

HERRAMIENTA PARA UNA
EVALUACIÓN DE DIAGNÓSTICO DE
LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

GUÍA PRÁCTICA

Elaborada por la Secretaría de TADAT

Noviembre de 2015

La marca TADAT es una marca registrada en Estados Unidos: SN 86155099: TADAT: Referencia No. S20515, y es administrada por la Secretaría del TADAT, que debe certificar todos los productos basados en la marca. La Secretaría de TADAT no es responsable por la exactitud de las traducciones no autorizadas de la Guía Práctica.

Índice		Página
Abreviaturas y siglas		6
I. Acerca de TADAT		7
	Objetivo de la herramienta TADAT	7
	Alcance de las evaluaciones TADAT	7
	Áreas de resultados del desempeño	8
	Indicadores y dimensiones de medición asociados	9
	Método de calificación	11
	Informe de evaluación del desempeño	14
	Evaluaciones TADAT	15
II. Introducción a la Guía Práctica		19
	Objetivo de la Guía Práctica	19
	Estructura de la Guía Práctica	19
	Términos de uso común en la Guía Práctica	20
	Confidencialidad de la información	20
III. Área de Resultado del Desempeño 1: Integridad de la Base de Contribuyentes Registrados		21
	Resultado buscado	21
	Antecedentes y buena práctica	21
	Indicadores, dimensiones y calificación	22
	Lista de preguntas del evaluador	24
	Marco de medición del desempeño	24
IV. Área de Resultado del Desempeño 2: Gestión eficaz de riesgos		37
	Resultado buscado	37
	Antecedentes y buena práctica	37
	Indicadores, dimensiones y calificación	40
	Lista de preguntas del evaluador	41
	Marco de medición del desempeño	41
V. Área de Resultado del Desempeño 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		55
	Resultado buscado	55
	Antecedentes y buena práctica	55
	Indicadores, dimensiones y calificación	56
	Lista de preguntas del evaluador	57
	Marco de medición del desempeño	57
VI. Área de Resultado del Desempeño 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		72
	Resultado buscado	72
	Antecedentes y buena práctica	72
	Indicadores, dimensiones y calificación	74
	Lista de preguntas del evaluador	75
	Marco de medición del desempeño	75
VII. Área de Resultado del Desempeño 5: Pago oportuno de impuestos		87
	Resultado buscado	87

	Antecedentes y buena práctica	87
	Indicadores, dimensiones y calificación	88
	Lista de preguntas del evaluador	91
	Marco de medición del desempeño	91
VIII. Área de Resultado del Desempeño 6: Exactitud de la información declarada		103
	Resultado buscado	103
	Antecedentes y buena práctica	103
	Indicadores, dimensiones y calificación	106
	Lista de preguntas del evaluador	107
	Marco de medición del desempeño	107
IX. Área de Resultado del Desempeño 7: Resolución efectiva de litigios tributarios		119
	Resultado buscado	119
	Antecedentes y buena práctica	119
	Indicadores, dimensiones y calificación	121
	Lista de preguntas del evaluador	122
	Marco de medición del desempeño	122
X. Área de Resultado del Desempeño 8: Administración eficiente de la recaudación		133
	Resultado buscado	133
	Antecedentes y buena práctica	133
	Indicadores, dimensiones y calificación	135
	Lista de preguntas del evaluador	136
	Marco de medición del desempeño	136
XI. Área de Resultado del Desempeño 9: Rendición de cuentas y transparencia		146
	Resultado buscado	146
	Antecedentes y buena práctica	146
	Indicadores, dimensiones y calificación	147
	Lista de preguntas del evaluador	149
	Marco de medición del desempeño	149
Cuadros		
	1. Indicadores de desempeño TADAT	10
	2. Tabla de conversión para el método de calificación M2	13
	3. Método de calificación asociado a cada indicador	14
	4. ARD 1 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	24
	5. ARD 1 Lista de preguntas del evaluador	25
	6. ARD 1: Marco de medición de desempeño	31
	7. ARD 2: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	41
	8. ARD 2: Lista de preguntas del evaluador	42
	9. ARD 2: Marco de medición de desempeño	50
	10. ARD 3: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	58
	11. ARD 3: Lista de preguntas del evaluador	59
	12. ARD 3: Marco de medición de desempeño	66
	13. ARD 4: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	75
	14. ARD 4: Lista de preguntas del evaluador	76
	15. ARD 4: Marco de medición de desempeño	81
	16. ARD 5: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	90
	17. ARD 5: Lista de preguntas del evaluador	92
	18. ARD 5: Marco de medición de desempeño	97

19. ARD 6: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	107
20. ARD 6: Lista de preguntas del evaluador	108
21. ARD 6: Marco de medición de desempeño	113
22. ARD 7: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	122
23. ARD 7: Lista de preguntas del evaluador	123
24. ARD 7: Marco de medición de desempeño	128
25. ARD 8: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	136
26. ARD 8: Lista de preguntas del evaluador	137
27. ARD 8: Marco de medición de desempeño	141
28. ARD 9: Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación	148
29. ARD 9: Lista de preguntas del evaluador	150
30. ARD 9: Marco de medición de desempeño	157
Casillas	
1. Funciones clave de un sistema informático de registro de contribuyentes	22
2. Funciones comunes de un plan de mejora del cumplimiento	39
3. Funciones de un sistema informático de presentación y tramitación de declaraciones	73
4. Funciones de un sistema informático de gestión de mora	89
5. Funciones de un sistema de contabilidad de los ingresos tributarios	135
Apéndices	
1. Glosario de términos	166
2. Plantilla de cuestionario pre-evaluación	180
3. Cronograma de trabajo sugerido para la evaluación en el país	192
4. Plantilla del informe de evaluación del desempeño	197
5. Plantilla del cuestionario de evaluación del trabajo del equipo evaluador TADAT de parte de las autoridades del país	238
6. Plantilla del cuestionario de evaluación de los miembros del equipo de parte del coordinador del equipo TADAT	240
7. Aseguramiento de calidad de los informes de evaluación de desempeño (IED) post-evaluación	241

Abreviaturas y siglas

ARD	Área de resultado del desempeño
CSS	Contribución a la Seguridad Social
FMI	Fondo Monetario Internacional
GPRF	Gasto público y rendición de cuentas financieras
IED	Informe de evaluación del desempeño
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)
IRPJ	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas
IVA	Impuesto al Valor Agregado
M1	Método 1 (para determinar la calificación de los indicadores del sistema TADAT)
M2	Método 2 (para determinar la calificación de los indicadores del sistema TADAT)
NIT	Número de identificación tributaria
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
RIF	Retención de ingresos en la fuente por el empleador
TADAT	Herramienta de diagnóstico para la evaluación de la administración tributaria
TI	Tecnología de la información

I. Acerca de TADAT

Objetivo de la herramienta TADAT

El objetivo de la Herramienta de Evaluación de Diagnóstico de la Administración Tributaria (TADAT) es brindar una manera estandarizada de evaluar la solidez de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria de un país y su nivel de madurez en el contexto de la buena práctica internacional. Las evaluaciones TADAT son especialmente útiles para:

- Identificar los puntos fuertes y débiles de la administración tributaria.
- Facilitar una perspectiva común de la condición del sistema de administración tributaria entre todas las partes interesadas (por ejemplo, autoridades nacionales, organismos internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica).
- Definir un programa de reforma, incluidos los objetivos, prioridades, iniciativas y la secuencia de las implementaciones.
- Facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo para la implementación de reformas y conseguir una implementación más rápida y eficaz.
- Controlar y evaluar los avances en materia de reforma mediante sucesivas evaluaciones posteriores realizadas cada 2 a 3 años.

Alcance de las evaluaciones TADAT

TADAT es una herramienta mundial que puede ser empleada por cualquier país para evaluar las fortalezas y debilidades relativas de su administración tributaria.

Las evaluaciones TADAT se centran en la administración de los principales impuestos directos e indirectos cruciales para los ingresos del gobierno central/federal (es decir que TADAT no examina la administración de todos los impuestos nacionales, pues hacerlo insumiría demasiado tiempo y recursos). Así, las evaluaciones TADAT se basan en la administración de los siguientes impuestos específicos, llamados colectivamente "impuestos principales" a lo largo de la guía práctica, y sirven para representar a todos los impuestos nacionales. Serán considerados impuestos principales: ¹el impuesto a la renta de las personas jurídicas (IRPJ), el impuesto a la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA) y las retenciones practicadas por los empleadores en la fuente (RIF) que, en un sentido estricto, son remesas del IRPF). También pueden incluirse en las evaluaciones las contribuciones a la seguridad social (CSS) en los casos en que las CSS son una fuente importante de ingresos públicos y son recaudadas por la administración tributaria, como ocurre en muchos países europeos. La evaluación de los resultados obtenidos en relación con la administración de estos impuestos principales permite observar un panorama de las fortalezas y debilidades del sistema de administración tributaria de un determinado país.

