los grandes contribuyentes



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

4 Consultas/rulings y regímenes especiales/ segmentación.

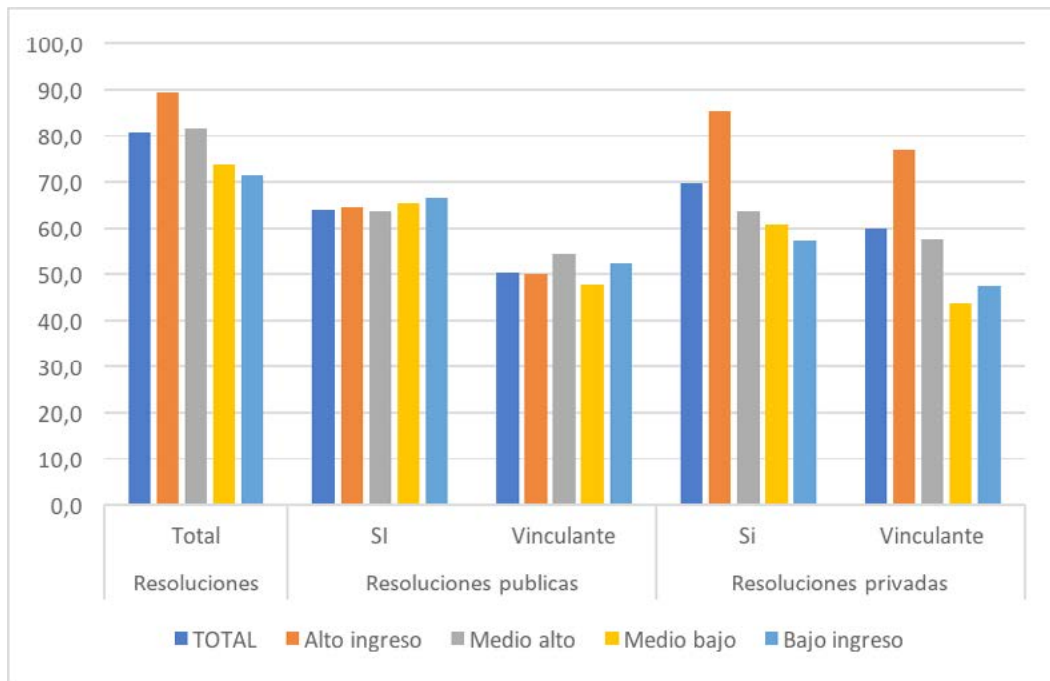
Cuando se trata de resolver dudas en la interpretación práctica del derecho tributario, la mayoría de las administraciones tributarias (80% en promedio) usan un sistema de consultas/rulings para aumentar la certidumbre tributaria, especialmente mediante resoluciones privadas y vinculantes (para la administración) en el caso de los países de renta alta y mediana superior; mientras que las AT de renta baja media y países de bajos ingresos utilizan en mayor medida los sistemas públicos de consultas (Cuadro 5).

Cuadro 5. Consultas

	Consultas	Consultas públicas		Consultas privadas	
Países	Total	Sí	Vinculante	Sí	Vinculante
TOTAL	80,8	64,0	50,4	69,6	60,0
Altos ingresos	89,6	64,6	50,0	85,4	77,1
Media superior	81,8	63,6	54,5	63,6	57,6
Media inferior	73,9	65,2	47,8	60,9	43,5
Bajos ingresos	71,4	66,7	52,4	57,1	47,6

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Gráfico 5. Consultas.



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Finalmente, el Cuadro 6 muestra el frecuente uso de regímenes especiales y políticas de segmentación para afrontar la complejidad de los sistemas tributarios.

En este caso, cuanto menor sea el ingreso mayor es la implementación de esta estrategia en términos de UGC (Unidad de Grandes Contribuyentes)-84,8%, en promedio; 100% en países de ingresos bajos-, PYME (pequeñas y medianas empresas)-40,8%, en promedio; 76,2 en países de ingresos bajos - y pequeños contribuyentes-54,4% en promedio; 95,2 en países de ingresos bajos-, mientras los programas HNWI (personas de altos ingresos/patrimonios) son menos populares (20% en promedio) y su presencia es significativa solamente en los países de altos ingresos (31,3%).

