

ESTADO DE SITUACIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Comité
Permanente de
Ética del CIAT

Elaborado por: Juan Francisco Redondo | Jefe de la Misión
Española ante el CIAT



 **Comité de Ética**

3
2019

Estado de Situación de la Transparencia y Rendición de Cuentas

Serie: *Papeles de Trabajo del Comité Permanente de Ética del CIAT*
ISSN 2644-4127

Estado de Situación de la Transparencia y Rendición de Cuentas

PT-03-2019



© 2019 Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT

Comité de Ética

Comité Permanente de Ética del CIAT
Grupo de Trabajo de Transparencia

Desarrollado por **Juan Francisco Redondo**, Jefe de la Misión Española ante el CIAT para el Comité Permanente de Ética del CIAT.

Diseño web y diagramación: Coordinación de Capacitación

Propiedad Intelectual: El Centro Interamericano de Administraciones Tributarias - CIAT, 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. www.ciat.org

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
I. LA INFORMACIÓN INSTITUCIONAL SOBRE LA GESTIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES TRIBUTARIAS.....	4
I.1. El conocimiento de la estructura organizativa.....	5
I.2. Las estadísticas de ingresos tributarios.....	6
I.3. Planes de actividades.....	8
I.4. Informes anuales de los resultados.....	10
I.5. Cartas de servicios, campañas e información al ciudadano.....	13
II. EL FOMENTO DE LAS VÍAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	14
II.1. Consulta pública previa a la adopción de actos legislativos y reglamentarios.....	15
II.2. Foros de grandes empresas.....	15
II.3. Encuestas de satisfacción.....	17
II.4. El tratamiento de sugerencias y de reclamaciones.....	20
II. 5. Programas de educación tributaria.....	21
III. LA INFORMACIÓN DIRIGIDA AL CIUDADANO Y EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS AA.TT.....	23
III.1. La divulgación de las leyes y doctrina administrativa.....	23
III.2. Utilización de la tecnología para mayor cercanía al contribuyente.....	23
III.4. Publicación de "consultas tributarias e información vinculante".....	25
III.5. La prestación de servicios de información sobre el estado tramitación de los procedimientos.....	26
IV. EL REFUERZO DE LOS ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL.....	27
IV.1. El tratamiento de quejas/denuncias.....	28
IV.2. La relación con los órganos de auditoría externa.....	32
V. ESTADO DE SITUACIÓN DE LAS LEYES DE TRANSPARENCIA EN RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA.....	37
CONCLUSIÓN.....	40
ANEXO.....	41

Introducción

En los Objetivos para el Desarrollo Sostenible -ODS- incluidos en la Agenda 2030 destaca el de garantizar el acceso público a la información. En la mayoría de los países de la región se han aprobado leyes de transparencia y acceso a la información pública. Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados, la corrupción sigue siendo una de las principales preocupaciones de la ciudadanía en los países de nuestro entorno.

En este contexto debemos preguntarnos qué han hecho y qué deberían hacer las administraciones tributarias, en cuanto pilares fundamentales de la acción del Estado, para avanzar en la lucha contra la corrupción y en la implementación efectiva de políticas de transparencia e impulso de la ética institucional.

El fomento de la transparencia es una pieza clave para dar cabida a los contribuyentes, empresas y a los ciudadanos en general en la construcción de una administración tributaria moderna, eficaz y eficiente por cuanto contribuye a una mayor aceptación de su actuación y, por ende, a un mejor cumplimiento de las obligaciones tributarias y a una menor tentación de recurrir al fraude fiscal. Son muchas las razones que avalan que la sociedad deba saber qué está sucediendo en la gobernanza pública, sobre todo, en lo que se refiere a la gestión de la administración tributaria.

Este mayor conocimiento tendrá reflejo en el nivel y la calidad del cumplimiento de las obligaciones tributarias. Además, la administración tributaria no puede quedar al margen de la sociedad a la que sirve y de la que es parte. Por eso debe concebir e impulsar nuevas formas de participación que permitan al ciudadano expresar su opinión sobre los servicios que recibe, proveer al ciudadano la necesaria información institucional sobre los objetivos y resultados de su gestión y someterse a los controles internos y externos existentes y a los que se establezcan a través de los órganos de representación ciudadana.

El desempeño ético y transparente de la administración tributaria, con sus diferentes perfiles e implicaciones, ha sido objeto de una especial atención por el CIAT a lo largo de sus más de 50 años de existencia. Resulta interesante recordar que la primera declaración institucional en la historia del CIAT se produjo en la Asamblea General celebrada en Santo Domingo en 1996 y precisamente contiene los “Atributos mínimos necesarios para una sana y eficaz Administración tributaria” en los que inequívocamente se apostaba por “una Administración que garantice la aplicación justa,

confiable y transparente de las políticas y leyes fiscales, el acceso, el servicio confiable y la consulta con los contribuyentes”.

Junto con los esfuerzos del CIAT, son de destacar los trabajos de las organizaciones internacionales como el FMI o la Organización Mundial de Aduanas que han desarrollado herramientas para evaluar el desempeño ético y transparente de las administraciones como TADAT o instrumentos para medir y obtener datos como ISORA o Guías para la implementación de políticas de transparencia, buena gobernanza y desempeño ético.

Siguiendo esta estela en el seno del Comité Permanente de Ética del CIAT se abordó un estudio sobre “Transparencia y Rendición de Cuentas¹” -presentado en la 52 Asamblea General de CIAT- acompañado de una encuesta dirigida a los países miembros que constituye una auténtica “*checklist*” de materias que deben considerarse para la implementación de políticas activas de transparencia en la administración tributaria.

El presente documento trae causa del anteriormente mencionado complementando el estudio realizado con un análisis de las contestaciones a la encuesta efectuadas por Angola, Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, España, Países Bajos, Marruecos, Paraguay, Portugal, República Dominicana y Uruguay.

En las siguientes páginas se aborda, por tanto, el estado de situación de la transparencia y rendición de cuentas entre algunos de los países miembros del CIAT y, al tiempo, repasaremos las buenas prácticas internacionales en relación con la información institucional sobre la gestión de las administraciones tributarias, el fomento de la participación ciudadana en la gestión tributaria, la información dirigida al ciudadano y el uso de las tecnologías de la información y comunicación, el refuerzo de los órganos de control y el estado de situación de las leyes de transparencia en relación con la administración tributaria.

¹ Redondo, J. F. (4 de Julio de 2018). *Transparencia y Rendición de Cuentas*. Obtenido de Centro Interamericano de Administraciones Tributarias CIAT: <https://www.ciat.org/transparencia-y-rendicion-de-cuentas/>

I. La información institucional sobre la gestión de las administraciones tributarias.

La eficacia institucional de las Administraciones Tributarias (en adelante AA.TT.) en su función esencial de recaudación de los ingresos públicos que financian las políticas públicas depende, en gran medida, de la predisposición ciudadana a cumplir voluntariamente con sus obligaciones fiscales. El cumplimiento de estos deberes cívicos es tanto más elevado cuanto mayor es la confianza en la administración y en los poderes públicos. Una de las vertientes de la promoción de esta confianza reside en la percepción que los ciudadanos tienen de la administración de la forma en que ésta se da a conocer que evidencie y ponga de manifiesto el cumplimiento de la ley y su vinculación a la satisfacción del interés público.

Como puede apreciarse en el Cuadro N°1, en la mayoría de los países que atendieron la encuesta se publica la Memoria Anual de actividades y, en todos ellos, se publicitan las Estadísticas de recaudación tributaria. Ambos instrumentos son básicos para la aplicación del principio de la administración abierta y constituyen una prueba de transparencia organizativa.

Cuadro N° 1

Publicación de memoria de actividades y estadísticas de recaudación.

Países	Memoria Anual de Actividades	Estadísticas de Recaudación Tributaria
Angola	SÍ	SÍ
Argentina	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	SÍ
Brasil	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ
Costa Rica	SÍ	SÍ
España	SÍ	SÍ
Marruecos	No disp.	SÍ
Países Bajos	SÍ	SÍ
Paraguay	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ
Uruguay	NO	SÍ

En este contexto, es internacionalmente aceptado que la información institucional que debe estar disponible y libremente accesible por el público incluya, al menos, los siguientes instrumentos de gestión:

- El conocimiento de la estructura organizativa
- Las estadísticas de ingresos tributarios
- Los Planes de actividades
- Informes anuales de los resultados con especial énfasis en el resultado de las acciones de lucha contra el fraude y la evasión fiscal
- Cartas de los servicios, campañas e información al ciudadano

La contribución efectiva a la transparencia de todos y cada uno de estos instrumentos dependerá de la fiabilidad, amplitud y actualización permanente de la información publicada.

I.1. El conocimiento de la estructura organizativa.

La definición clara de funciones es la base para la definición clara de responsabilidades tanto institucionales como individuales y para la rendición de cuentas. La opacidad o secretismo de los procedimientos y las relaciones que se establecen entre los funcionarios de las Administraciones tributarias y los contribuyentes y operadores económicos generan un riesgo de prácticas de favorecimiento indebido, con contrapartidas ilegales o irregulares. En esta medida, el conocimiento de la estructura orgánica de la organización, de su marco de competencias y de los titulares de los cargos es la cara visible para el ciudadano común de la administración tributaria y su cadena de responsables.

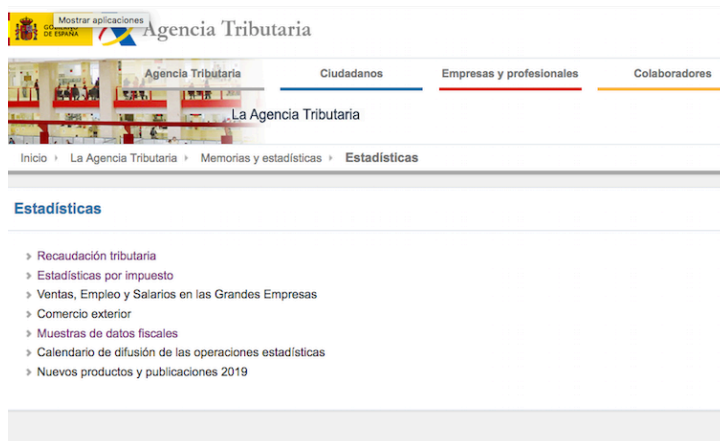
Conocer a los titulares de cargos dirigentes que representan las administraciones significa conocer sus recorridos profesionales siendo una buena práctica la publicación de notas biográficas / curriculum vitae. La publicidad de sus direcciones institucionales es igualmente deseable y favorece la transparencia de la organización.

En el Cuadro N° 2 se observa el estado de situación de esta cuestión en la que se aprecia una situación desigual en los países.