¹ Para los países que no tienen IVA, deberá utilizarse un impuesto indirecto equivalente, como el impuesto sobre las ventas.

TADAT no se diseñó con el fin de evaluar la administración de regímenes tributarios especiales, como los aplicables al sector de recursos naturales (es decir, estos impuestos no están incluidos en la definición de impuestos principales a los efectos de TADAT). TADAT tampoco evalúa la administración aduanera.²

TADAT proporciona una evaluación en el marco de la política recaudatoria vigente del país en cuestión y las evaluaciones ponen de manifiesto problemas de desempeño que pueden ser abordados de manera óptima mediante una combinación de medidas administrativas y políticas.

Áreas de Resultado del desempeño

TADAT evalúa el desempeño del sistema de administración tributaria de un determinado país refiriéndose a nueve áreas de resultados:

1. **Integridad del registro de contribuyentes:** La inscripción de los contribuyentes en un registro y el mantenimiento de un registro de contribuyentes completo y exacto es fundamental para una administración tributaria eficaz.
2. **Gestión eficaz de riesgos:** El desempeño mejora cuando se identifican los riesgos que enfrenta la recaudación y la administración tributaria y se los gestiona de manera sistemática.
3. **Apoyo brindado a los contribuyentes para ayudarlos a cumplir sus obligaciones:** En general, la mayoría de los contribuyentes cumple sus obligaciones tributarias cuando recibe la información y el apoyo necesarios para poder cumplir voluntariamente.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones:** La presentación oportuna es fundamental puesto que la presentación de una declaración es un modo fehaciente de determinar la obligación tributaria del contribuyente y su exigibilidad.
5. **Pago oportuno de los impuestos:** La falta de pago y el pago tardío de los impuestos pueden tener un efecto nocivo sobre los presupuestos estatales y la gestión del erario público. La cobranza de impuestos en mora es costosa y demanda gran cantidad de tiempo.
6. **Exactitud de la información presentada en las declaraciones de impuestos:** Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información que se presenta en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Las auditorías y demás inspecciones, como así también las iniciativas proactivas de asistencia al contribuyente, promueven la exactitud de las declaraciones y mitigan el fraude fiscal.
7. **Idoneidad de los procedimientos de resolución de controversias:** Los mecanismos de



² La Organización Mundial de Aduanas desarrolló y promueve activamente un proceso de diagnóstico para la reforma y modernización aduaneras.

revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a objetar una determinación tributaria y obtener una audiencia justa y oportuna.

8. **Administración eficiente de la recaudación:** Las recaudaciones tributarias deben ser contabilizadas en su totalidad, cotejadas frente a las expectativas presupuestarias y analizadas a fin de informar los pronósticos recaudatorios del estado. Las devoluciones legítimas de impuestos a personas físicas y jurídicas deberán ser abonadas rápidamente.
9. **Rendición de cuentas y transparencia:** En tanto instituciones públicas, las administraciones tributarias deben responder por el modo en que emplean los recursos públicos y ejercen sus facultades. La confianza de la ciudadanía se incrementa cuando existe una clara rendición de cuentas de la actuación administrativa en un marco de responsabilidad al ministro, a la legislatura y a la comunidad en su conjunto.

Indicadores y dimensiones de medición asociados

Un conjunto de 28 indicadores de alto nivel y relevancia crítica en el desempeño de la administración tributaria se relaciona con las ARD - ver Cuadro 1. Estos son los indicadores sobre los que se asignan calificaciones y se elaboran informes. Se toma en cuenta un total de 47 dimensiones de medición para arribar a las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene de uno a cuatro dimensiones de medición.³

TADAT evalúa las fortalezas y debilidades relativas del sistema de administración tributaria de un determinado país por referencia a cada indicador; no se propone asignarle un puntaje de desempeño global único a dicha administración. Las evaluaciones TADAT reflejan el grado de madurez de una administración tributaria determinada en el contexto de la buena práctica internacional. Evaluaciones subsiguientes (cada dos a tres años) brindarán información sobre el grado de mejora y madurez que está alcanzando la administración tributaria de un país determinado.

Con el transcurso del tiempo, conforme se realicen más evaluaciones, comenzará a surgir un panorama de las diferencias relativas entre el desempeño de diferentes países, regiones y grupos de ingresos al interior de cada país. Esto ayudará a los investigadores a comprender mejor las fortalezas de las diferentes respuestas administrativas y ofrecerá información útil para analizar a nivel mundial cuáles son los enfoques más eficaces para la administración tributaria.

Sin embargo, los informes de evaluación de TADAT no incluirán recomendaciones sobre reformas específicas ni establecerán supuestos sobre el posible impacto de las reformas en curso en el desempeño de la administración tributaria. En lugar de ello, al poner de manifiesto las debilidades de la administración, el informe sentará las bases para el debate acerca de los objetivos de reforma, las estrategias de implementación y la priorización y secuencia de las intervenciones.

³ A lo largo de la guía práctica, cada conjunto de ARD, indicadores y dimensiones se identifican con el código Px.y.z: donde z es la dimensión del indicador y para ARD x. Por ejemplo, P2-3-1 representa la dimensión 1 del indicador 3 del ARD 2.

Cuadro 1. Indicadores de desempeño TADAT

ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.
ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.
ARD 5: Pago oportuno de los impuestos
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.
A5-14. Puntualidad de los pagos.
A5-15. Flujos y saldos de la mora tributaria.
ARD 6: Exactitud de la información declarada
A6-16. Alcance de medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.
ARD 7: Resolución efectiva de los litigios tributarios
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.
ARD 8: Administración eficiente de la recaudación
A8-22. Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.
A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.

Método de calificación

Para la evaluación de los indicadores se sigue el mismo enfoque que en la herramienta de diagnóstico del gasto público y rendición de cuentas financieras (GPRC, o PEFA por sus siglas en inglés) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.⁴

Cada una de las dimensiones de medición TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación general de un indicador se basa en la evaluación de las dimensiones individuales del indicador. Estos son calificados en una escala de cuatro puntos "ABCD" según criterios de calificación específicos utilizados en la totalidad de la guía práctica. La interpretación de dichas calificaciones es, a grandes rasgos, la siguiente:

- 'A' indica un desempeño que cumple o supera la buena práctica internacional. En este sentido, a los fines de TADAT, se considera como buena práctica a cualquier enfoque probado y comprobado que se aplique en una mayoría de las administraciones tributarias líderes. Cabe señalar, sin embargo, que no es necesario que un proceso esté a la vanguardia del desarrollo tecnológico ni de otro tipo para ser considerado una "buena práctica". Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, las buenas prácticas descritas en la presente guía probablemente evolucionen a lo largo del tiempo conforme se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.
- 'B' representa un desempeño sólido (es decir, un nivel saludable de desempeño si bien se ubica un escalón por debajo de la buena práctica internacional).
- 'C' significa desempeño pobre respecto de la buena práctica internacional.
- 'D' marca desempeño insuficiente, y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación como "C" o superior. Además, una calificación "D" es la que se otorga en ciertas situaciones en las que existe información insuficiente para que los evaluadores puedan determinar y calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se da la calificación "D" cuando una administración tributaria no puede facilitar datos numéricos básicos para los fines de evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, las áreas de presentación, pago y tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria para brindar la información requerida es indicativa de deficiencias en sus sistemas de gestión de la información y las prácticas de seguimiento del desempeño respecto de una dimensión determinada

Las calificaciones asignadas a cada dimensión se combinan en un puntaje global por indicador empleando uno de dos métodos posibles: Método 1 (M1) o Método 2 (M2).

El método M1 se utiliza para todos los indicadores de una sola dimensión y para los indicadores de múltiples dimensiones en los casos en que un desempeño deficiente en una de las dimensiones del indicador probablemente menoscabe el impacto de un buen desempeño en las otras dimensiones del mismo indicador (en otras palabras, se vea afectado por el eslabón más débil de la cadena de indicadores del indicador). En el caso de los indicadores con dos o más

⁴ La herramienta de diagnóstico PEFA evalúa el estado de los sistemas de gasto público, compras estatales y rendición de cuentas financieras de un país. Muchos países y organismos donantes han adoptado el marco de medición de desempeño PEFA desde su lanzamiento en 2005.

dimensiones, los pasos para determinar la calificación global o agregada del indicador son los siguientes:

- Evaluar cada dimensión en forma independiente y asignarle una calificación (es decir, A, B, C, o D).
- Combinar las calificaciones de la dimensión individual eligiendo la calificación más baja asignada a cualquiera de las dimensiones.