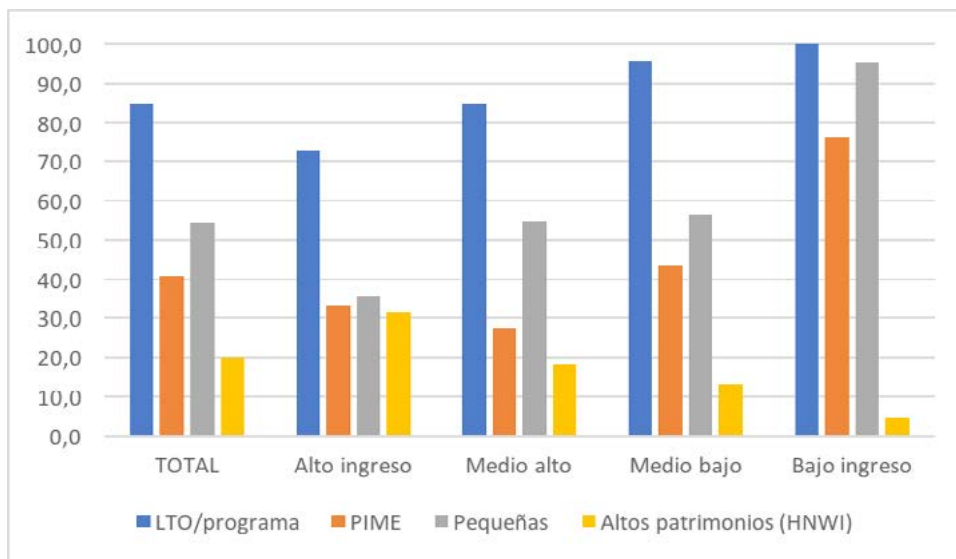
Cuadro 6. Regímenes especiales y las políticas de segmentación

Países	Regímenes especiales/ segmentación			
	UGC/programa	PYME	PEQUEÑOS	HNWI
TOTAL	84,8	40,8	54,4	20,0
Altos ingresos	72,9	33,3	35,4	31,3
Media superior	84,8	27,3	54,5	18,2
Media inferior	95,7	43,5	56,5	13,0
Bajos ingresos	100,0	76,2	95,2	4,8

NOTAS: UGC: Unidad o programa para Grandes contribuyentes; PYME: Programas específicos de las pequeñas y medianas empresas; PEQUEÑOS: Régimen simplificado de impuesto a la renta para pequeños contribuyentes; HNWI: Programa para personas de alta riqueza neta.

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia.

Gráfico 6. Regímenes especiales y las políticas de segmentación



Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Los Cuadros 7 a 10 dan más información sobre las UGC efectivamente operacionales. Los criterios principales para determinar un “gran contribuyente” son el volumen de facturación o nivel de ingresos (94% de la AT), especialmente en países de renta media y baja, seguidos por el sector económico o actividad, mientras que los impuestos pagados, el nivel de renta neta o los activos son menos importantes. En cuanto a la estructura organizativa del programa (Cuadro 8), en general combina el sector económico - alrededor del 60% de las AT-, la región geográfica y otros criterios.

Cuadro 7. Principales criterios para determinar un “gran contribuyente”

Países	Principales criterios para determinar “gran contribuyente”				
	Sector económico / actividad	Volumen de ventas/ ingresos	Rentas	Impuestos (Determinados/ pagados)	Activos
TOTAL	42,5	94,3	9,4	24,5	10,4
Altos ingresos	51,4	88,6	14,3	20,0	14,3
Media superior	42,9	92,9	14,3	39,3	14,3
Media inferior	36,4	100,0	4,5	27,3	4,5
Bajos ingresos	33,3	100,0	0,0	9,5	4,8

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Cuadro 8. Estructura organizativa de las UGC o programas

Países	Estructura organizativa de las UGC o programas		
	Por sector económico	Por región geográfica	Por otros criterios
TOTAL	58,5	29,2	42,5
Altos ingresos	62,9	40,0	40,0
Media superior	57,1	28,6	42,9
Media inferior	45,5	36,4	45,5
Bajos ingresos	66,7	4,8	42,9

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

En cuanto a las funciones realizadas por las UGC o los programas de grandes contribuyentes (Cuadro 9), auditoría (90,6%), servicios (84,9%), recaudación coactiva (69,8%) y declaraciones y procesamiento de pagos (67%) son las más frecuentes, especialmente en países de bajos ingresos. Desde un otro punto de vista (Cuadro 10), en promedio, CIT, IVA y retenciones de empleadores son los impuestos más frecuentemente administrados por UGC (95,3; 85,8%; y 76,4), mientras que el IRP aparece en menos del 50% de los casos, al ser menos frecuente en las UGC de los países de renta alta y media-alta.