Cuadro N° 2
Publicación de funciones, organigrama y titulares de órganos

Países	Funciones	Organigrama	Titulares de los principales órganos.
Angola	SÍ	SÍ	SÍ
Argentina	SÍ	NO	NO
Bolivia	SÍ	SÍ	SÍ
Brasil	SÍ	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ	SÍ
Costa Rica	NO	SÍ	NO
España	SÍ	SÍ	SÍ
Marruecos	No disp.	No disp.	No disp.
Países Bajos	NO	NO	NO
Paraguay	SÍ	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ	SÍ
Uruguay	No disp.	No disp.	No disp.

I.2. Las estadísticas de ingresos tributarios.



La información estadística, por tipo de impuesto, que evidencie los niveles de cobro y que permitan análisis comparativos en el tiempo debe estar disponible en el portal de las AA.TT y ser de libre acceso. Son importantes las series históricas para todos los conceptos fiscales ya que

permiten conocer la tendencia de su evolución con explicaciones suficientes y objetivas sobre la evaluación de la recaudación por cada uno de los conceptos incluyendo las previsiones de recaudación en el marco del proceso presupuestario en cuyo proceso de estimación participan muy activamente las administraciones tributarias.

En este caso, podemos observar en los cuadros 3 y 4 cómo existe un amplio cumplimiento entre los países encuestados de los criterios antes expuestos:

Cuadro N° 3

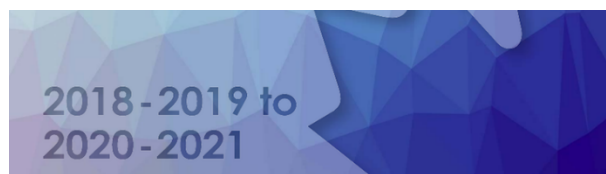
Países	Datos detallados de recaudación tributaria anual	
	Recaudación tributaria bruta	Devoluciones realizadas
Angola	No disp.	No disp.
Argentina	SÍ	No disp.
Bolivia	SÍ	NO
Brasil	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ
Costa Rica	SÍ	SÍ
España	SÍ	SÍ
Marruecos	SÍ	SÍ
Países Bajos	SÍ	NO
Paraguay	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ
Uruguay	SÍ	SÍ

Cuadro N° 4: Detalle por conceptos impositivos

Países	Impuesto sobre Renta Personal			Impuesto sobre Renta Corporativo			Impuesto sobre Ventas		
	Mensual	Anual	Ambo	Mensual	Anual	Ambo	Mensual	Anual	Ambo
Angola		SÍ						SÍ	
Argentina		SÍ			SÍ			SÍ	
Bolivia		SÍ			SÍ			SÍ	
Brasil			SÍ			SÍ			SÍ
Canadá		SÍ			SÍ			SÍ	
Chile		SÍ			SÍ			SÍ	
Costa Rica		SÍ				SÍ			SÍ
España		SÍ			SÍ			SÍ	
Marruecos			SÍ			SÍ			SÍ
Países Bajos		SÍ			SÍ			SÍ	
Paraguay			SÍ			SÍ			SÍ
Portugal		SÍ			SÍ			SÍ	
República Dominicana			SÍ			SÍ			SÍ
Uruguay			SÍ			SÍ			SÍ

I.3. Planes de actividades.

La puesta a disposición del público de la planificación periódica estratégica, de la planificación operativa y de las formas de medición de resultados, junto con el conocimiento de los servicios responsables de su concreción, constituye una efectiva forma de que la Administración Tributaria (en adelante AT) se dé a conocer, publicitar su razón de ser y los compromisos públicos que asume.



SUMMARY OF THE CORPORATE BUSINESS PLAN

Canada

Los planes deben contener indicación de objetivos estratégicos de la administración, objetivos operacionales, indicadores y metas, servicios responsables e indicación de las principales actividades que serán desarrolladas para alcanzar los objetivos planeados.

La totalidad de los países que atendieron la encuesta publican sus planes estratégicos y, en muchos casos, los planes operativos que ofrecen, en muchos casos, también un elevado nivel de detalle.

PLANES INSTITUCIONALES

PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- 2015-2018 [PDF](#) / [DOC](#)
- Matriz estratégica 2015-2018 [PDF](#) / [XLS](#)
- Informe de Seguimiento semestral 2018 PEI 2015-2018-MH [PDF](#) / [DOC](#)
- Matriz de seguimiento PEI 2015-2018-MH [PDF](#) / [XLS](#)
- Informe de Seguimiento Anual 2016 PEI 2015-2018-MH [PDF](#) / [DOC](#)
- Informe de Seguimiento Semestral 2017 PEI 2015-2018-MH [PDF](#) / [DOC](#)
- Matriz de Seguimiento PEI 2015-2018 - I Semestre 2017-MH [PDF](#) / [XLS](#)
- Matriz de Seguimiento PEI 2015-2018 - Año 2016-MH [PDF](#) / [XLS](#)

PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

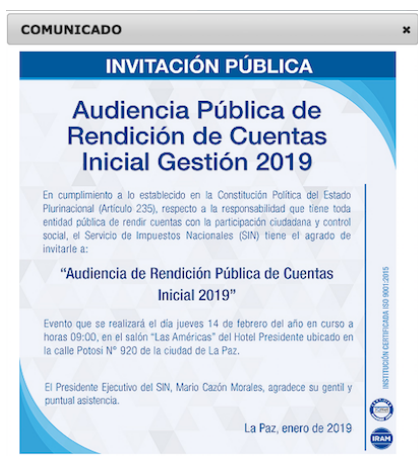


Cuadro N° 6
Planes operativos: Publicación

Países	La Administración Tributaria elabora Planes Operativos en los que establezca las actividades a realizar en cada período para cada una de las grandes áreas de trabajo de la Administración.	Si la respuesta es positiva, indique la periodicidad			En relación con la publicación de estos Planes, señale en qué situación se encontraría			
		Anual	Bianual	Otra	No se publica nada	Solo se publica a que existen	Se publica un resumen o principios generales sin detalles	Si, se publica en su totalidad
Angola	SÍ	SÍ			X			
Argentina	SÍ	SÍ						X
Bolivia	SÍ	SÍ						X
Brasil	SÍ	SÍ					X	
Canadá	SÍ	SÍ						X
Chile	SÍ	SÍ						X
Costa Rica	SÍ	SÍ					X	
España	SÍ	SÍ					X	
Marruecos	SÍ	SÍ					X	
Países Bajos	SÍ	SÍ					X	
Paraguay	SÍ	SÍ						X
Portugal	SÍ	SÍ						X
República Dominicana	SÍ	SÍ					X	
Uruguay	SÍ	SÍ			X			

La oportunidad de la publicación de tales planes es un factor importante siendo deseable que ocurra hasta el final del primer trimestre del año al que se refiere. Del mismo modo hay que señalar que, por ejemplo, en la normativa española sobre transparencia se establece que el grado de cumplimiento y resultados de los planes debe ser objeto de evaluación y publicación periódica junto con los indicadores de medida y valoración. Además, la normativa vigente establece también como misión de las Inspecciones de Servicios- Auditoría Interna el control de eficacia de la entidad, a través del cumplimiento de los objetivos propios de su actividad específica y la adecuada utilización de los recursos, de acuerdo con lo establecido en su plan de actuación plurianual y sus actualizaciones anuales.

I.4. Informes anuales de los resultados.



La rendición de cuentas es indisociable de la transparencia institucional y refuerza la confianza de la sociedad civil en las AA.TT. Esta rendición de cuentas se traduce en la elaboración periódica del informe de actividades que debe exhibir el grado de cumplimiento del plan de actividades en función de las metas propuestas para los objetivos que se propuso (informe operacional) y de los gastos anuales, exponiendo, en particular, los gastos corrientes, de personal, de funcionamiento de los servicios, así como

las inversiones.

Esta rendición de cuentas, normalmente de carácter anual, debe someterse a la tutela y control gubernamental y, en algunos países, al Parlamento constituyendo una especie de autoevaluación de la propia administración tributaria. Por lo tanto, es relevante que el informe de actividades sirva también como referencia para la evaluación del desempeño de la AT y que sea publicitado permitiendo el escrutinio público de la actividad desarrollada y facilitar la percepción que el ciudadano pueda tener de la AT a través de la evaluación llevada a cabo por otra entidad. En estos casos, es importante su divulgación por todos los funcionarios que, en consecuencia, pueden ver su contribución reflejada en la evaluación de la organización.

En este contexto, resulta de especial importancia para el ciudadano o empresa cumplidor de las obligaciones fiscales conocer y saber que las AA.TT. detectaron y actuaron en las situaciones de incumplimiento. Por lo tanto, la información sobre los resultados globales de las acciones de control -inspección- contribuyen a reforzar la confianza del ciudadano y el operador económico y son un medio disuasorio de prácticas de fraude y evasión fiscal en la medida en que ponen de manifiesto la capacidad de actuación de la AT en la detección y corrección de incumplimiento fiscal y aumentan la percepción social del riesgo de no cumplir o de hacerlo inadecuadamente.

El panorama que ofrecen los países encuestados sobre esta materia se refleja en el Cuadro N° 7.

Cuadro N° 7

Detalle de la información publicada por las administraciones tributarias sobre actividades realizadas

Países	Detalle de las declaraciones tributarias gestionadas por cada concepto impositivo (p.ej. número, importe, etc...)	Detalle de las actuaciones de fiscalización (p.ej. número de sujetos fiscalizados, importes liquidados en el ejercicio, desglose por conceptos y tipos de actuaciones)	Detalles de las actuaciones de cobranza forzosa	Información detallada sobre los recursos humanos (p.ej. número de efectivos, distribución funcional, territorial y por clases o categorías, etc.)	Información del presupuesto (p.ej. principales partidas)	Información sobre medios informáticos y tecnologías.
Angola	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Argentina	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO	NO
Bolivia	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Brasil	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Costa Rica	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
España	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Marruecos		SÍ*	SÍ*	SÍ**	SÍ***	SÍ****
Países Bajos	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ	SÍ
Paraguay	NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Uruguay						

*Después de cualquier acción de auditoría, hay recomendaciones.

**Hay información detallada sobre recursos humanos y por función.

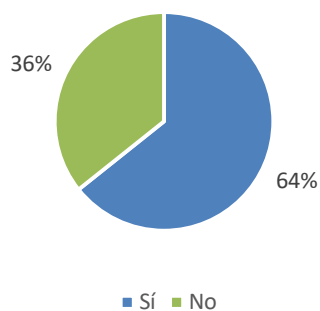
***No ofrece detalles.

****Hay información por función.

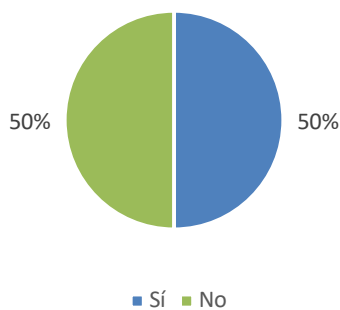
Como hemos mencionado uno de los principales instrumentos al servicio de la transparencia y la rendición de cuentas es la presentación de los resultados de la actividad de la administración tributaria al Parlamento o Asamblea Nacional.