El Método M2 se basa en el promedio de las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza en el caso de determinados indicadores de dimensiones múltiples cuando una calificación baja para una de las dimensiones del indicador no menoscaba necesariamente el impacto de calificaciones más altas para las otras dimensiones del mismo indicador. Si bien todas las dimensiones se inscriben en la misma área del sistema de administración tributaria, pueden lograrse avances en dimensiones individuales con independencia de los demás y sin tener que seguir ninguna secuencia lógica en particular. Los pasos para determinar la calificación global o agregada del indicador son los siguientes:

- Para cada dimensión, evaluar qué nivel se ha alcanzado en la escala de calibración de cuatro puntos 'ABCD' (igual que para el M1).
- Consultar la tabla de conversión (Cuadro 2) para determinar la calificación según el M2 y buscar la sección pertinente de la tabla (indicadores de 2-4 dimensiones).
- Identificar en la tabla la línea que corresponde a la combinación de calificaciones asignada a las dimensiones del indicador (el orden de las calificaciones de la dimensión es irrelevante).
- Seleccionar la correspondiente calificación global para el indicador.

El Cuadro 2 presenta una tabla de conversión que se aplica a todos los indicadores que utilizan el método de calificación M2 solamente y no puede emplearse para los indicadores que utilizan el método M1, ya que esto arrojaría una calificación incorrecta. La tabla de conversión no debe emplearse para calcular calificaciones agregadas para todos los indicadores o subconjuntos de indicadores, dado que no se ha diseñado para tal fin.

Cuadro 2. Tabla de conversión para el método de calificación M2

Nota: Esta tabla NO PUEDE aplicarse a los indicadores que utilizan el método de calificación M1.				
Indicadores de 2 dimensiones				
D	D			D
D	C			D+
D	B			C
D	A			C+
C	C			C
C	B			C+
C	A			B
B	B			B
B	A			B+
A	A			A
Indicadores de 3 dimensiones				
D	D	D		D
D	D	C		D+
D	D	B		D+
D	D	A		C
D	C	C		D+
D	C	B		C
D	C	A		C+
D	B	B		C+
D	B	A		B
D	A	A		B
C	C	C		C
C	C	B		C+
C	C	A		B
C	B	B		B
C	B	A		B
C	A	A		B+
B	B	B		B
B	B	A		B+
B	A	A		A
A	A	A		A
Indicadores de 4 dimensiones				
D	D	D	D	D
D	D	D	C	D
D	D	D	B	D+
D	D	D	A	D+
D	D	C	C	D+
D	D	C	B	D+
D	D	C	A	C
D	D	B	B	C
D	D	B	A	C+
D	D	A	A	C+
D	C	C	C	D+
D	C	C	B	C
D	C	C	A	C+
D	C	B	B	C+
D	C	B	A	C+
D	C	A	A	B
D	B	B	B	C+
D	B	B	A	B
D	B	A	A	B
D	A	A	A	B+
C	C	C	C	C
C	C	C	B	C+
C	C	C	A	C+
C	C	B	B	C+
C	C	B	A	B
C	C	A	A	B
C	B	B	B	B
C	B	B	A	B
C	B	A	A	B+
C	A	A	A	B+
B	B	B	B	B
B	B	B	A	B+
B	B	A	A	B+
B	A	A	A	A
A	A	A	A	A

La Tabla 3 resume el método apropiado de calificación (M1 o M2) a emplearse respecto de cada uno de los 28 indicadores del marco TADAT.

Tabla 3. Método de calificación asociado a cada indicador

ARD	M1		M2
	Indicador	¿Una solo dimensión (S) o múltiples dimensiones (M)?	Indicador
1	A1-1	M	--
	A1-2	S	--
2	A2-3	M	--
	A2-4	S	--
	A2-5	S	--
	A2-6	S	--
3	A3-7	M	--
	A3-8	S	--
	A3-9	M	--
4	--	--	A4-10
	A4-11	S	--
5	A5-12	S	--
	A5-13	S	--
	A5-14	M	--
	--	--	A5-15
6	--	--	A6-16
	A6-17	S	--
	A6-18	S	--
7	--	--	A7-19
	A7-20	S	--
	A7-21	S	--
8	A8-22	S	--
	A8-23	S	--
	--	--	A8-24
9	--	--	A9-25
	--	--	A9-26
	A9-27	S	--
	--	--	A9-28

Informe de evaluación de desempeño

El objetivo del informe de evaluación de desempeño (IED) del sistema TADAT es presentar una cobertura completa de la evaluación TADAT del país de manera estandarizada y concisa. Para lograr este objetivo y asegurar la congruencia y calidad de los informes para todos los países, los evaluadores deberán utilizar la plantilla IED que se presenta en el Apéndice 4. Cabe resaltar los siguientes puntos sobre la plantilla IED:

- Gran parte del texto de la plantilla es genérico e incorpora normas de calidad (en la página Web de la Secretaría de TADAT habrá una plantilla del IED para uso de los evaluadores (www.tadat.org).
- El IED comprende un resumen ejecutivo, tres secciones y cinco anexos.
- El resumen ejecutivo consta de una descripción de una página de las fortalezas y debilidades de la administración tributaria, junto con una tabla de calificaciones de

desempeño evaluadas para los 28 indicadores y un diagrama que muestra la distribución de las calificaciones.

- En la sección introductoria (Sección I) se define el alcance de la evaluación y se recuerda al lector cuáles son los objetivos de la evaluación TADAT y cuáles no. Para más información sobre el método TADAT, el lector podrá consultar el Anexo 1 del IED.
- La Sección II y el Anexo II proporcionan información sobre el contexto del país objeto de la evaluación.
- La Sección III -- la evaluación detallada -- brinda al lector una explicación pormenorizada de cada ARD e indicador, comenzando con una breve descripción de lo que se está midiendo y por qué. A continuación, se presentan las calificaciones (en un cuadro), junto con una explicación de los fundamentos de las calificaciones. Cada párrafo explicativo comienza con una oración introductoria resaltada en negritas que resume el fundamento básico de la calificación. A continuación, se amplían y explican los fundamentos básicos presentados en la oración introductoria. En un adjunto se hace una referencia cruzada entre las calificaciones basadas en mediciones cuantitativas (por ejemplo, coeficiente de declaraciones presentadas) y los cuadros de datos numéricos.
- Las fuentes de datos respecto de cada indicador se resumen en un adjunto.

En caso de que haya opiniones sustancialmente diferentes entre los evaluadores y las autoridades del país, se deberán consignar en el IED definitivo.

La Secretaría del TADAT revisará y validará los IED para asegurar que los informes se hayan elaborado de acuerdo con la plantilla y que se hayan cumplido las normas de calidad requeridas.

Evaluaciones TADAT

Las evaluaciones TADAT generalmente son encomendadas ya sea por organismos internacionales (por ejemplo, el Banco Africano de Desarrollo, el Banco de Desarrollo Asiático, la Comisión Europea, el FMI, el Banco Inter-americano de Desarrollo, y el Banco Mundial), donantes bilaterales, o bien por el Ministerio de Hacienda o la administración tributaria del país en cuestión.

Las evaluaciones TADAT son llevadas a cabo por un equipo de evaluadores generalmente compuesto por tres o cuatro evaluadores capacitados, uno de los cuales es designado como coordinador del equipo de evaluación. El equipo incluye al menos uno (pero preferentemente dos o más) evaluador(es) capacitados, con al menos cinco años de experiencia en la administración tributaria. El equipo también puede incluir uno o más analistas de soporte para asistir en la recolección de datos, la recopilación de pruebas y el trabajo de análisis. No obstante, dichos analistas no pueden participar de la determinación de las calificaciones "ABCD" (es decir, solo los evaluadores capacitados del equipo pueden determinar las calificaciones de la evaluación).