Cuadro 9. Funciones manejadas por los UGC o programas de grandes contribuyentes

	Funciones realizadas por la UGC o programa					
Países	Registro	Declaraciones y procesamiento de pagos	Servicios (por ejemplo, llamadas telefónicas, contactos y reglamentaciones)	Auditoría	Recaudación coactiva y gestión de mora	Resolución de conflictos
TOTAL	47,2	67,0	84,9	90,6	69,8	50,0
Altos ingresos	42,9	54,3	82,9	97,1	42,9	60,0
Media superior	50,0	57,1	89,3	92,9	67,9	42,9
Media inferior	54,5	68,2	86,4	86,4	86,4	45,5
Bajos ingresos	42,9	100,0	81,0	81,0	100,0	47,6

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Cuadro 10. Tipos de impuestos administrados por las UGC o programa de grandes contribuyentes

	Tipos impositivos administrados por la UGC o programa				
Países	IRC	IRP	IVA	Retenciones de los empleadores	Otros impuestos
TOTAL	95,3	47,2	85,8	76,4	77,4
Altos ingresos	94,3	22,9	82,9	74,3	71,4
Media superior	96,4	48,5	85,7	64,3	75,0
Media inferior	90,9	60,9	81,8	72,7	72,7
Bajos ingresos	100,0	85,7	95,2	100,0	95,2

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Donde se aplican los programas para PYMEs, el concepto de PYME es generalmente (72,5%) definido en la legislación, con el volumen de ventas/ingresos como criterios principales para tener acceso – 82,4% - (Cuadro 11) a los programas que regulan una amplia gama de elementos especiales (tipos impositivos; servicios; educación, canales de comunicación; etc.).

El Cuadro 12 muestra que, para los pequeños contribuyentes, los regímenes simplificados del impuesto a la renta se caracterizan principalmente por el uso de tasas planas sobre la facturación-52,9%-, aunque otras opciones - como la participación simplificada en los regímenes regulares, tarifas fijas o regímenes basados en indicador indirectos/objetivos también se utilizan.

Cuadro 11. Principales criterios para la determinación de las PYMES

	Principales criterios para la determinación de las PYMES			
Países	PYMES definidas en la legislación	Volumen de ventas/ ingresos	Activos	Otros
TOTAL	72,5	82,4	5,9	33,3
Altos ingresos	56,3	75,0	18,8	50,0
Media superior	77,8	88,9	0,0	33,3
Media inferior	70,0	90,0	0,0	30,0
Bajos ingresos	87,5	81,3	0,0	18,8

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Cuadro 12. Tipo de régimen simplificado de impuesto a la renta para pequeños contribuyentes

	Tipo de régimen simplificado impuesto a la renta para pequeños contribuyentes					
Países	Régimen de tasas planas sobre facturación	Régimen de tarifas (acordado)	Régimen Basado en indicadores	Patente sencilla	Participación simplificada en los regímenes regulares	Otros
TOTAL	52,9	20,6	11,8	17,6	25,0	23,5
Altos ingresos	52,9	11,8	11,8	17,6	23,5	35,3
Media superior	33,3	16,7	22,2	22,2	27,8	16,7
Media inferior	46,2	30,8	0,0	15,4	15,4	30,8
Bajos ingresos	75,0	25,0	10,0	15,0	30,0	15,0

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Finalmente, como hemos visto en el Cuadro 6, sólo el 20% de los países encuestados gestionan programas para personas de alto nivel patrimonial⁷ y su presencia es ligeramente significativa sólo en países de altos ingresos (31,3%).

Cuadro 13. Programas para individuos con alto nivel patrimonial.

Países	Principales criterios para determinar si un contribuyente es HNWI			Funciones desempeñadas por la unidad de HNWI					
	Activos/riqueza	Ingresos	Otros	Registro	Declaración / pago	Servicios	Auditoría	Recaudación	Resolución de conflictos
TOTAL	64,0	44,0	48,0	44,0	48,0	68,0	92,0	32,0	40,0
Altos ingresos	80,0	33,3	53,3	40,0	46,7	66,7	86,7	20,0	33,3
Media superior	66,7	83,3	33,3	50,0	16,7	66,7	100,0	33,3	33,3
Media inferior	0,0	33,3	33,3	33,3	100,0	66,7	100,0	66,7	66,7
Bajos ingresos	0,0	0,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: ISORA (2015) y elaboración propia

Donde están establecidos estos programas (Ver Cuadro 13), el nivel de los activos y patrimonios son los principales criterios para la determinación de los HNWI. Las principales funciones realizadas por los programas de HNWI son auditoría -92% - y servicios (teléfono, contactos, reglamentaciones) -68%-, mientras que las declaraciones y procesamiento de pagos, registro, resolución de conflictos y recaudación quedan por debajo del 50% en promedio.