Los datos de la encuesta son, en este sentido, un tanto desiguales ya que un 64 por cien de los países seleccionados realizan estas comparecencias frente al 36 que no lo hacen. En cuanto a la remisión de informes al Parlamento, en la mitad de los países se remiten dichos informes.

Comparecencias ante el Parlamento (Asamblea Nacional, o Comisiones Parlamentarias) a efecto de presentación de las actividades y resultados de la actividad de la Administración Tributaria

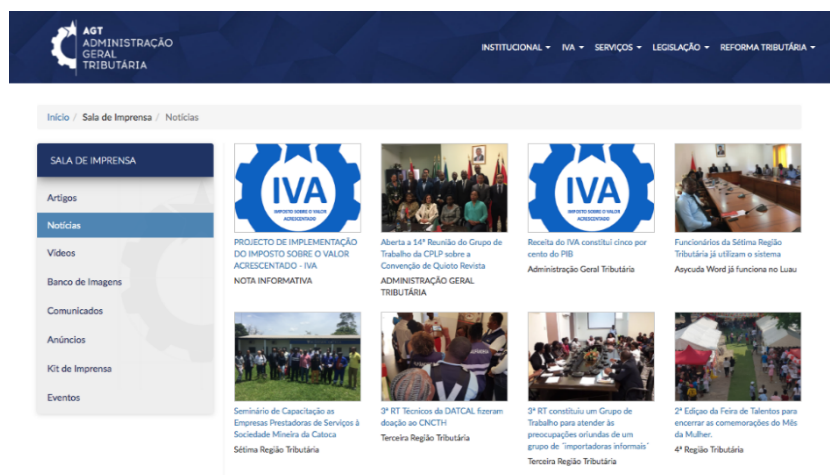


Envío al Parlamento (Asamblea Nacional o Comisión Parlamentaria) algún documento que relacione o exponga las actividades de la Administración tributaria



I.5. Cartas de servicios, campañas e información al ciudadano.

La divulgación de las Cartas de Servicios y otra información pertinente dirigida a los ciudadanos en las que consten, en particular, los derechos que le asisten en su relación con los



servicios refuerzan la conciencia fiscal y promueven actitudes responsables interna y externamente. Estos derechos incluyen, al menos, la atención cortés, clara y rápida, por orden de llegada, el respeto a determinados segmentos de la población de atención prioritaria (ancianos, embarazadas...), con información sobre los procedimientos más simples y rápidos para el cumplimiento de sus obligaciones, el traslado para otros servicios en función de la especialidad técnica, el conocimiento de la identidad del funcionario en *front-office*, y la posibilidad de reclamar de la atención. Como pone de manifiesto el Cuadro N° 8, está muy generalizada en los países encuestados publicación de cartas, realización de campañas y la utilización de redes sociales.

También las campañas en los medios (radio, TV, prensa, redes sociales) y en la página web permiten a los ciudadanos alcanzar la generalidad del mensaje de aproximación y transparencia de la AT, promueven actitudes responsables en el cumplimiento de las obligaciones tributarias ofreciendo la imagen de una moderna administración tributaria, efectiva y próxima al ciudadano.

Ahora bien, el portal de internet no es la única vía de conocimiento. La AT no puede estar alejada de la evolución de la sociedad y, por ello, utiliza otras formas de darse a conocer, en particular, las redes sociales aprovechando las posibilidades de ese medio de interconexión con la sociedad para promover su imagen y su aportación a los fines generales como se evidencia también en este mismo Cuadro N° 8.

Cuadro N° 8

Países	Carta de Servicios	Campañas de Comunicación	Redes Sociales	Unidad Específica Encargada	Plan de Comunicación
Angola	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Argentina	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Brasil	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Costa Rica	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO
España	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Marruecos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Países Bajos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Paraguay	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO
República Dominicana	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Uruguay	NO	SÍ	NO	SÍ	SÍ

II. El fomento de las vías de participación de los ciudadanos.

La Recomendación de la OCDE sobre la Integridad Pública (2017) señala, en la promoción de la transparencia, la importancia de involucrar a todas las partes interesadas, incluido el sector privado, la sociedad civil y los individuos en el desarrollo e implementación de políticas públicas. Para ello, existen distintas opiniones que examinaremos a continuación.

II.1. Consulta pública previa a la adopción de actos legislativos y reglamentarios.



El acceso en la fase de preparación y desarrollo de políticas públicas a todas las partes interesadas, incluido el sector privado y la sociedad civil, es un indicador de transparencia de la actividad pública. Esta audiencia o pronunciamiento previo sobre el contenido de los actos legislativos y reglamentarios debe favorecerse en marco del sistema legal vigente

y constituye una fuente de información relevante para las AA.TT. para la mejor conformación de las propuestas que se presentan a los responsables políticos.

II.2. Foros de grandes empresas.

Los foros de grandes empresas permiten no sólo acercar la AT de los contribuyentes que más contribuyen a los ingresos recaudados sino también conocer las dificultades específicas, propuestas y expectativas que más le afectan. Además, reducen espacios para las formas de relación más o menos “secretas” de funcionarios con empresas representativas de grupos de interés y, por lo tanto, con riesgo de favorecer indebidamente o de crear contrapartidas ilegítimas.





La realización de estos foros puede ser planificada e institucionalizada incluso por sectores de actividad y sus resultados o conclusiones llevadas al conocimiento de los decisores en un marco de transparencia que disminuye los incentivos para el abuso de

posición pública en favor de intereses privados.

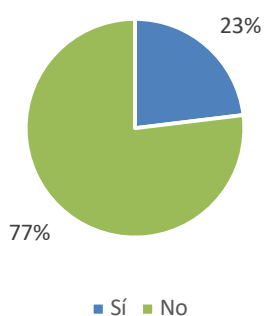
El estado de situación de estos foros y reuniones se evidencia en el siguiente Cuadro N° 9:

Cuadro N° 9

Países	Existen en su país reuniones periódicas con principales actores o agentes en el ámbito de la aplicación del sistema tributario (Grandes empresas, profesionales, empresas en general)	En caso positivo , indique si tales reuniones o conversaciones responden a un Plan concreto o, por el contrario, vienen determinadas por razones específicas (exponer o divulgar nuevas normas)
Angola	SÍ	Por razones específicas
Argentina	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	Se realizan por razones específicas
Brasil	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	Varios
Chile	SÍ	SÍ
Costa Rica	NO	
España	SÍ*	Dichos foros se enmarcan en la voluntad de la Agencia Tributaria de reforzar la relación cooperativa con el contribuyente
Marruecos	SÍ	Ambas
Países Bajos	SÍ	Por razones específicas
Paraguay	SÍ	NO
Portugal	SÍ	Tenemos dos tipos de reuniones: a) Foro de grandes contribuyentes y sus grupos de trabajo específicos b) Reuniones cara a cara con un contribuyente específico para discutir su situación fiscal específica.
República Dominicana	SÍ	NO
Uruguay	NO	

En este mismo sentido, en un 23 por cien de los países que contestaron la encuesta, representantes de la sociedad civil (Agrupaciones de empresarios, gestores y asociaciones profesionales de contadores o auditores, etc.) participan de alguna manera en la elaboración de Planes estratégicos frente a un 77 por cien que no lo hace. Existe, por tanto, en esta materia de la participación social un importante camino que recorrer.

Participación sociedad civil en la elaboración de los planes



La promoción de seminarios, encuentros con asociaciones representativas de los sectores de la economía directamente involucrados en las políticas perseguidas o con representantes de órdenes profesionales permite involucrar a los interesados en la concepción de medidas, en la previsión de dificultades o, cuando ya estén implementadas las medidas, en la búsqueda de soluciones. La información de retorno de estos encuentros es relevante y útil para la evaluación de las medidas o productos y permite la corrección de limitaciones que puedan preverse.

II.3. Encuestas de satisfacción.

La evaluación pública a través de encuestas abiertas al ciudadano/contribuyente o a grupos de usuarios especiales, por ejemplo, asociaciones profesionales representativas de determinados sectores o de profesionales (contables, operadores aduaneros, notarios, entre otros), constituye un relevante instrumento de conocimiento de la percepción que la sociedad tiene de las AA.TT. y de su desempeño. Los resultados de las encuestas, disponibles en el portal de AT, son una importante contribución a la mejora continua de los servicios disponibles y permiten también alcanzar los índices de satisfacción en la relación con la AT conjugando los niveles de utilización y la calidad percibida con los restantes canales de comunicación y atención.

Cuadro N° 10

Encuestas

Países	Se realizan en su país encuestas y estudios de carácter sociológico en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias	Si la respuesta es positiva, indique qué órgano los realiza:		
		Los Servicios de Estadística y Estudios Sociológicos del Estado	La propia Administración Tributaria.	Ambos
Angola	SÍ		SÍ	
Argentina	SÍ		SÍ	
Bolivia	SÍ		SÍ	
Brasil	SÍ		SÍ	
Canadá	SÍ		SÍ	
Chile	SÍ		SÍ	
Costa Rica	NO			
España	SÍ	SÍ		
Marruecos	NO*			
Países Bajos	SÍ			SÍ
Paraguay	SÍ			SÍ
Portugal	SÍ**		SÍ	
República Dominicana	SÍ	SÍ		
Uruguay	SÍ		SÍ	

*No, pero hay un nuevo proyecto para hacerlo.

**Estudios realizados en el ámbito de la Inspección Tributaria

Cuadro N° 11

Países	En caso positivo, dichas encuestas se refieren a:		Si la respuesta es positiva indique la periodicidad		
	Calidad de los servicios de la Administración tributaria / Grado de satisfacción con los servicios que presta	Percepción sobre el Fraude (P.ej con preguntas como considera que existe mucho o poco fraude)	Ambos	Anual	No es periódica
Angola				SÍ	
Argentina			SÍ	SÍ	
Bolivia	SÍ			SÍ	
Brasil			SÍ	SÍ	
Canadá			SÍ		SÍ
Chile			SÍ		SÍ
Costa Rica					

Países	En caso positivo, dichas encuestas se refieren a:		Si la respuesta es positiva indique la periodicidad		
	Calidad de los servicios de la Administración tributaria / Grado de satisfacción con los servicios que presta	Percepción sobre el Fraude (P.ej con preguntas como considera que existe mucho o poco fraude)	Ambos	Anual	No es periódica
España			SÍ	SÍ	
Marruecos					
Países Bajos			SÍ	SÍ	SÍ
Paraguay			SÍ		SÍ
Portugal	SÍ*	NO			SÍ
República Dominicana			SÍ	SÍ	
Uruguay			SÍ		SÍ

*Evaluación de la satisfacción del usuario de internet 2016

Los resultados se publicarán y servirán internamente para analizar y ponderar las medidas de mejora para satisfacer las demandas y las expectativas de sus usuarios. Por ejemplo, si de una encuesta sobre la calidad del portal de AT resulta que una determinada información relevante no es localizable con mediana facilidad por un usuario común, tal constatación puede dar lugar a la oportuna mejora y perfeccionamiento del portal. Como buenas prácticas, se favorece que tales encuestas deben ser periódicas (anuales o bianuales, preferentemente, dependiendo de los medios internos disponibles para el tratamiento de la información que de ellos resulte) y los resultados publicados en el propio portal o en el informe de actividades anual.