Cada evaluación se desarrolla en cuatro fases:

- **Fase 1. Inicio de la evaluación:** Toda evaluación TADAT requerirá una solicitud formal de parte de las autoridades del país a la organización auspiciante (por ejemplo, el FMI, el Banco Mundial), o directamente a la Secretaría. En los casos en los que la solicitud no se curse directamente a la Secretaría, la organización auspiciante deberá reenviar una copia de la misma a la Secretaría. La carta de solicitud generalmente provendrá del ministro responsable de la administración tributaria del país (en general, el Ministro de Hacienda) y / o el titular de la agencia principal a cargo de administrar los impuestos nacionales del país

(por ejemplo, la Secretaría de Impuestos o la autoridad nacional de ingresos públicos). La carta deberá además indicar el momento deseado para la evaluación. La Secretaría notificará a todos los socios TADAT y a los proveedores de asistencia técnica sobre estas solicitudes.⁵ El objetivo de este requerimiento es:

- Identificar y registrar los intereses del país candidato y aquéllos de los proveedores de asistencia técnica nacional e internacional, con el objetivo primordial de minimizar la duplicación de esfuerzos y trabajar en objetivos en conflicto;
 - Alentar el trabajo de campo de equipos mixtos de evaluadores capacitados de parte de todos los proveedores de asistencia técnica y todo otro sector interesado; y, por último,
 - Al concluir la evaluación TADAT, permitir que el país y sus donantes y el / los proveedores(es) de asistencia técnica coordinen, prioricen y determinen la secuencia de las prioridades de reforma y el soporte en forma conjunta según un diagnóstico compartido.
- **Fase 2. Pre-evaluación:** Se trata de la fase de planificación y preparación del equipo evaluador que comienza entre seis y ocho semanas antes de la fase de evaluación en el país (Fase 3). Las tareas de esta etapa incluyen:
 - Iniciar los preparativos mediante comunicación formal con el país cliente. Esto supone que el coordinador del equipo responda la carta de solicitud del ministro y / o el titular de la administración tributaria para explicarle brevemente el proceso TADAT y solicitar el apoyo del país para dar inicio a la evaluación.
 - Comunicarse con la administración tributaria del país cliente respecto de la logística de la evaluación, lo que incluye confirmar las fechas en que se realizará la evaluación en el país (Fase 3) y establecer un único punto de contacto dentro de la administración tributaria para encauzar toda la comunicación subsiguiente con el equipo evaluador. Es sumamente importante contar con una contraparte directa durante las fases dos a cuatro de la evaluación.
 - Copiar toda la comunicación a los donantes o potenciales donantes, según corresponda. Esto ocurrirá cuando un donante, en consulta con el país cliente, haya contribuido en la decisión del país de someterse a una evaluación TADAT.
 - Notificar a la Secretaría sobre la evaluación programada una vez confirmadas las fechas de la Fase 3.
 - Enviar un cuestionario a la administración tributaria a través del país contraparte y al menos tres semanas antes del inicio de la Fase 3 con el fin de recabar datos numéricos y demás información crucial para el procedimiento TADAT. Como mínimo, los evaluadores deberán utilizar la "Plantilla de Cuestionario Pre-evaluación" del Apéndice 2. En caso de que la administración tributaria del país encuentre dificultades para recabar la información requerida, puede ser aconsejable enviar un analista al país cliente unos

⁵ El TADAT está financiado por socios e instituciones de fomento internacionales, entre ellas la Comisión Europea, Alemania, el FMI, Japón, los Países Bajos, Noruega, Suiza, el Reino Unido y el Banco Mundial.

días antes de la fecha de inicio de la Fase 3 con el fin de asistir en la recopilación de los datos.

- Enviar un cronograma de trabajo sugerido para la evaluación a la contraparte. Esto debe suceder entre dos y tres semanas antes del inicio de la Fase 3 para permitirle a la contraparte el tiempo suficiente para coordinar reuniones con los funcionarios indicados -ver Cronograma de Trabajo sugerido para la evaluación en el país en el Apéndice 3.
- Investigar acerca del país, lo que incluye recabar información respaldatoria general sobre el país y los entornos económico, comercial, político y social en los que opera su régimen tributario. Los sitios web de la administración tributaria del país suelen ser una valiosa fuente de información pertinente para las ARD y la evaluación de los indicadores. También lo son los sitios web de otras partes interesadas (por ejemplo, el ministerio de hacienda, la auditoría general, el ombudsman tributario, el poder judicial, los registros de personas jurídicas, las contadurías y las cámaras de comercio). Los informes de país que se encuentran en el sitio web del FMI también son de utilidad, al igual que los informes del Banco Mundial y demás informes de otros socios de fomento y sectores interesados del país (por ejemplo, memorandos económicos del país y documentos relativos a proyectos tributarios). Asimismo, se debe solicitar al país todo informe reciente sobre asistencia técnica en el área de administración tributaria.
- **Fase 3. Evaluación en el país:** El trabajo crítico de una evaluación TADAT tiene lugar durante esta fase, que normalmente insume entre dos y tres semanas. Las tareas fundamentales incluyen:
 - Una reunión inicial con el ministro (si corresponde) y con el responsable y los funcionarios jerárquicos de la administración tributaria. El propósito de esta reunión es: 1) dar a conocer a los funcionarios jerárquicos los objetivos, procedimientos y productos concretos de la herramienta diagnóstica TADAT (posiblemente a través de una breve presentación de la herramienta TADAT); 2) analizar el programa de trabajo del equipo evaluador; y 3) responder las preguntas y cuestiones que se planteen.
 - Una serie de reuniones con funcionarios de la administración tributaria, generalmente distribuidas a lo largo de cinco días. En este sentido, se celebrará una reunión de entre tres y cuatro horas de duración por cada ARD, pero esto puede variar según las circunstancias halladas in situ. Estas reuniones tienen el objetivo de recabar información y pruebas respecto de cada indicador y dimensión. Durante estas reuniones, los evaluadores emplearán las listas de preguntas y ejemplos de pruebas que se exponen en la guía práctica. Quizá se requieran reuniones de seguimiento, incluso de validación de las pruebas. No existe un orden pre-establecido para la celebración de las reuniones de las ARD, ya que el calendario se fijará según la disponibilidad de los funcionarios participantes. No obstante, se recomienda enfáticamente abordar el ARD 1 en primer término, puesto que se ha encontrado que el estado de la base de contribuyentes registrados impacta en la evaluación de otras ARD.
 - Un recorrido de los procedimientos de trabajo de las oficinas operativas / de campo, que incluya a la oficina de grandes contribuyentes.
 - Calificar cada dimensión e indicador según el análisis de las pruebas recabadas. Para esta tarea, los evaluadores aplicarán los criterios de calificación definidos en la guía práctica para cada ARD.

- Elaborar un informe borrador (el IED) utilizando la plantilla contenida en el Apéndice 4. El IED borrador deberá ser entregado al ministro y / o al titular de la administración tributaria al menos 24 horas antes de la reunión de cierre.
- Una reunión de cierre durante el último día de la Fase 3 con el ministro (si corresponde) y con el titular y equipo de funcionarios jerárquicos de la administración tributaria. El propósito de esta reunión es que el equipo evaluador presente la evaluación TADAT definida en el IED borrador y que los funcionarios del país tengan la oportunidad de hacer observaciones y dialogar sobre las calificaciones.
- Invitar al país a formular comentarios por escrito sobre el IED borrador dentro de los 21 días calendarios posteriores a la finalización de la evaluación en el país (el país debe ser notificado de dicha invitación por escrito al momento de entregar el IED borrador y verbalmente durante la reunión de cierre).
- El coordinador del equipo evaluador les entregará a las autoridades del país (al ministro o al titular de la administración tributaria) un cuestionario cuyo objetivo es juzgar la calidad del trabajo del equipo evaluador -- ver plantilla de cuestionario en el Apéndice 5. Deberá requerirse a las autoridades que envíen el cuestionario completo a la Secretaría (Secretariat@tadat.org) dentro de los 21 días calendarios posteriores a la finalización de la evaluación en el país.
- Informar a las partes interesadas según corresponda y, solo con el consentimiento de las autoridades del país, el equipo evaluador podría (sin extender copia del IED borrador) informarles a las partes interesadas relevantes, tales como órganos del gobierno y / o proveedores de asistencia técnica el resultado de la evaluación.
- **Fase 4. Post-evaluación:** Durante esta fase se finaliza el IED y el coordinador del equipo evaluador evalúa a los miembros del equipo. Las tareas de esta etapa incluyen:
 - Durante el último día de la evaluación en el país (Fase 3), el envío de una versión electrónica del IED borrador a la Secretaría para su revisión. En tanto custodia de la marca TADAT, la Secretaría hará una revisión del IED respecto de las dimensiones de calidad requeridos.
 - Carga de los documentos de trabajo y las pruebas que justifican el IED al sitio web seguro de TADAT; esto facilita el proceso de revisión de calidad por parte de la Secretaría y debe realizarse el último día de la Fase 3.
 - Asegurar los comentarios (feedback) del país dentro de los 21 días calendarios posteriores a la finalización de la Fase 3.
 - Considerar los comentarios (feedback) del país e introducir modificaciones al IED según corresponda. En los casos en que existan diferencias sustanciales respecto del desempeño entre evaluadores y autoridades, estas deberán consignarse en el IED.
 - Dentro de los 35 días calendarios posteriores al término de la Fase 3, el envío de una copia electrónica del IED que contenga la devolución del país a la Secretaría para su revisión final y aprobación.