7 La OCDE (2009) examina en detalle este segmento de contribuyentes, describe su uso de esquemas de planificación fiscal agresiva y propone estrategias de prevención, detección y respuesta que las administraciones tributarias pueden usar para responder a estos desafíos. También aborda aspectos de iniciativas de declaración voluntaria para incumplimientos previos. Buchanan y McLaughlin (2017) analizan cómo la administración de ingresos está implementando Programas de Cumplimiento para personas de Alto nivel patrimonial.

5 Comentarios finales

En resumen, mejorar el servicio del contribuyente, facilitar canales de cooperación y clarificar o simplificar el marco legal son estrategias que ya están siendo utilizadas en las AT para aumentar la certidumbre tributaria, aunque en diverso grado dependiendo en cierta medida del nivel de desarrollo de los países.

Los derechos formales de los contribuyentes, las normas de prestación de servicios y las encuestas de satisfacción podrían aumentar su contribución a la certidumbre tributaria, fortaleciendo los mecanismos de control externo y autónomo y la transparencia en la publicación de resultados. Asimismo, los enfoques de cumplimiento cooperativo, a pesar de su éxito en cuanto al interés de las AT en los mismos, necesitan confirmar su relevancia efectiva en la práctica.

Los servicios electrónicos se encuentran en el foco de todas las AT como herramienta esencial para fomentar el cumplimiento voluntario, aunque los datos muestran diferentes estrategias. En este campo, las AT podrían incorporar mejores prácticas de otros países independientemente de su nivel relativo de ingresos (por ejemplo, la facturación electrónica no está siendo desarrollada principalmente en países de altos ingresos, a diferencia de uso de buzón digital). El distinto uso de los sistemas de consultas/rulings, -resoluciones privadas versus públicas-, también muestra estos diferentes enfoques.

Finalmente, el estudio de los regímenes especiales y las políticas de segmentación de los contribuyentes muestra cómo las AT en los países de bajos ingresos tienden a intentar hacer un uso más eficiente de sus escasos recursos, centrándose en los grandes contribuyentes y simplificando los regímenes de las pequeñas y medianas empresas. Por el contrario, los programas de individuos de alta riqueza neta tienen cierta relevancia sólo en países de altos ingresos.

6 Referencias bibliográficas

Buchanan, J. and McLaughlin, L. (2017) “Revenue Administration: Implementing a High-Wealth Individual Compliance Program”, Technical notes and manuals, IMF Fiscal Affairs Department. (<https://www.imf.org/~media/Files/Publications/TNM/2017/tnm1707.ashx>)

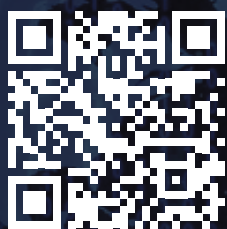
CIAT (2015). “Cumplimiento cooperativo tributario: su realidad actual en países miembros del CIAT de América Latina, Caribe, África y Asia. CIAT 2015.”, Panama: CIAT (https://ciat.org-public.sharepoint.com/biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2015/2015_WP_2_cooperative_gonzalo_cremades_vargas.pdf)

IMF & OECD (2017). “Tax Certainty. IMF/OECD Report for the G20 Finance Ministers”, Washington, DC: IMF (<https://www.oecd.org/tax/tax-policy/tax-certainty-report-oecd-imf-report-g20-finance-ministers-march-2017.pdf>).

ISORA (2015). International Survey on Revenue Administration. FMI, IOTA, OECD y CIAT. (<http://data.rafit.org/?sk=BA91013D-3261-42F8-A931-A829A78CB1EC>)

OECD (2009). “Engaging with High Net worth Individuals on Tax Compliance”, Paris OECD (<http://www.oecd.org/publications/engaging-with-high-net-worth-individuals-on-tax-compliance-9789264068872-en.htm>)

OCDE (2013). “Co-operative Compliance: A Framework from Enhanced Relationship to Co-operative Compliance”, Paris: OECD (<http://www.oecd.org/tax/co-operative-compliance-a-framework-9789264200852-en.htm>)



Serie **Documentos de Trabajo**



CIAT

Secretaría Ejecutiva del CIAT

Apartado: 0834-02129, Panamá, República de Panamá

Teléfono: (507) 3072428

Fax: (507) 2644926

Correo electrónico: ciat@ciat.org

Sitio Web: www.ciat.org