Cuadro N° 12

Países	Se realizan en su país análisis o estudios sobre el nivel de incumplimiento	Si la respuesta anterior es positiva, participa o realiza directamente la Administración tributaria tales estudios		Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación	Realiza su Administración tributaria análisis sobre los costes de cumplimiento de las obligaciones tributarias	Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación
		Sí, los realiza la propia Administración tributaria	Solo participa en su elaboración			
Angola	NO				NO	
Argentina	SÍ	SÍ		SÍ	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	SÍ		NO	SÍ	NO
Brasil	SÍ	SÍ		SÍ	SÍ	SÍ

Países	Se realizan en su país análisis o estudios sobre el nivel de incumplimiento	Si la respuesta anterior es positiva, participa o realiza directamente la Administración tributaria tales estudios		Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación	Realiza su Administración tributaria análisis sobre los costes de cumplimiento de las obligaciones tributarias	Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación
		Sí, los realiza la propia Administración tributaria	Solo participa en su elaboración			
Canadá	SÍ	SÍ		SÍ	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ		SÍ	SÍ	NO
Costa Rica	SÍ	SÍ		NO	SÍ	SÍ
España	NO				NO	
Marruecos		SÍ		SÍ	SÍ	SÍ
Países Bajos	SÍ	SÍ		SÍ	NO	SÍ
Paraguay	SÍ		SÍ	SÍ	NO	
Portugal	SÍ	SÍ		NO	NO	
República Dominicana	SÍ	SÍ		SÍ	NO	
Uruguay	SÍ	SÍ		SÍ	SÍ	SI

II.4. El tratamiento de sugerencias y de reclamaciones.

En una administración fiscal moderna con vocación de servicio al ciudadano es esencial establecer canales de participación ciudadana que permitan transmitir a la administración sus opiniones, preocupaciones y demandas y atender las quejas y sugerencias (en el caso de España a través del Consejo de Defensa del Contribuyente; otras administraciones tienen una unidad propia para la gestión de la relación con contribuyente). Las sugerencias y las meras reclamaciones en el momento de la atención al público son un importante medio de conocimiento de las insuficiencias o defectos percibidos. Por tanto, debe garantizarse su efectiva recepción, tratamiento y comunicación de los resultados.

Muchas administraciones ofrecen específicamente un canal del portal al efecto. Otras, que no lo tienen, admiten su presentación por cualquier medio. Pero incluso cuando sean presentadas en los servicios locales debe informarse de ellas al órgano central para facilitar su tratamiento y respuesta homogénea. Es importante que existan reglas internas de los procedimientos a seguir, claras y ampliamente difundidas, que garanticen su registro y tratamiento en cuanto que las quejas en la atención que son un

importante indicador o termómetro del nivel de calidad de la relación entre la AT y el ciudadano.

II. 5. Programas de educación tributaria.



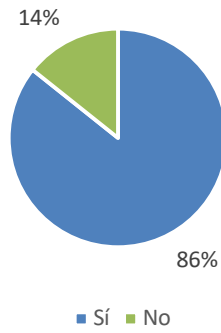
Desde finales de los 90 las administraciones tributarias han desarrollado programas orientados a mejorar la cultura tributaria. Con diferentes aproximaciones y enfoques se ha tratado de incidir en valores asociados al cumplimiento voluntario y la

responsabilidad social de los ciudadanos y, en algunos casos, se han implementado en cooperación con los ministerios de educación creando materias curriculares asociadas a los estudios de ciudadanía y cívica o con materias específicas de tributación.

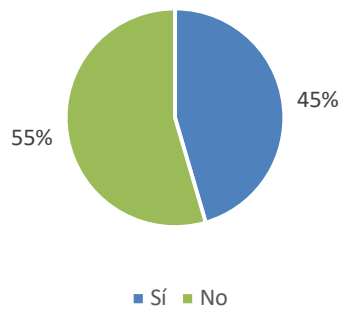
En ese sentido, en la mayoría de los países que atendieron la encuesta se han establecido estos programas siendo más dispar la inserción en el sistema educativo y ofreciendo al igual que se aprecia disparidad en el órgano encargado de ejecutar estos programas (Ministerio de Finanzas, Educación).



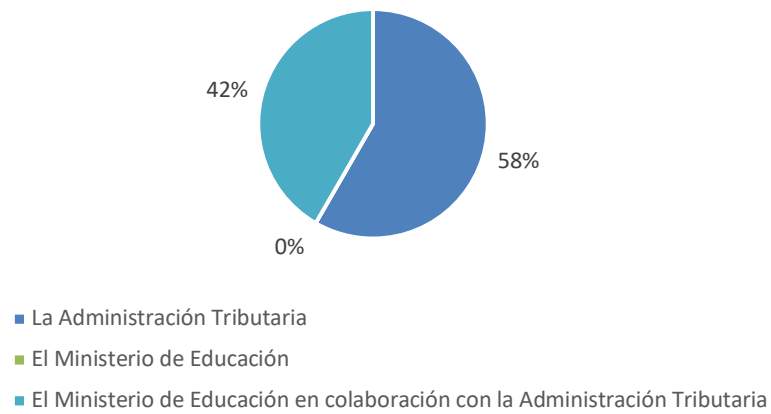
Programas de Educación Tributaria o Fiscal



Programa de educación como parte del sistema educativo nacional



Responsable del programa



III. La información dirigida al ciudadano y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en las AA.TT.

Uno de los instrumentos esenciales para aumentar la transparencia en la AT se relaciona con:

- La divulgación de leyes y doctrina administrativa.
- La difusión de consultas y criterios administrativos.
- Las consultas sobre el estado de los procedimientos y archivo electrónico (consulta sobre el estado del proceso de devoluciones, solicitud de datos fiscales y servicios similares, por ejemplo);
- La cercanía al contribuyente por medios electrónicos.
- La digitalización de las AA.TT.

III.1. La divulgación de las leyes y doctrina administrativa.

La divulgación oportuna de leyes y reglamentos a los ciudadanos y empresas, así como de las orientaciones administrativas para su aplicación e interpretación uniformes es un importante instrumento para promover la transparencia, la igualdad y la seguridad jurídica y el fomento de la confianza en la AT. Al mismo tiempo, disminuye el margen de interpretación individual y la decisión de acuerdo con criterios subjetivos, sobre todo, en el ejercicio de poderes discrecionales, mitigando con ello el riesgo de favores indebidos o de contrapartidas ilegítimas.

III.2. Utilización de la tecnología para mayor cercanía al contribuyente.

La utilización de las nuevas tecnologías de información en relación con el contribuyente promueve la transparencia y la rendición de cuentas al tiempo que facilita el cumplimiento voluntario de las obligaciones. Se incluyen en este ámbito la prestación de servicios de información y de aclaración de dudas a través de Centros de Atención Telefónica -CAT's- y del "e-mostrador", disponible en el portal Internet de AT, en sustitución de la tradicional atención presencial. El servicio de atención electrónica "e-mostrador" está disponible 24 horas y permite colocar un variado conjunto de cuestiones disminuyendo significativamente las necesidades de desplazamientos físicos de los contribuyentes a los servicios locales, y consecuentemente los costes tanto para el contribuyente y para el Estado.

Estos medios de relacionamiento remoto con los contribuyentes permiten también la formulación y puesta a disposición en el portal de FAQ's -preguntas frecuentes- que pueden ser dirigidas a segmentos o categorías de contribuyentes.

La utilización de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios de información contribuye al aumento del nivel de confianza y transparencia de la AT entre los contribuyentes, permitiendo optimizar el manantial de información comunicado por los contribuyentes a la AT y los recursos tecnológicos a disposición de la AT, eliminando o disminuyendo los contactos personales. La capacidad de respuesta, la calidad y celeridad de estos medios son objetivamente mensurables y rastreables.

Cuadro N° 13
Gestiones y trámites en la Web de las AA.TT.

Países	Inscripción en el Registro	Presentación de declaraciones	Presentación y pago	Solicitud de devoluciones	Presentación de recursos o/y reclamaciones	Seguimiento de expedientes
Angola	X		X			
Argentina	X	X	X	X	X	X
Bolivia	X	X	X	X		X
Brasil	X	X	X	X	X	X
Canadá	X	X	X	X	X	X
Chile	X	X	X	X	X	X
Costa Rica						
España	X	X	X	X	X	X
Marruecos	X	X	X		X	
Países Bajos		X	*		X	
Paraguay	X	X	X	X	X	X
Portugal	X	X	X	X	X	
República Dominicana	X	X	X	X		
Uruguay		X	X	X		X

En este sentido, hay que poner de manifiesto la intensa relación que existe entre una gestión abierta y transparente de la AT y la digitalización, relación que va más allá de la mejora de los servicios de la administración tributaria y que afecta o se relaciona con todas sus áreas de actividad y el modo en que se desenvuelve.

Los avances tecnológicos de los últimos años permiten consolidar una nueva forma de trabajar en la AT en la que la tecnología es clave al permitir mejores servicios y utilidades: Declaraciones pre-llenadas, atención personalizada, pagos electrónicos, facturación electrónica, notificaciones por medios electrónicos, sistemas automatizados para la tramitación de aplazamientos o acuerdos de pago, tramitación electrónica de procedimientos tributarios, nuevas herramientas para la gestión de riesgo y la selección de contribuyentes, explotación y tratamiento masivo de datos, tecnología de "*big data*", *blockchain* , etc. son desarrollos y aplicaciones que no son ciencia ficción, están ya muy presentes en la AT y cada vez con mayor intensidad. Todas ellas contribuyen de un modo esencial a un mejor desempeño abierto, ético y transparente de la AT.

III.4. Publicación de "consultas tributarias e información vinculante".

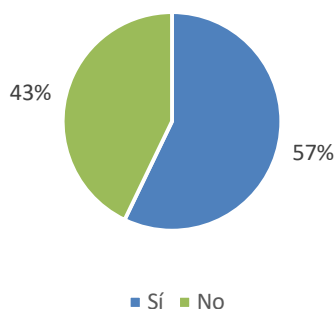
La mayoría de los sistemas fiscales actuales prevé el instituto de las "informaciones vinculantes", decisiones tomadas por la AT sobre la base de la interpretación de las normas tributarias a las solicitudes concretas solicitadas por los contribuyentes en relación con una determinada situación fiscal, prestadas en plazos legalmente fijados. La buena práctica de proceder a la divulgación de la información vinculante emitida que aclara las dudas planteadas permite una mayor divulgación de la aplicación práctica de las normas fiscales por la administración tributaria, así como el control externo de esa misma aplicación, concretando el principio de transparencia y de administración abierta. Adicionalmente, reduce la necesidad de que otros contribuyentes recurran a este mecanismo legal, promueve la mejora de la relación entre contribuyentes y operadores económicos y AT, refuerza la imagen de la AT y la reducción de la conflictividad con los contribuyentes.