- Dentro de los 45 días calendarios posteriores al término de la Fase 3, el coordinador del equipo evaluador de TADAT de la institución auspiciante enviará el IED aprobado al país cliente mediante una carta de envío, para la cual se suministrará una plantilla en el sitio web de la Secretaría (www.tadat.org). La carta de envío debe incluir un párrafo que le solicite al país la publicación del IED para mayor divulgación, y la aceptación de dicha publicación deberá constar por escrito. Una vez otorgada la autorización escrita, deberán seguirse los protocolos de publicación de la institución auspiciante. Deberá respetarse la decisión del país de publicar o no.
- En caso de que el país haya prestado consentimiento escrito de publicar el IED al equipo evaluador o a la institución auspiciante, publicarlo y debatirlo con las partes que corresponda.
- La Secretaría compartirá el IED con los miembros del Comité Ejecutivo de TADAT.
- El coordinador del equipo evaluador brindará sus comentarios (feedback) a la Secretaría respecto de la calidad y aporte de cada miembro del equipo evaluador mediante un cuestionario electrónico generado automáticamente a ser provisto por la Secretaría -- ver plantilla de cuestionario en el Apéndice 6.

En el Apéndice 7 se brindan más detalles sobre el proceso de aseguramiento de la calidad post-evaluación.

II. Introducción a la Guía práctica

Objetivo de la Guía práctica

La guía práctica tiene como propósito:

- Proporcionar a los evaluadores capacitados un método estructurado para realizar una evaluación objetiva de desempeño del régimen de administración tributaria de un país.
- Establecer un conjunto de dimensiones de calidad aplicables en la realización de una evaluación y la elaboración de un IED.
- Asegurar la congruencia del enfoque aplicado por todos los evaluadores.

Estructura de la Guía práctica

Esta guía práctica está estructurada en torno a las nueve áreas de análisis del desempeño (ARD) que comprende el marco TADAT. Se destina una sección específica a cada ARD - ver las secciones III a XI - que incluye:

- Una breve explicación del resultado de desempeño buscado y una descripción de lo que se considera una buena práctica.
- Un resumen de los indicadores, mediciones y métodos de calificación utilizados para evaluar el desempeño.

- Una lista detallada de preguntas que sirvan de guía a los evaluadores del sistema TADAT en sus indagaciones de campo. La lista no pretende ser exhaustiva. Habrá casos en los que los evaluadores deberán realizar una indagación más profunda y formular preguntas adicionales según su habilidad y criterio profesionales para evaluar un determinado indicador de desempeño.
- Ejemplos de las evidencias que deben recopilar los evaluadores durante el proceso de preparación y el trabajo de campo, teniendo en cuenta que las evaluaciones TADAT se basan en pruebas (es decir, las calificaciones deben basarse en hechos y estar respaldadas por documentos y otras pruebas, incluidos documentos sobre las políticas administrativas, manuales de procedimientos, datos numéricos extraídos del sistema de información sobre la gestión de la administración tributaria y observaciones realizadas por los evaluadores del sistema TADAT con respecto a los procesos y procedimientos de trabajo vigentes).
- Un sistema detallado de medición del desempeño presentado en forma de matriz en la que se muestre, para cada indicador y dimensión, los criterios que han de aplicarse para determinar una calificación del desempeño. Al igual que con la lista de preguntas, los evaluadores deberán emplear su criterio profesional para la aplicación del marco de medición de desempeño. Inevitablemente, habrá situaciones que no se ajustan con exactitud a los criterios delineados, lo que exige el criterio profesional para determinar una calificación de desempeño adecuada.

Por último, en los apéndices de la guía práctica se proporciona: 1) un glosario de términos utilizados; 2) un cuestionario que ha de enviarse al país cliente con antelación al trabajo de campo del equipo evaluador; 3) una planilla de trabajo sugerida para uso del equipo evaluador in situ; 4) una plantilla del IED a confeccionar una vez concluida la evaluación de todos los ARD; 5) una plantilla para la evaluación del equipo evaluador de parte del país; 6) una plantilla para la evaluación de los miembros del equipo evaluador; y 7) una descripción del proceso de revisión de calidad para las ARD.

Términos de uso común en la Guía práctica

Los principales términos que tienen un significado específico en esta guía práctica se definen en el glosario que se presenta en el Apéndice 1. Para conveniencia del lector, todos los términos incluidos en el glosario aparecen subrayados la primera vez que se utilizan en la guía práctica.

Confidencialidad de la información

Esta guía práctica -- y en especial las listas de preguntas y el cuestionario previo a la evaluación incluido en dichas listas -- define los campos detallados de información requeridos para realizar una evaluación TADAT. Los evaluadores deberán tener pleno acceso a todos los campos de información a fin de completar sus análisis y evaluaciones. Es importante señalar que para realizar el trabajo de análisis y evaluación no se exigirá información sobre los asuntos de ningún contribuyente en particular. Todos los datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes se presentarán en forma agregada. Sin embargo, si las leyes nacionales y/o las normas internas de la administración tributaria restringieran el acceso a información específica requerida a efectos del análisis y evaluación, la administración tributaria y los evaluadores deberán acordar los mecanismos pertinentes para afrontar esta situación antes de la evaluación. El objetivo será identificar y proteger la información al tiempo que se facilita el acceso del evaluador a dicha información.

III. Área de Resultado del Desempeño 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados

Resultado buscado

Que la totalidad de las personas jurídicas, personas físicas y demás entidades que deban inscribirse figuren en el registro de contribuyentes. Que la información contenida en la base de datos sea completa, exacta y actualizada.

Antecedentes y buena práctica

Una etapa inicial fundamental en la administración tributaria es el registro y numeración de los contribuyentes. Las administraciones tributarias deben recopilar y mantener una base de datos completa de las empresas y particulares obligados por ley a inscribirse; esto comprende a empresas y particulares en tanto contribuyentes directos y a otros, como los empleadores, que tienen la responsabilidad de efectuar retenciones en la fuente. Además, pueden existir contribuyentes que han decidido inscribirse, aunque no están obligados a hacerlo (por ejemplo, la inscripción voluntaria de pequeñas empresas en el IVA, con el fin de reclamar los créditos del impuesto pagado sobre los insumos). La inscripción y numeración de cada contribuyente es la base de los principales procedimientos administrativos relativos a la presentación de declaraciones, el pago, la determinación, el cobro de los impuestos y la información al gobierno (por ejemplo, al Ministerio de Hacienda, al auditor gubernamental, la legislatura y sus comisiones).

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Un número de identificación tributaria (NIT) único que facilite la identificación rutinaria de contribuyentes para medidas administrativas (por ejemplo, detectar a los contribuyentes que no hayan presentado sus declaraciones, la presentación de información por parte de terceros y el cruzamiento de datos (por ejemplo, cruzamiento de datos con respecto a intereses devengados por depósitos bancarios, dividendos pagados por empresas que cotizan en bolsa, ingresos generados por contratos y la venta de bienes) y el intercambio de información con otros organismos del estado. Los NIT con alto grado de integridad generalmente son números sin información incorporada (es decir, no contienen caracteres alfabéticos ni especiales) y tienen un mecanismo de auto-validación (por ejemplo, un dígito de verificación).
- Contar con un sistema de TI con funcionalidades del tipo descrito en la Casilla 1.
- Llevar una base de datos con información de identificación suficiente, exacta y fiable (por ejemplo, nombre, dirección, detalles de contacto, naturaleza y magnitud de la actividad comercial y obligaciones tributarias por tipo de tributo) para facilitar la interacción con el contribuyente y los intermediarios tributarios (es decir, asesores fiscales y contadores), en particular en cuestiones de declaración, pago y determinación de los impuestos.
- Identificar y señalar registros inactivos (por ejemplo, empresas estacionales y contribuyentes que residen temporalmente en otros países) y mantener la base de datos libre de registros inactivos (personas fallecidas y empresas extintas), registros inválidos y duplicados, teniendo en cuenta que los registros inactivos y erróneos producen costos innecesarios (por ejemplo,

por las acciones de cumplimiento vanas iniciadas contra empresas extintas o personas fallecidas) y distorsionan las estadísticas de presentación.

- Asegurar que las solicitudes de registro sean genuinas -- esto incluye, por ejemplo, realizar verificaciones de identidad para impedir la inscripción de entidades ficticias, puesto que tanto el IVA como el impuesto sobre la renta son blanco de fraude por devoluciones impositivas.
- Conducir iniciativas para detectar a empresas y particulares no inscriptos, especialmente aquellos que representan un riesgo por altos ingresos (por ejemplo, trabajadores independientes que perciben altos ingresos). Las iniciativas incluirán, por ejemplo, el uso de información de terceros para identificar empresas recientemente constituidas, y la actividad económica de empresas existentes que no se han inscripto; el uso de datos de la fuerza laboral en sectores específicos para medir los niveles de inscripción personal de los contribuyentes; y controles sorpresivos realizados por la administración tributaria en distritos comerciales para descubrir comerciantes y / o trabajadores no inscriptos.