La divulgación oportuna en el portal de AT de la información vinculante emitida constituye un indicador de transparencia.



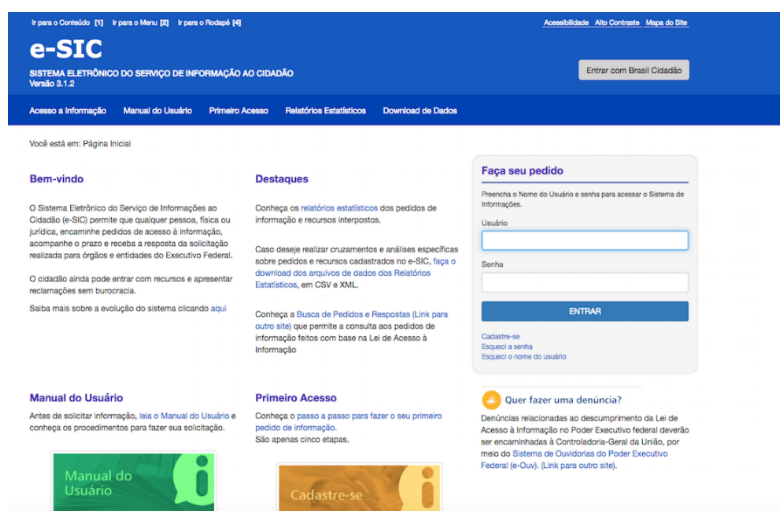
En este sentido, los datos de la encuesta de los que resulta que puede accederse a esta información en poco más del 50 por cien de los países lleva a considerar que es preciso avanzar en esta materia.

Países con acceso a las respuestas de Consultas Vinculantes a través de la página Web de la Administración Tributaria



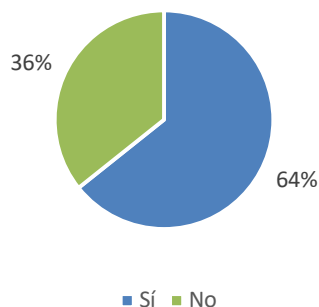
III.5. La prestación de servicios de información sobre el estado tramitación de los procedimientos.

La prestación de servicios de información sobre el estado de los procedimientos es una de las formas de garantizar la transparencia. Esta información está sujeta, por regla general, a normas de procedimiento administrativo que restringen el acceso a las personas interesadas o que demuestran tener un interés legítimo en la obtención de la información.



Como se evidencia en los datos disponibles, esta opción está presente en el 64 % de los países que atendieron la encuesta. Una vez concluidos los procedimientos, la información en archivo, siempre que no se refiera a la información protegida por obligación de confidencialidad -en particular la información con datos personales- está sujeta al principio de la administración abierta y, por regla general, al acceso a las decisiones de la administración. La mejor práctica es facilitar la comunicación parcial

siempre que el documento esté sujeto a restricciones de acceso y sea posible expurgar la información relativa a la materia reservada.



IV. El refuerzo de los órganos internos de control.

El control interno ha sido ampliamente definido por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión *Treadway* (COSO) como *“parte integral de la gestión dentro y entre los ministerios, y está destinado a garantizar que las operaciones sean confiables y cumplan con las leyes, regulaciones y políticas aplicables, de modo que se minimice la incidencia de pérdidas, desperdicios y fraudes. Los procesos de control interno pretenden equilibrar el riesgo con el costo, a fin de mejorar la probabilidad de que se cumplan los objetivos de la política. Un sistema de control interno sólido se basa en un enfoque basado en el riesgo para el control interno, y está supervisado por la función de auditoría interna profesional e independiente, que está en su lugar para minimizar la probabilidad de error, fraude y prácticas antieconómicas. Al hacerlo, la auditoría interna proporciona una garantía razonable de la adecuación de la gestión del riesgo y la suficiencia del control para mitigar el riesgo”*.

La auditoría interna es una actividad de consultoría y garantía objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a alcanzar sus objetivos, llevando a un enfoque sistemático y disciplinado para mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobernanza. (Recomendación de OCDE del Consejo sobre la gobernanza de riesgos críticos, 2011, adoptada en 2014). La monitorización de los procedimientos y actividades que conllevan riesgo de corrupción o de infracciones conexas y de la implementación de medidas preventivas de la responsabilidad de los servicios y el desarrollo de estructuras de gestión que

promuevan responsabilidades de gestión para identificar y mitigar riesgos de integridad pública son medidas recomendadas internacionalmente.

Cuadro N° 14

Países	Los Estados y Cuentas Anuales de la Administración tributaria son objeto de publicación conforme indiquen las normas presupuestarias	Existe un órgano de control interno -no financiero- en su Administración tributaria
Angola	NO	SÍ
Argentina	SÍ	SÍ
Bolivia	SÍ	SÍ*
Brasil	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ
Chile	SÍ	SÍ
Costa Rica	SÍ	SÍ
España	SÍ	SÍ
Marruecos	SÍ	SÍ
Países Bajos	SÍ	SÍ
Paraguay	SÍ	SÍ
Portugal	SÍ	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ
Uruguay	SÍ	SÍ

IV.1. El tratamiento de quejas/denuncias.

Las quejas y denuncias son una fuente importante de conocimiento potencial de conductas anómalas y desviadas de los valores de la ética. El ciudadano que recurre a los servicios de la AT debe tener la percepción clara e inmediata de que puede denunciar conductas que entienda violar las normas de integridad y poder confiar en que su relato va a ser tratado de forma objetiva e independiente. Por lo tanto, debe

garantizarse su efectiva recepción, tratamiento y comunicación de los resultados cuando sea posible. Varias administraciones ofrecen específicamente una página del portal al efecto, admitiendo su presentación de forma anónima o garantizando el anonimato si se solicita.

Otras, que no lo tienen, admiten su presentación por cualquier medio, debiendo, incluso cuando presentadas en los servicios locales, ser informadas de ellas al órgano central.

Es importante que existan reglas de los procedimientos a seguir internamente, claras y ampliamente difundidas, que garanticen su registro y tratamiento, ya sea por la auditoría interna, asuntos internos u otros con competencia para la investigación independiente de los hechos denunciados. Paralelamente a los regímenes de denuncia existentes en las diferentes AT, con vistas al cumplimiento de los propósitos inductores de responsabilidad y transparencia, como objetivos bien definidos, creíbles y adecuadamente promovidos, deben desarrollarse internamente mecanismos de

control y monitoreo de denuncias. Estos deben dotar a las AA.TT. de una considerable fuente de información sobre infracciones disciplinarias y conductas corruptas que permiten gestionar con mayor objetividad los riesgos inherentes de su ocurrencia. Por lo tanto, es importante dar a los indicadores que puedan constituir señales de alerta, en particular las quejas de los contribuyentes, procedimientos anómalos o decisiones desacertadas.

Es interesante, en este sentido, ver la situación dispar de los países en torno a la garantía de comunicación segura y tratamiento de quejas

PLANO DE GESTÃO DE RISCOS DE CORRUPÇÃO E INFRAÇÕES CONEXAS



que aparece el Cuadro N° 15.

Government of Canada
Gouvernement du Canada

MENU

[Home](#) > [Canada Revenue Agency](#)

Complaints, objections, appeals, disputes, and relief measures

File a complaint, file an objection or CPP/EI appeal, confirm objections timelines, file an appeal to the Court or apply for taxpayer relief. For information on the tax implications of Phoenix payroll issues, go to [FAQ](#).

Services and information

[Make a service complaint](#)
You are not satisfied with the service you received.

[Make a reprisal complaint](#)
You believe you have experienced reprisal.

[File an objection or a CPP/EI appeal to the Minister](#)
Dispute an assessment or a determination, or a CPP/EI decision.

[Processing times and complexity levels](#)
For income tax and GST/HST objections.

Cuadro N° 15

Países	Se garantiza la comunicación segura y el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones contra el funcionamiento de los servicios o la conducta de los funcionarios, cuando presentados por cualquier medio (papel, vía electrónica, en portal):	
	La totalidad de las comunicaciones	Sólo cuando se identifican
Angola	SÍ	
Argentina	SÍ	
Bolivia		SÍ
Brasil		SÍ
Canadá	SÍ	
Chile	SÍ	
Costa Rica	SÍ	
España	SÍ	
Marruecos	SÍ	
Países Bajos	SÍ	
Paraguay	SÍ	
Portugal	SÍ	NO
República Dominicana	SÍ	
Uruguay	SÍ	

La reacción y seguimiento dado por las AA.TT. si se detectan prácticas que configuran situaciones de corrupción o infracciones conexas, el desafío de la lucha contra la corrupción pasa por dar una respuesta rápida, eficaz y convincente a través de:

- La instauración de acciones disciplinarias apropiadas;
- La ordenación de los procedimientos de investigación o de sindicato;
- Participación inmediata a las autoridades judiciales competentes de cualquier práctica sospechosa de configurar un crimen de corrupción.



La publicación de estadísticas sobre estas acciones demuestra la voluntad, la capacidad de reacción y el compromiso de la AT con la integridad pública y promueve la transparencia de la organización

En contrapartida la AT debe garantizar el apoyo y asistencia jurídica a sus funcionarios y trabajadores cuando, a causa de actos practicados en el ejercicio de funciones, sean acusados o sean víctimas de quejas o acciones de indemnización hasta decisión judicial definitiva.

En este punto la situación de los países encuestados se refleja en el Cuadro 16:

Cuadro N° 16

Países	Son asegurados por la Administración medios de defensa de los funcionarios víctimas de quejas, acciones de indemnización o inculcados en proceso penal por actos practicados en el ejercicio de sus funciones.
Angola	SÍ
Argentina	
Bolivia	NO
Brasil	
Canadá	SÍ
Chile	
Costa Rica	
España	SÍ*
Marruecos	SÍ

Países	Son asegurados por la Administración medios de defensa de los funcionarios víctimas de quejas, acciones de indemnización o inculcados en proceso penal por actos practicados en el ejercicio de sus funciones.
Países Bajos	
Paraguay	SÍ
Portugal	SÍ
República Dominicana	
Uruguay	

IV.2. La relación con los órganos de auditoría externa.

La auditoría externa es una actividad externa e independiente diseñada para proporcionar una opinión sobre la conformidad de las declaraciones financieras con las regulaciones y normas contables que dan una imagen justa y verdadera de la realidad. La certificación de las declaraciones financieras es un requisito legal. En el sector público, se realiza una auditoría externa por parte de instituciones superiores de auditoría.

La auditoría y el control de los procedimientos son realizados por un gran número de órganos: los Parlamentos, el Defensor del Pueblo, el Tribunal de Cuentas, por ejemplo, estableciendo una diversidad de controles de naturaleza diferente - políticas y financieras - que permiten al ciudadano verificar la corrección y eficacia efectuadas por la Administración Tributaria.