Casilla 1. Funciones clave de un sistema informático de registro de contribuyentes

Un subsistema de registro informatizado:

- Asigna un NIT nacional a cada contribuyente registrado.
- Valida los NIT mediante el uso de dígitos de verificación.
- Vincula entidades y partes asociadas al contribuyente (por ejemplo, cuando una compañía es parte de un grupo empresarial, o un contribuyente es socio en una sociedad).
- Mitiga el riesgo de registros duplicados o conflictivos (por ejemplo, cuando una compañía o particular que ya están registrados a los fines impositivos intentan inscribirse nuevamente).
- Sirve de interfaz con otros subsistemas de TI para dar soporte a las presentaciones de declaraciones y gestión de recaudación (por ejemplo, para administrar los contribuyentes que no declaran y los deudores, según lo cubierto por las ARD 4 y 5).
- Brinda al personal de primera línea una visión holística de los detalles identificatorios y otros del contribuyente para todos los impuestos principales.
- Permite desactivar o dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera de poder recuperarla en caso de ser necesario.
- Genera información de gestión relativa a la inscripción (por ejemplo, estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación, y sector económico) y brinda una pista de auditoría del acceso de usuario y las modificaciones efectuadas a los datos de registro del contribuyente.
- Brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse y, una vez inscriptos, permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (por ejemplo, el domicilio postal o comercial del contribuyente).

Indicadores, dimensiones y calificación

Se utilizan dos indicadores de desempeño con las siguientes dimensiones de medición para la evaluación de:

- La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios tributarios. La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.

- El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.

El cuadro 4 resume los indicadores, indicadores y métodos de calificación conexos para el ARD 1.

Cuadro 4. ARD 1 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> • La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes y los intermediarios tributarios. • La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro. 	M1 (Véase nota al pie)
A1-2. Conocimiento de la base de posibles contribuyentes	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen. 	M1
<p>Nota: En este caso se utiliza el M1 porque una calificación insuficiente en la primera dimensión menoscaba una buena calificación en la segunda y vice versa. Por ejemplo, una amplia base de información sobre los contribuyentes (que reportaría una calificación buena en la primera dimensión) se vería menoscabada si mucha de la información fuera inexacta (lo cual reportaría una mala calificación de la segunda dimensión). De la misma forma, una buena calificación en lo que respecta a la exactitud (segunda dimensión) se vería menoscabada si la base de datos no tuviera suficiente información para respaldar a la administración tributaria en sus interacciones con los contribuyentes e intermediarios fiscales (primera dimensión). En el M1 la calificación global para un indicador con múltiples dimensiones se basa en la dimensión con la calificación más baja.</p>		

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 5 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de pruebas que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 1.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 6 muestra los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 1.

Cuadro 5. ARD 1 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Preguntas sobre antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo con la legislación tributaria del país: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Quién está obligado a inscribirse en los impuestos principales? ○ ¿Quién puede inscribirse voluntariamente? ○ ¿Quién no tiene permitido inscribirse? • ¿Qué otros organismos estatales, si corresponde, participan en el procedimiento de inscripción de empresas y particulares a los fines tributarios? ¿Cuál es su función? ¿Qué interacción existe entre estos organismos y la administración tributaria? • ¿Qué unidad o unidades de la administración tributaria es/son responsables de inscribir a las empresas y particulares y mantener la base de datos de contribuyentes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ La legislación sobre impuestos principales. ○ El sitio web y demás información publicada por la administración tributaria con respecto a los requisitos de inscripción de empresas y particulares. ○ Los sitios web de otros organismos de regulación que participan en la inscripción y numeración de ciudadanos y empresas. ○ Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
A1-1 Información exacta y fiable sobre los contribuyentes	<p>Dimensión 1: La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes y los Intermediarios tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para particulares ¿contiene la base de datos del registro, por ejemplo, la siguiente información del contribuyente: 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo del evaluador TADAT de la información de identificación y demás información contenida en el registro de contribuyentes con respecto a las personas físicas.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo ○ Domicilio ○ Detalles de contacto (por ejemplo, número de teléfono del contribuyente y / o su intermediario) ○ Fecha de nacimiento ○ Presentaciones y obligaciones de pago aplicables a los impuestos principales en los que está inscrito el contribuyente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Formulario de solicitud de inscripción en el registro tributario y número de identificación tributaria.
	<ul style="list-style-type: none"> ● Para empresas ¿contiene el registro, por ejemplo, la siguiente información sobre los contribuyentes: <ul style="list-style-type: none"> ○ Nombre completo ○ Domicilio comercial y postal ○ Detalles de contacto (por ejemplo, número/s de teléfono del contribuyente y / o su intermediario) ○ Presentaciones y obligaciones de pago aplicables a los impuestos principales en los que está inscrito el contribuyente ○ Fecha de constitución de la empresa o fecha de inicio de actividades comerciales de otros tipos de entidades ○ Naturaleza de la actividad comercial y / sector económico o industria clasificados según sistemas de codificación del gobierno u otros sistemas de codificación reconocidos (por ejemplo, la Clasificación Industrial Internacional Uniforme) ○ Segmento de contribuyentes (por ejemplo, si el contribuyente es pequeño, mediano o gran contribuyente, según los criterios de segmentación aplicados por la administración tributaria) ○ Identidad de entidades vinculadas y terceros relacionados al contribuyente (por ejemplo, detalles de filiales y grupos empresarios). 	<ul style="list-style-type: none"> ● Observación de campo por parte del evaluador TADAT de la información de identificación y demás información contenida en el registro de contribuyentes con respecto a los contribuyentes empresa. ● Formulario de solicitud de inscripción en el registro tributario y número de identificación tributaria.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué características tiene la base de datos de registro de contribuyentes? <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Es computarizada o manual? ○ ¿Es centralizada (es decir, existe una única base de datos nacional para el registro de la totalidad de la población contribuyente) o descentralizada (por ejemplo, mediante la existencia de distintas bases de datos descentralizadas para las poblaciones de contribuyentes de diferentes regiones geográficas dentro del país)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT. • Mapa de alto nivel documentado que describa la configuración del sistema informático y el registro o registros de contribuyentes de la administración tributaria.
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué tipo de sistema de numeración se utiliza para identificar a los contribuyentes? Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿tiene cada uno de los contribuyentes inscriptos un número único de identificación -- un NIT u otro número con alto grado de integridad (por ejemplo, un número nacional de identificación de los ciudadanos/empresas) -- que se utilice para las obligaciones básicas de cumplimiento (como la declaración, pago y determinación de impuestos) con respecto a todos los impuestos principales? ○ ○ ¿Tienen los contribuyentes registrados más de un número de identificación (por ejemplo, números de identificación diferentes para el impuesto sobre la renta y el IVA)? En caso afirmativo, ¿están vinculados los diferentes números de identificación en la base de datos de contribuyentes? • Para países donde se utiliza el NIT, ¿se trata de un número correlativo sencillo con un mecanismo de autovalidación (por ejemplo, un dígito de control)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT del sistema de numeración utilizado. • Documentación sobre políticas y procedimientos y/o especificaciones del sistema informático en relación con el sistema de numeración.
	<ul style="list-style-type: none"> • El subsistema informático de registro de la administración tributaria: <ul style="list-style-type: none"> ○ ○ ¿sirve de interfaz con otros subsistemas de TI (por ejemplo, los de presentaciones de declaraciones y tramitación de pagos)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT del sistema informático, que incluya una demostración de su utilización por parte del personal de primera línea.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿brinda al personal de primera línea una visión holística de los detalles de identificación y otros del contribuyente (por ejemplo, presentaciones y pagos de obligaciones) para todos los impuestos principales? ○ ¿permite la desactivación de registros inactivos para suspender la generación de declaraciones tributarias, recordatorios, determinaciones estimadas y demás acciones respecto de los contribuyentes que se encuentran temporalmente inactivos? ○ ¿permite dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera de poder recuperarla en caso de ser necesario? ○ ¿genera información de gestión relativa a la inscripción (por ejemplo, estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación, y sector económico) y brinda una pista de auditoría del acceso de usuario y las modificaciones efectuadas a los datos de registro del contribuyente? ○ ¿utiliza detalles del registro del contribuyente para generar declaraciones impositivas? ○ ¿brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse? y una vez inscriptos ¿permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (por ejemplo, el domicilio postal o comercial del contribuyente)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejemplos de informes gerenciales generados por el subsistema de TI. • <u>Portal de contribuyentes en el sitio web de la administración tributaria que permite que empresas y particulares se inscriban en impuestos principales y luego actualicen la información contenida en la base de datos.</u> • Documentación sobre las especificaciones del sistema informático que describa las capacidades funcionales del sistema.
	<p>Dimensión 2: La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen procedimientos documentados a nivel nacional para: <ul style="list-style-type: none"> ○ identificar y eliminar a los contribuyentes inactivos (por ejemplo, personas fallecidas y empresas que ya no existen), registros duplicados e inscriptos falsos/inválidos de la base de datos del registro de contribuyentes activos? Si es así, ¿se aplican de manera rutinaria los procedimientos (es decir, se los lleva a cabo periódicamente de manera planificada o programada) o en forma ad hoc (¿es decir, sin planificación o poco frecuentemente)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación sobre procedimientos nacionales que comprenda: <ul style="list-style-type: none"> ○ La identificación y eliminación de registros inactivos, duplicados e inválidos del registro de contribuyentes.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ asegurar que las solicitudes de inscripción sean auténticas y que todos los solicitantes cumplan los requisitos legales de inscripción? Verificar la prueba de identidad presentada por el solicitante para asegurar que no se registren entidades ficticias, dado que tanto el IVA como el impuesto sobre la renta se prestan a reintegros fraudulentos. ○ verificar la exactitud de la información contenida en la base de datos del registro de contribuyentes? En especial, ¿se realizan cruces de información con fuentes de información de terceros (por ejemplo, otros organismos del estado como el registro de empresas) a fin de asegurar que la información contenida esté actualizada? Si es así, ¿se lo hace en forma rutinaria o ad hoc? El cruce de información ¿se realiza a gran escala utilizando procesos automatizados? • En los casos en los que no existen procedimientos documentados ¿qué acciones toma la administración tributaria para mejorar la exactitud de la información contenida en la base de datos del registro? • ¿En qué medida proporciona el registro de contribuyentes certeza a la administración tributaria sobre el número de contribuyentes activos (es decir, empresas y personas con obligaciones tributarias vigentes) para cada impuesto principal? ¿En qué medida han estudiado esta cuestión las autoridades de la administración tributaria? Por ejemplo, ¿se han preparado informes de gestión o informes de auditoría interna durante el último año o dos en relación con la exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes? En caso afirmativo, ¿cuáles son las constataciones, conclusiones y recomendaciones de estos informes? Por otra parte ¿se ha examinado esta cuestión recientemente a través de una auditoría externa? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Control de la prueba de identidad y otros controles para evitar inscripciones ficticias. ○ El uso de fuentes de terceros (por ejemplo, otros organismos del estado) para verificar la exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes. • Informes y otros documentos que describen las medidas que adopta la administración tributaria para mejorar la exactitud de la información contenida en el registro de contribuyentes. Pruebas de limpieza periódica planificada de la base de datos incluirían, por ejemplo, las estadísticas de gestión de la cantidad de contribuyentes eliminados de la base de datos del registro durante el último año o dos. • Informes de gestión internos (entre otros, informes de auditorías internas) y/o informes de auditorías externas sobre la exactitud y fiabilidad de la información contenida en el registro de contribuyentes.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
A1-2 Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales	<p>Dimensión: El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Emprende la administración tributaria iniciativas para la detección de empresas y particulares no inscriptos? Por ejemplo, la administración: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿emplea información de terceros para identificar empresas recientemente constituidas, y la actividad económica de empresas existentes que no se han inscripto? ○ ¿realiza visitas sorpresivas a distritos comerciales para detectar empresas y / o trabajadores no inscriptos? • Respecto de las iniciativas llevadas a cabo en los últimos 1-2 años ¿se realizó un seguimiento de los resultados y se informó sobre los mismos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativas documentadas conducidas y planificadas por la administración tributaria para detectar empresas y particulares no inscriptos. • Estadísticas gerenciales sobre la cantidad de contribuyentes sumados a la base de datos de contribuyentes en los últimos 1-2 años como resultado de iniciativas para detectar empresas y particulares no inscriptos.