Cuadro N° 17

Publicaciones o acciones de la Administración tributaria

Países	Control Parlamentario	Rendición de cuentas ante órganos de control externo (Tribunales de Cuentas, Contralorías)	Control por Defensor del Pueblo	Control por Defensor del Contribuyente	Atención de quejas y sugerencias
Angola	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ
Argentina	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ
Bolivia	NO	SÍ	NO	NO	SÍ
Brasil	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Chile	NO	SÍ	NO	NO	SÍ
Costa Rica	NO	SÍ	SÍ	NO	SÍ

Países	Control Parlamentario	Rendición de cuentas ante órganos de control externo (Tribunales de Cuentas, Contralorías)	Control por Defensor del Pueblo	Control por Defensor del Contribuyente	Atención de quejas y sugerencias
España	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Marruecos	SÍ	SÍ	SÍ	NO	SÍ
Países Bajos	SÍ	SÍ	SÍ		SÍ
Paraguay	SÍ	NO	NO	NO	SÍ
Portugal	NO	SÍ	NO	NO	SÍ
República Dominicana	SÍ	SÍ	NO	NO	SÍ
Uruguay	SÍ	SÍ	NO	NO	NO

Resulta, en este sentido, dispar el estado de situación de los países del CIAT en relación con la figura del Defensor del Pueblo o equivalente como se aprecia en los siguientes cuadros:

Cuadro N° 18

Países	Existe en su país una institución similar al Defensor del Pueblo	En caso de existir, indique si le corresponde resolver quejas en materia de funcionamiento de la AT	En el proceso de resolución de estas quejas, la AT interviene elaborando informes a petición del Defensor del Pueblo o Institución equivalente	Realiza el Defensor del Pueblo recomendaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la AT	Existe en su país una figura similar al Defensor del Contribuyente, ya sea unipersonal o colegiado
Angola	SÍ	SÍ	SÍ	NO	NO
Argentina	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Bolivia	NO				NO
Brasil	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Canadá	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Chile	NO				NO
Costa Rica	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	NO
España	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Marruecos	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
Países Bajos	SÍ	NO	SÍ	SÍ	NO

Países	Existe en su país una institución similar al Defensor del Pueblo	En caso de existir, indique si le corresponde resolver quejas en materia de funcionamiento de la AT	En el proceso de resolución de estas quejas, la AT interviene elaborando informes a petición del Defensor del Pueblo o Institución equivalente	Realiza el Defensor del Pueblo recomendaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la AT	Existe en su país una figura similar al Defensor del Contribuyente, ya sea unipersonal o colegiado
Paraguay	SÍ	NO	SÍ	NO	NO
Portugal	SÍ	NO	NO	SÍ****	NO
República Dominicana	NO				NO
Uruguay	SÍ	NO	NO	NO	NO

Cuadro N° 19

Países	De existir, coexiste dicha figura con el Defensor del Pueblo	Especifique la relación	Tiene el Defensor del Contribuyente alguna dependencia con el Ejecutivo o es un órgano independiente. Explique su naturaleza
Angola	NO		
Argentina	SÍ	La figura del Defensor del Pueblo coexiste con la figura del Asistente del Contribuyente, en el marco del Programa de Asistencia al Ciudadano. Sus funciones son independientes y no se relacionan. El programa establece un canal de comunicación rápido, efectivo y confiable que permite detectar y solucionar los inconvenientes y sugerencias planteadas por los contribuyentes, usuarios del servicio aduanero y público en general, para el cumplimiento de sus obligaciones. El servicio de asistencia al ciudadano está limitado al ámbito interno de la administración.	Es un órgano independiente. El Programa de Asistencia al Ciudadano, es un programa administrado por personal de la AFIP especializado -Asistentes-, en el cual se puede formular reclamos y sugerencias de manera oficial. En las dependencias de DGI y DGA el Asistente atenderá al contribuyente, independientemente del domicilio o del lugar en el que se encuentre inscripto u opere normalmente. No se trata de un órgano gubernamental independiente, ni depende del Ejecutivo.
Bolivia			
Brasil	SÍ	La Defensoría Pública trata fundamentalmente de la orientación jurídica, en todos los grados, judicial y	Es un órgano independiente. El Consejo Administrativo de Recursos Fiscales (CARF), órgano colegiado, formado por

Países	De existir, coexiste dicha figura con el Defensor del Pueblo	Especifique la relación	Tiene el Defensor del Contribuyente alguna dependencia con el Ejecutivo o es un órgano independiente. Explique su naturaleza
		extrajudicial, de los derechos individuales y colectivos, de forma integral y gratuita, a los necesitados, así considerados por la Ley. El Consejo Administrativo de Recursos Fiscales (CARF) tiene por finalidad juzgar recursos de decisión de primera (primera) instancia, así como los recursos de naturaleza especial, que versen sobre la aplicación de la legislación referente a tributos administrados por la Secretaría da <i>Receita Federal</i> del Brasil.	representantes de la Hacienda y de los Contribuyentes. Integra la estructura del Ministerio de Hacienda, pero no está vinculado a la administración tributaria brasileña, o sea, a la Secretaría de la <i>Receita Federal</i> de Brasil).
Canadá	NO		Cuerpo gubernamental independiente.
Chile			
Costa Rica			
España	SÍ	Las mismas quejas que se presentan ante el Defensor del Pueblo suelen presentarse ante el Consejo para la Defensa del Contribuyente	Es un órgano asesor adscrito a la Secretaría de Estado de Hacienda.
Marruecos	SÍ	No hay relación.	El CNRF depende del ejecutivo.
Países Bajos			
Paraguay			
Portugal			
República Dominicana			
Uruguay			

La publicación de los informes de los órganos de control en la página de la AT en Internet, respetando el secreto legal, refuerza la percepción del ciudadano sobre la ética de la AT, una vez que permiten al ciudadano verificar la corrección y la eficacia de la gestión realizada. Hay países que publican en su totalidad los informes de auditoría de los órganos de control externo, en otros tales órganos publican una síntesis de las principales conclusiones y recomendaciones.

El acompañamiento de las recomendaciones formuladas por los órganos de control externo por parte de las AA.TT debe, no obstante, ser puesto de manifiesto bien sea acogido bien sea justificando la no implementación. Tal actitud promueve el aprendizaje organizacional, demuestra la rendición de cuentas de la

organización, proporciona respuestas adecuadas a las decisiones y evidencia el asesoramiento formal de los órganos de fiscalización.

V. Estado de situación de las leyes de transparencia en relación con la administración tributaria.

Como se ha indicado, en la práctica totalidad de los países de la región se han aprobado leyes de transparencia y acceso a la información pública que no solo regulan los supuestos de publicidad activa sino también los casos de ejercicio del derecho de acceso a información pública. En términos generales, en el caso de la publicidad activa son objeto de publicación los planes estratégicos, operativos, las funciones de las AA.TT., la normativa de aplicación, su estructura organizativa, responsables de los órganos, así como el grado de cumplimiento de los planes.

Por razón de la publicidad activa en la práctica totalidad de los países que atendieron la encuesta se publica información sobre la contratación pública (objeto de la contratación, duración de los contratos, importe de la licitación, número de licitadores, identificación del adjudicatario, así como información presupuestaria de detalle) existiendo, no obstante, diversas opciones en cuanto al detalle de esta información presupuestaria:



Cuadro N° 20
Contenidos de información presupuestaria

Países	Presupuestos						Relación de Puestos de Trabajo y Posiciones retributivas	Declaraciones de compatibilidades y demás a efectos de conflictos de intereses	Relación de inmuebles propiedad de la Administración
	Principales partidas presupuestarias	Grado de ejecución	Cuentas anuales	Informes de auditoría	Retribuciones de altos cargos	Retribuciones de los funcionarios			
Angola									
Argentina									
Bolivia	X	X	X	X	X	X	X		
Brasil	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Canadá				X					
Chile	X	X	X	X	X	X			
Costa Rica	X	X	X						
España	X	X	X	X	X		X	X	X
Marruecos	X	X	X	X		X		X	X
Países Bajos	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Paraguay	X	X		X	X	X			
Portugal			x						
República Dominicana	X	X	X	X	X	X	X		
Uruguay	X	X	X	X	X	X	X		

Por otra parte, en todos los países encuestados está regulado el derecho de acceso de manera que la administración tributaria está obligada a contestar -con excepciones derivadas del carácter reservado de la información tributaria, de los planes de control y las relacionadas con el control tributario - las preguntas formuladas en el ejercicio de tal derecho siendo generalizada la posibilidad de recurrir en caso de disconformidad con la respuesta o la falta de contestación.

Respecto al modo en el que se cumple con las obligaciones derivadas de las normas de transparencia, la situación de los países que atendieron la encuesta es también dispar.

Cuadro N° 21

La información a la que se encuentra obligada la AT está disponible			
Países	En un Portal Web único sobre Transparencia para la Administración Pública	En apartado específico de la web de la AT u organización de la que depende	Existiendo un portal único, existe un link a dicho portal desde la web de la AT
Angola			X
Argentina		X	
Bolivia		X	
Brasil	X		X
Canadá		X	
Chile		X	
Costa Rica	X		
España			X
Marruecos			X
Países Bajos	X	X	X
Paraguay	X		X
Portugal	X	X	X
República Dominicana	X		
Uruguay		X	

Conclusión.

Pese a que en la mayoría de los países de la región se han aprobado leyes de transparencia y de acceso a la información pública la percepción de corrupción entre los ciudadanos ha aumentado considerablemente.

En este contexto, el fomento de la transparencia la implementación efectiva de políticas de transparencia y rendición de cuentas es el primer paso para ahondar en la lucha contra la corrupción que efectivamente requiere de otros esfuerzos coordinados e integrados en numerosas áreas pero que debe asentarse en bases firmes y decididas que sirvan para alcanzar los mayores niveles de desempeño ético de las administraciones tributarias habida cuenta su relación directa con la mejora del cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

El CIAT a través de su Comité Permanente de Ética ha evidenciado a lo largo de muchos años su compromiso con los países miembros en colaborar para conseguir mayores niveles de desempeño ético, desterrar la corrupción interna y favorecer la lucha contra la corrupción externa por lo que es necesario insistir en las políticas de transparencia y rendición de cuentas como primer paso para alcanzar estos fines.

Panamá, mayo de 2019.

Anexo.

Encuesta sobre Transparencia

COMITÉ PERMANENTE DE ÉTICA CIAT

Subgrupo de trabajo de Transparencia y Rendición de Cuentas

Cuestionario destinado a los países miembros del CIAT

Por medio de este cuestionario se realiza una investigación de la situación en cada uno de los países miembros del CIAT de los distintos instrumentos y herramientas a través de los que se explicita el compromiso con la transparencia y el desempeño ético en las administraciones tributarias.

Esta encuesta y el tratamiento de los datos que resulten de las contestaciones tiene como principal objetivo ofrecer información consolidada sobre el estado de situación de esta materia en las distintas administraciones tributarias sin que ello suponga ningún tipo de evaluación o comparativa de la misma.

Por su interés, y a efectos de disponer de una suerte de “checklist” en materia de transparencia y rendición de cuentas, se ha decidido la publicación del cuestionario como anexo al documento sobre “Transparencia y Rendición de Cuentas” elaborado en el seno de este grupo de trabajo, cuya tarea posterior será el tratamiento y explotación de los datos que resulten de las contestaciones que se reciban.

Hasta estos momentos han respondido 14 países a los que se agradece la colaboración. A lo largo del año en curso se esperan recibir más contestaciones y tras realizar las correspondientes comprobaciones y ajustes, se publicarán los resultados de la encuesta.

Abril de 2018.

Encuesta sobre Transparencia

1- De entre los distintos instrumentos al servicio de la transparencia indique si su Administración Tributaria realiza las siguientes publicaciones o acomete las siguientes acciones:

Memoria Anual de Actividades	☐	Sí	☐	No
Estadísticas de Recaudación Tributaria	☐	Sí	☐	No
Cartas de Servicios	☐	Sí	☐	No
Campañas de Comunicación	☐	Sí	☐	No
☐ Prensa				
☐ Radio.				
☐ TV.				
☐ Redes Sociales.				
☐ Todas las anteriores.				

Encuestas o estudios sociológicos sobre grado de satisfacción con servicios de la Administración tributaria ☐ Sí ☐ No

Encuestas o estudios sociológicos sobre percepción de fraude o incumplimiento fiscal ☐ Sí ☐ No

Existen programas de Educación Tributaria ☐ Sí ☐ No

Información sobre el estado de tramitación de los procedimientos ☐ Sí ☐ No

Publicación de consultas tributarias y criterios administrativos ☐ Sí ☐ No

Planificación Estratégica ☐ Sí ☐ No

Planificación Operativa ☐ Sí ☐ No

Control Parlamentario ☐ Sí ☐ No

Rendición de cuentas ante órganos de control externo (Tribunales de Cuentas, Contralorías) ☐ Sí ☐ No

Control por Defensor del Pueblo ☐ Sí ☐ No

Control por Defensor del Contribuyente ☐ Sí ☐ No

Atención de quejas y sugerencias ☐ Sí ☐ No

2.- Indique si su Administración publica una Memoria anual detallando las actividades:

☐ Sí ☐ No

3.- Si la respuesta anterior es positiva indique con una x el momento en que se produce la publicación en cada ejercicio:

☐ En el mes siguiente al cierre del año.

☐ En los tres meses siguientes.

☐ En los seis meses.

☐ En fecha aleatoria.

4. Si su Administración Tributaria publica una Memoria Anual de actividades indique, respondiendo: ☐ Sí ☐ No

Encuesta sobre Transparencia

Esta Memoria o informe de actividades incluye los siguientes apartados de información, marque con una X¹:

- ☐ Funciones
- ☐ Organigrama
- ☐ Titulares de los principales órganos.
- ☐ Datos detallados de recaudación tributaria anual
 - ☐ Recaudación tributaria bruta
 - ☐ Recaudación tributaria líquida
 - ☐ Devoluciones realizadas
- ☐ Actividades en relación con el Registro de Contribuyentes
 - ☐ Censo de Contribuyentes
 - ☐ Detalle del Censo (p.ej. Personas Físicas, Jurídicas / Segmentos : Pequeñas, Medianas y Grandes Empresas)
 - ☐ Altas.
 - ☐ Bajas
 - ☐ Información sobre actividades de depuración del censo
 - ☐ Detalle de las declaraciones tributarias gestionadas por cada concepto impositivo (p.ej. número, importe, etc.)
 - ☐ Detalle de las actuaciones de fiscalización (p.ej. número de sujetos fiscalizados, importes liquidados en el ejercicio, desglose por conceptos y tipos de actuaciones)
 - ☐ Detalles de las actuaciones de cobranza forzosa
 - ☐ Información detallada sobre los recursos humanos (p.ej. número de efectivos, distribución funcional, territorial y por clases o categorías, etc.)
 - ☐ Información presupuestaria (p.ej. principales partidas)
 - ☐ Información sobre medios informáticos y tecnologías.
 - ☐ Señale cualquier otro concepto/s publicado/s que considere de interés.

5.- Publica su Administración Tributaria Estadísticas de Recaudación Tributaria:

- ☐ Sí ☐ No

6.- De ser afirmativa la respuesta indique si las fechas concretas de publicación de los distintas estadísticas tributarias están predeterminada en un Plan o norma:

- ☐ Sí ☐ No

7.- Respecto de los distintos conceptos impositivos principales objeto de las distintas publicaciones estadísticas indique la periodicidad:

- Impuesto sobre Renta Personal: ☐ Mensual ☐ Anual ☐ Ambos
- Impuesto sobre Renta Corporativo: ☐ Mensual ☐ Anual ☐ Ambos
- Impuesto sobre Ventas: ☐ Mensual ☐ Anual ☐ Ambos

¹ La pregunta se refiere específicamente a si la Memoria incorpora esa información, no a los datos concretos incluidos.

8.- La información estadística publicada alcanza:

- ☐ Los 10 últimos años.
- ☐ Los 15 últimos años.
- ☐ Más de los 15 años anteriores.
- ☐ Desde que existen registros.

9.- Se realizan en su país análisis o estudios sobre el nivel de incumplimiento:

- ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, participa o realiza directamente la Administración Tributaria tales estudios:

- ☐ Sí, los realiza.
- ☐ Solo participa en su elaboración.

Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación:

- ☐ Sí ☐ No

10.- Realiza su Administración Tributaria análisis sobre los costes de cumplimiento de las obligaciones tributarias:

- ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, tales estudios son objeto de publicación ☐ Sí ☐ No

11.- En su Administración Tributaria se publican Cartas de Servicios o instrumentos similares de información al ciudadano sobre los servicios que la Administración Tributaria presta detallando cuestiones como por ejemplo el horario de atención al público, las direcciones de las distintas oficinas, los canales de comunicación disponibles, los servicios disponibles (emisión de certificados, presentación de declaraciones, formas de pago):

- ☐ Sí ☐ No

12.- Se realizan en su país Campañas de Comunicación en medios de comunicación social:

- ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva indique si tales acciones de comunicación son permanentes y sistemáticas (P.ej. dentro del plazo para presentar la declaración del Impuesto sobre Renta) o se efectúan solo esporádicamente:

- ☐ Esporádica
- ☐ Permanentes y sistemáticas
- ☐ Ambas

Si la respuesta en relación con las Campañas de Comunicación es positiva señale el carácter o naturaleza de dichas campañas:

- ☐ Institucional (P.ej. Para reforzar la lucha contra el fraude).
- ☐ Informativo sobre Servicios (Plazos de presentación de declaraciones, campañas operativas)
- ☐ Ambas modalidades

Encuesta sobre Transparencia

13.- Especifique los medios en los que se efectúan esta campañas en un orden de mayor a menor utilización de medios como Radio, TV, prensa escrita, página web):

14.- Se utilizan las Redes Sociales (Facebook, etc.) para comunicar mensajes de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

15.- Existe en su institución un Gabinete o equipo de Prensa encargado de la comunicación externa y relación con medios de comunicación: ☐ Sí ☐ No

16.- Existe en la Administración Tributaria un Plan de Comunicación externa para divulgar la institución, sus logros resultados, concienciar a los ciudadanos, etc.: ☐ Sí ☐ No

17.- Indique brevemente las grandes líneas de comunicación que se hayan efectuado en los últimos años y su orientación (Rueda de prensa informativas, divulgación de resultados, campañas institucionales, etc.):

18.- Se realizan en su país encuestas y estudios de carácter sociológico en relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias: ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, indique qué órgano los realiza:

- ☐ Los Servicios de Estadística y Estudios Sociológicos del Estado.
☐ La Propia Administración Tributaria.
☐ Ambos

En caso positivo, dichas encuestas se refieren a:

- ☐ Calidad de los servicios de la Administración Tributaria / Grado de satisfacción con los servicios que presta
☐ Percepción sobre el Fraude (P.ej con preguntas como considera que existe mucho o poco fraude)
☐ Ambos .

Si la respuesta es positiva indique la periodicidad

- ☐ Anual
☐ No es periódica

19.- Existe en su país algún programa de Educación tributaria o Fiscal: ☐ Sí ☐ No

20.- De existir, forma parte del sistema educativo nacional: ☐ Sí ☐ No

Encuesta sobre Transparencia

21.- Quién lo lleva a cabo:

- ☐ La propia Administración Tributaria.
- ☐ El Ministerio de Educación
- ☐ El Ministerio de Educación en colaboración con la Administración tributaria.

22.- Indique los destinatarios:

- ☐ Niños
- ☐ Jóvenes
- ☐ Adultos

23.- Indique el número de accesos a la página web de su Administración Tributaria en el período 2011-2016:

24.-En relación con la página web de su Administración Tributaria indique:

- ☐ Tiene carácter meramente informativo.
- ☐ Permite realizar gran parte de las gestiones y tramitar procedimientos.
- ☐ Se incorporan paulatinamente nuevas utilidades y servicios.

25.- En caso de que permita realizar gestiones tramitar procedimientos, indique con una x cuáles:

- ☐ Inscripción en el Registro.
- ☐ Presentación de declaraciones
- ☐ Presentación y pago.
- ☐ Solicitud de devoluciones.
- ☐ Presentación de recursos o/y reclamaciones.
- ☐ Seguimiento de expedientes.
- ☐ Otros: especifique cuales

26.- Es posible conocer en su país el estado de tramitación de los distintos procedimientos a través de la web de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

27.- Si existen consultas tributarias vinculantes, se puede acceder a las respuestas a través de la página Web de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

En caso positivo indique cómo se publican las consultas tributarias:

- ☐ Ordenadas por impuestos y materias
- ☐ Por orden cronológico
- ☐ Otros criterios

Encuesta sobre Transparencia

28.- Existe en su Administración una base de datos de preguntas frecuentes:

☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, esta base de datos está disponible en la web de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

29.- La Administración Tributaria de su país elabora planes de carácter estratégico plurianuales en los que documente las grandes líneas de la misión y visión de su Administración: ☐ Sí ☐ No

30.- En la elaboración de estos Planes Estratégicos intervienen o participan otros órganos de la Administración diferentes a los de la Administración Tributaria ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, especifique en qué consiste esta participación

31.- En la elaboración de estos Planes estratégicos intervienen o participan representantes de la sociedad civil (Agrupaciones de empresarios, gestores y Asociaciones profesionales de contadores o auditores, etc.) ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta anterior es positiva, especifique en qué consiste esta participación (consultas, solo se envía para que lo conozcan, reuniones preparatorias conjuntas, etc.)

32.- La Administración Tributaria elabora Planes Operativos en los que establezca las actividades a realizar en cada período para cada una de las grandes áreas de trabajo de la Administración: ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva indique la periodicidad:

☐ Anual ☐ BIANUAL ☐ Otra

33.- En relación con la publicación de estos Planes, señale en qué situación se encontraría:

- ☐ No se publica nada.
- ☐ Solo se publicita que existen.
- ☐ Se publica un resumen o principios generales sin detalles.
- ☐ Si, se publican en su totalidad.