Cuadro 6. ARD 1: Marco de medición de desempeño

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
<p>A1-1</p> <p>Información exacta y fiable sobre los contribuyentes</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1: La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes y los intermediarios tributarios.</p>	A	<p>Están presentes todos los siguientes elementos:</p> <p>(i) La información contenida en el registro de contribuyentes incluye, como mínimo, el nombre completo del contribuyente, domicilio, detalles de contacto, fecha de nacimiento o fecha de constitución de la empresa, tipo de actividad de la empresa, identidad de las entidades asociadas y terceros vinculados con el contribuyente (por ejemplo, compañías de los accionistas y / o subsidiarias), segmento de contribuyentes, sector económico / rama de la actividad, y obligaciones de declaración y pago aplicables al contribuyente que surgen de los impuestos principales en que los contribuyentes están inscritos.</p> <p>(ii) Existe un registro de contribuyentes central computarizado.</p> <p>(iii) Cada contribuyente inscrito tiene un número de identificación único con alto grado de integridad.</p> <p>(iv) El subsistema de registro informatizado:</p> <p>a. Sirve de interfaz con otros subsistemas de TI (por ejemplo, los de presentaciones de declaraciones y tramitación de pagos).</p> <p>b. Brinda al personal de primera línea una visión holística de los detalles de identificación y otros del contribuyente para todos los impuestos principales.</p>

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			<p>c. Permite desactivar o dar de baja contribuyentes y archiva la información de manera de poder recuperarla en caso de ser necesario.</p> <p>d. Genera información de gestión relativa a la inscripción (por ejemplo, estadísticas de contribuyentes registrados por tipo de entidad, ubicación, y sector económico) y brinda una pista de auditoría del acceso de usuario y las modificaciones efectuadas a los datos de registro del contribuyente.</p> <p>e. Utiliza detalles del registro del contribuyente para generar declaraciones impositivas.</p> <p>f. Brinda acceso en línea seguro a empresas y particulares a la hora de inscribirse y una vez inscriptos permite actualizar detalles contenidos en la base de datos (por ejemplo, el domicilio postal o comercial del contribuyente).</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i).</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p> <p>(iii) Los contribuyentes registrados tienen más de un número de identificación (por ejemplo, hay distintos números de identificación para el impuesto sobre la renta y el IVA) Estos números están vinculados dentro del registro de contribuyentes. Cada número consta de un número correlativo sencillo con un mecanismo de auto-validación (por ejemplo, un dígito de control).</p>

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			(iv) Ídem punto A (iv).
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) La base de datos del registro está computarizada pero descentralizada entre varias ubicaciones. (iii) Ídem punto B (iii) excepto que los distintos números de identificación están vinculados dentro de cada registro descentralizado. (iv) Ídem punto B (iv) pero en un entorno descentralizado.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.	A	Están presentes todos los siguientes elementos: (i) Existen procedimientos documentados y se aplican rutinariamente (es decir, como actividades planificadas o programadas y conducidas en forma periódica) para: <ol style="list-style-type: none"> a. Identificar y eliminar a los contribuyentes inactivos (por ejemplo, personas fallecidas y empresas que ya no existen), registros duplicados e incriptos falsos e inválidos del registro activo de contribuyentes, además de desactivar y señalar los registros inactivos (es decir, los contribuyentes que se encuentran temporalmente inactivos);

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			<p>b. Garantizar que las solicitudes de inscripción sean auténticas y que todos los solicitantes cumplan los requisitos legales de inscripción. Esto incluiría, por ejemplo, realizar verificaciones de identidad para impedir la inscripción de entidades ficticias, puesto que tanto el IVA como el impuesto sobre la renta son blanco de fraude por devoluciones impositivas.</p> <p>c. Verificar la exactitud de la información que figura en el registro, incluso mediante el uso de procesos automatizados a gran escala para cruzar información contra bases de datos de otros organismos del estado tales como el registro de empresas.</p> <p>(ii) Informes de gestión, auditorías internas o informes de auditorías externas (u otras evidencias) indican un nivel elevado de confianza en la exactitud de la base de datos de registro para cada impuesto principal.</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i) (a) y (b), y similar a A (i) (c), excepto que el cruce de información contra bases de datos de otros organismos se hace a menor escala (por ejemplo, puede restringirse a la verificación de información solo en casos puntuales).</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p>

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
		C	(i) Ídem punto B (i), excepto que los procedimientos documentados se aplican en forma ad hoc (es decir, en forma de actividad no planificada e infrecuente). (ii) Informes de gestión, auditorías internas o informes de auditorías externas (u otras evidencias) no se encuentran disponibles o bien indican un nivel bajo de confianza en la exactitud de la base de datos de registro para cada impuesto principal.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A1-2 Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales Método de calificación M1	El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.	A	(i) Los planes operativos anuales de la administración tributaria especifican iniciativas de detección de empresas y particulares no inscriptos, incluyendo al menos: a. El uso sistemático de fuentes de información de terceros (por ejemplo, registro de empresas y datos de la fuerza laboral); y b. Un programa de inspecciones de sedes de empresas y comercios. (ii) Existen pruebas (por ejemplo, informes documentados) de medidas adoptadas y los resultados obtenidos en el último año en la detección de empresas y personas no inscriptas.
		B	(i) Ídem punto A (i) (a). (ii) Ídem punto A (ii)

Marco de medición del desempeño para el ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
		C	Existen pruebas (por ejemplo, informes documentados) de medidas ad hoc y resultados obtenidos en el último año respecto de la detección de contribuyentes no inscriptos.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

IV. Área de Resultado del Desempeño 2: Gestión eficaz de riesgos

Resultado buscado

Se identifican y gestionan con eficacia los riesgos a las operaciones de recaudación y administración tributarias.