Si la respuesta anterior es negativa, es decir, no se publican y existen tales planes operativos, indique cómo se ejecuta y difunde a nivel interno en la Administración y hasta qué nivel (P.ej. señalando si solo lo conoce la Jefatura y máximos responsables, o los funcionarios de cada área, que cada funcionario solo conoce sus órdenes de servicio, etc.)

Encuesta sobre Transparencia

34.- Se realizan en su país comparecencias ante el Parlamento (Asamblea Nacional, o Comisiones Parlamentarias) a efecto de presentación de las actividades y resultados de la actividad de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es positiva, exprese la periodicidad:

- ☐ Anual –una vez cerrado el ejercicio de la actividad-
☐ Semestral
☐ Otros

Si la respuesta es negativa, se remite al Parlamento (Asamblea Nacional o Comisión Parlamentaria) algún documento que relacione o exponga las actividades de la Administración tributaria: ☐ Sí ☐ No

35.- Existe en su país una institución similar al Defensor del Pueblo ☐ Sí ☐ No

36.-En caso de existir, indique si le corresponde resolver quejas en materia de funcionamiento de la Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

37.- En el proceso de resolución de estas quejas, la Administración Tributaria interviene elaborando informes a petición del Defensor del Pueblo o Institución equivalente:

☐ Sí ☐ No

38.- Realiza el Defensor del Pueblo recomendaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la Administración tributaria: ☐ Sí ☐ No

39.- Existe en su país una figura similar al Defensor del Contribuyente –ya sea unipersonal o colegiado: ☐ Sí ☐ No

40.- De existir, coexiste dicha figura con el Defensor del Pueblo: ☐ Sí ☐ No

Especifique la relación:

Encuesta sobre Transparencia

41.- Tiene el Defensor del Contribuyente alguna dependencia con el Ejecutivo o es un órgano gubernamental independiente. ☐ Sí ☐ No

Especifique su naturaleza:

42.- De existir esta figura, especifique las funciones del Defensor del Contribuyente:

- ☐ Resuelve quejas
☐ Atiende sugerencias
☐ Interviene en procesos como mediador y/o árbitro
☐ Otros: Especifique

43.- Existen en su país reuniones periódicas con principales actores o agentes en el ámbito de la aplicación del sistema tributario (Grandes empresas, profesionales, empresas en general): ☐ Sí ☐ No

En caso positivo, indique si tales reuniones o conversaciones responden a un Plan concreto o, por el contrario, vienen determinadas por razones específicas (exponer o divulgar nuevas normas,):

44.- Existen en su país cauces de comunicación que favorezcan la participación ciudadana en el proceso legislativo: ☐ Sí ☐ No

En caso positivo indique brevemente en qué consiste

45.- En la elaboración de la normativa secundaria (Decretos Ejecutivos, Resoluciones de la Administración Tributaria) existen algún cauce de comunicación o participación del sector privado (organizaciones empresarias, organizaciones de asesores): ☐ Sí ☐ No

En caso positivo indique cómo es dicha participación:

Encuesta sobre Transparencia

46.- En relación con el desempeño financiero de la Administración Tributaria ya sea de un Departamento Ministerial ya sea un organismo semiautónomo, existe un órgano de control externo: ☐ Sí ☐ No

Especifique dicho órgano:

En caso positivo indique con una x el tipo de control que realiza;;

- ☐ Previo
☐ Simultáneo o concomitante (durante el proceso de ejecución presupuestaria)
☐ A posteriori
☐ Combinación de los anteriores

47.- Los Estados y Cuentas Anuales de la Administración Tributaria son objeto de publicación conforme indiquen las normas presupuestarias: ☐ Sí ☐ No

48.- Existe in órgano de control interno en su Administración Tributaria: ☐ Sí ☐ No

49.- Especifique cual y su posición en el organigrama de la Administración Tributaria:

50.- Indique brevemente las principales funciones de dicho órgano de control interno (Prevención y detección de conductas irregulares, control de la seguridad de la información, evaluación y seguimiento de los órganos de la Administración, etc.).

51.- Los informes de control interno se entregan:

- ☐ Al titular del Departamento Ministerial
☐ Al Director de la administración Tributaria
☐ A Ambos

52.- Existe en su país una Ley en vigor relativa a la "Transparencia y acceso a la información pública": ☐ Sí ☐ No

53.- En qué año entró en vigor:

Encuesta sobre Transparencia

54.- En caso positivo, indique la norma:

55.- Indique el link para poder acceder a dicha norma:

56.- En caso de que exista en su país una Ley de Transparencia en vigor, la Administración Tributaria -ya sea como ente autónomo o semiautónomo ya sea como oficina dependiente de un Ministerio- se encuentra entre los sujetos obligados a cumplir con dicha norma: ☐ Sí ☐ No

57.- La citada norma contiene obligaciones de “Publicidad Activa”, es decir, publicaciones periódicas y regulares de información que se considere relevante para garantizar la transparencia de la actividad de la Administración Tributaria por medio de una página Web: ☐ Sí ☐ No

58.- La información a la que se encuentra obligada la Administración Tributaria está disponible:

- ☐ En un Portal Web único sobre Transparencia para la Administración Pública
- ☐ En apartado específico de la web de la Administración Tributaria u organización de la que depende
- ☐ Existiendo un portal único, existe un link a dicho portal desde la web de la Admón. Tributaria

59.- En caso de existir esta obligación de “publicidad activa” indique si de acuerdo con lo anterior, existen en su país los siguientes contenidos. Además señale si es:

A Accesible a solo 3 clics

B. Accesible a 4 clics

C. Accesible a más de 4 clics

Reutilizable²: ☐ Sí ☐ No

Publicidad Institucional y organizativa y de planificación

- ☐ Funciones que se desarrollan.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics

² La reutilización (también conocida como iniciativa “datos abiertos”) consiste en el uso de documentos elaborados o custodiados por las Administraciones y organismos del sector público, por personas físicas o jurídicas, con fines comerciales o no comerciales.

Encuesta sobre Transparencia

- ☐ ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Normativa de aplicación.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Estructura organizativa:
 - ☐ Organigrama
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
 - ☐ Responsables de cada órgano
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
 - ☐ Perfil
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
 - ☐ Trayectoria Profesional
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics

Planificación

- ☐ Planes y programas anuales o Plurianuales con objetivos e indicadores
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Planes estratégicos
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Grado de cumplimiento de los planes. Evaluación y resultados.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics

Información de relevancia Jurídica

- ☐ Directrices, Instrucciones, acuerdos y circulares con efectos jurídicos.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Consultas

Encuesta sobre Transparencia

- ☐ ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Anteproyectos de Ley o de Decretos gubernativos
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Proyecto de desarrollo reglamentario
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ **Información económica , presupuestaria y estadística**
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics

Información sobre Contratación Pública

- ☐ Objeto de la contratación.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Duración de los contratos
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Importe de la licitación
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Procedimiento utilizados
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Número de licitadores
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Identificación del adjudicatario
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics

Presupuestos

- ☐ Principales partidas presupuestarias
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics
- ☐ Grado de ejecución.
 - ☐ A Accesible a solo 3 clics
 - ☐ B. Accesible a 4 clics
 - ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Cuentas anuales**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Informes de auditoría**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Retribuciones de altos cargos**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Retribuciones de los funcionarios.**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Relación de Puestos de Trabajo y Posiciones retributivas**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Declaraciones de compatibilidades y demás a efectos de conflictos de intereses.**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

☐ **Relación de inmuebles propiedad de la Administración.**

- ☐ A Accesible a solo 3 clics
- ☐ B. Accesible a 4 clics
- ☐ C. Accesible a más de 4 clics

Encuesta sobre Transparencia

60.- Está regulado en su país el denominado “derecho de acceso “ a la información pública: ☐ Sí ☐ No

En caso positivo indique la norma:

61.- Está la Administración Tributaria a cumplir con esta obligación de atender a las preguntas formuladas en el ejercicio del derecho de acceso: ☐ Sí ☐ No

62.- Para el ejercicio de este derecho, existe en su país una oficina única responsable de atender la peticiones o, por el contrario, cada sujeto obligado responde a las cuestiones formuladas: ☐ Sí ☐ No

63.- Cabe la presentación de recurso en caso de disconformidad con la respuesta o por la falta de contestación: ☐ Sí ☐ No

64.- Especifique el órgano al que corresponde la resolución de dichos recursos:

65.- Especifique si existen casos en los que el carácter reservado de la Información tributaria –secreto fiscal- exime la Administración tributaria de las obligaciones de transparencia. Detalle tales supuestos:

66.- Además de las informaciones derivadas de la Ley de Transparencia, especifique si su Administración publica otra información (p.ej. relación de deudores morosos, esquemas de planeamiento tributario, registro de contribuyentes, validación de facturas u otros). Especifique cuál.

Encuesta sobre Transparencia

67.- Qué información de la publicada considera que puede ser de interés para otras Administraciones Tributarias:

68.- Indique con una x qué instrumentos orientadores y / o de control en el marco de las normas de conducta y de las políticas de seguridad de la información existen en su Administración Tributaria:

- ☐ Código de Conducta;
☐ Carta del usuario y de los servicios;
☐ Manual de incompatibilidades y conflictos de intereses;
☐ Plan de gestión de riesgos de corrupción e infracciones conexas;
☐ Plan de seguridad de la información, protección de datos personales y confidencialidad;
☐ Otros - Indicar cuáles.

69.- Se efectúa la sensibilización de los funcionarios y servidores públicos sobre los normativos que ha indicado en la pregunta anterior: ☐ Sí ☐ No

70.- Si la respuesta fue positiva, ¿qué tipo de campañas utilizadas para la sensibilización. Acciones de formación:

- ☐ Seminarios
☐ Sólo a través de su publicación

71.- Se prevén mecanismos de control interno en lo que se refiere al riesgo de que se produzcan accesos indebidos a datos personales disponibles en las aplicaciones informáticas: ☐ Sí ☐ No

72.- Se garantiza la comunicación segura y el tratamiento de las sugerencias, quejas y reclamaciones contra el funcionamiento de los servicios o la conducta de los funcionarios, cuando presentados por cualquier medio (papel, vía electrónica, en portal):

- La totalidad de las comunicaciones ☐ Sí ☐ No
Sólo cuando se identifican ☐ Sí ☐ No

73.- Son asegurados por la Administración medios de defensa de los funcionarios víctimas de quejas, acciones de indemnización o inculcados en proceso penal por actos practicados en el ejercicio de sus funciones: ☐ Sí ☐ No

16

Descarga electrónica:

https://ciatorg.sharepoint.com/sites/cds/Conocimientos/Redes/ComiteEtica/2018/Encuesta_Transparencia.pdf?cid=708018e3-58e4-4913-b73c-a8b531cf08b9