Antecedentes y buena práctica

Las administraciones tributarias enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente los ingresos y / o las operaciones de la administración tributaria. En aras de la practicidad, estos riesgos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Riesgos de cumplimiento - en que puede haber pérdida de ingresos públicos si las empresas o particulares incumplen las cuatro obligaciones principales del contribuyente cubiertas en los ARD 1, 4, 5 y 6 (es decir, inscripción en el régimen tributario, presentación de declaraciones impositivas, pago oportuno de los tributos, y declaraciones completas y exactas), y
- Riesgos institucionales—en que puede haber interrupción de las funciones de la administración tributaria si surgen ciertos acontecimientos externos o internos, tales como catástrofes naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, falla de sistemas de hardware o software informático, huelga de parte de los empleados e infracciones administrativas (por ejemplo, fuga de información confidencial sobre contribuyentes que dé lugar a pérdida de la confianza ciudadana en la administración tributaria).

La gestión de riesgos es fundamental para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque estructurado para la identificación, evaluación, priorización y mitigación de los riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual. Si bien no existe una única manera correcta de identificar y evaluar riesgos, existen metodologías y normas en la literatura de gestión y lineamientos promovidos por diversos organismos tales como la Organización Internacional de Normalización (ISO, por su sigla en inglés)⁶. Más aún, las publicaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) brindan ejemplos de procesos de gestión de riesgos adecuados a los fines de la administración tributaria.⁷

La buena práctica en materia de gestión de riesgos de cumplimiento incluye:

- Recabar información relativa al riesgo de fuentes internas y externas, incluso:
 - Análisis de resultados de los relevamientos medioambientales llevados a cabo por la administración tributaria (como parte de su planificación estratégica) para identificar riesgos de cumplimiento emergentes;⁸

⁶ Ver, por ejemplo, ISO 31000:2009 “Gestión de riesgos – principios y pautas”.

⁷ Ver el marco de evaluación de riesgos descrito en las siguientes publicaciones: nota técnica del FMI “Administración de ingresos públicos: desarrollo de un programa de cumplimiento de los contribuyentes”, noviembre de 2010, y nota de guía de la OCDE “Gestión de riesgos de cumplimiento: gestionar y mejorar el cumplimiento tributario”, 2004.

⁸ La lectura medioambiental implica estudiar e interpretar los factores externos que pueden afectar el régimen tributario y su administración en el mediano a largo plazo. Estos factores incluyen los hechos y tendencias políticos, económicos, sociales, tecnológicos, jurídicos, medioambientales y demográficos.

- Análisis de auditorías y declaraciones fiscales -- estos brindan información sobre áreas en las que los contribuyentes no comprenden los requisitos legales, son propensos a cometer errores o tienden a incumplir (por ejemplo, al no declarar ingresos);
 - Información de terceros (por ejemplo, de bancos, proveedores de tarjetas de crédito, proveedores en línea, bolsas de comercio, Aduanas y demás organismos del estado tales como entes anti-lavado de dinero y registros de tierras y de propiedades;
 - Estudios del comportamiento y actitudes de los contribuyentes con respecto al pago de los impuestos;⁹
 - Investigación sobre temas de cumplimiento específicos a nivel internacional, como potenciales pérdidas de ingresos públicos por la fijación de precios de transferencia y demás formas de traslado de utilidades de parte de contribuyentes con operaciones transfronterizas, y planificación tributaria activa, en especial por particulares con grandes patrimonios y altos ingresos;
 - Estudios sobre la actividad económica oculta de las empresas; y
 - Análisis de brechas en el cumplimiento tributario.
- Identificar, evaluar y clasificar riesgos por segmentos de contribuyentes (es decir, donde se aplican los principios de segmentación de mercado para dividir a la población de contribuyentes en grupos más pequeños y manejables según características y riesgos comunes), impuestos principales, y obligaciones clave (inscripción, presentación de declaraciones, pago y presentación de información).
 - Gestionar riesgos importantes mediante el desarrollo e implementación de un plan de mejora del cumplimiento con funcionalidades del tipo descrito en la Casilla 2.

⁹ Este tipo de estudios identifica los factores socioeconómicos (edad, género, empleo, nivel de educación, etc.) y los factores institucionales (confianza en el gobierno, satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios públicos, etc.) que tienen un efecto sobre la motivación de las empresas y las personas para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Casilla 2. Funciones comunes de un plan de mejora del cumplimiento

Un plan de mejoras tipo:

- Reúne --generalmente en un mismo documento-- una descripción de los riesgos de cumplimiento más significativos identificados en el sistema tributario y explica de qué modo se propone la administración tributaria hacer frente a dichos riesgos.
- Se enfoca en impuestos principales y obligaciones tributarias clave.
- Está estructurado en torno de:
 - ✓ Segmentos de contribuyentes, tales como (1) particulares; (2) micro y pequeñas empresas; (3) empresas medianas; (4) grandes empresas; (5) organizaciones sin ánimo de lucro; (6) organizaciones gubernamentales; (7) particulares con grandes patrimonios y altos ingresos; y
 - ✓ Otras dimensiones, entre ellos (1) tipo de impuestos; (2) rama de la industria; y (3) región geográfica.
- Un resumen del entorno económico, de ingresos públicos y de negocios por cada segmento de contribuyentes (por ejemplo, cantidad de contribuyentes, naturaleza de las entidades, rol de los intermediarios, y contribución a la recaudación tributaria).
- Una reseña de problemas de cumplimiento transversales y riesgos específicos por segmento (problemas transversales son aquéllos que tienen impacto en dos o más segmentos e incluyen, por ejemplo, el traslado internacional de utilidades y el uso de paraísos fiscales).
- La descripción de estrategias de mitigación de riesgos y acciones a emprender. Dichas acciones se centran en los motores o causas subyacentes del incumplimiento (no sus síntomas) y comprenden una combinación de respuestas, entre ellas la educación y asistencia al contribuyente, mejoras en la legislación y procedimientos, auditorías y demás formas de aplicación.
- La explicación del proceso a emplear para realizar el seguimiento y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de riesgos.

La buena práctica en gestión de riesgos institucionales incluye:

- Contar con un registro de riesgos (es decir, un repositorio central de riesgos institucionales identificados como potenciales amenazas a la continuidad de las operaciones de la administración tributaria). Los registros de riesgos pueden variar entre las diferentes organizaciones, pero es característico que incluyan, como mínimo, la siguiente información: una breve descripción del riesgo; la fecha de su identificación; la probabilidad de su aparición; gravedad de su efecto; medidas de mitigación; nombre del responsable del riesgo (es decir, la persona a cargo de velar por que se trabaje sobre dicho riesgo); y el estado actual del riesgo en cuestión.¹⁰
- Contar con un plan para la continuidad de las operaciones de la administración tributaria frente a una catástrofe que destruya los activos y recursos de la administración total o parcialmente, incluso los recursos humanos, instalaciones edilicias, equipos de TI y otros, datos y demás registros. Este tipo de planes, comúnmente llamados planes de continuidad del negocio o de recuperación de desastres, generalmente:

¹⁰ Los recursos de gestión de proyectos brindan buenos ejemplos de los contenidos de los registros de riesgo. Por ejemplo, el Corpus de Conocimiento del Instituto de Gestión de Proyectos (<http://www.pmi.org/>) y PRINCE2 (<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/prince2>) formula recomendaciones sobre los contenidos de los registros de riesgo. Otro ejemplo de gestión de riesgos institucional figura en: <http://www.riskauditing.eu/wp-content/uploads/2010/09/LloydsRMTToolkit.pdf>.

- Evalúan la probabilidad y las consecuencias de los desastres naturales (por ejemplo, inundación, incendio y terremoto) y eventos ocasionados por el hombre (por ejemplo, sabotaje, hurto, disturbios civiles y fraude interno);
- Reseñan medidas a tomar en caso de desastre para mantener la recaudación, brindar servicios al contribuyente, garantizar la seguridad del personal y preservar la confidencialidad de los registros de los contribuyentes.
- Capacitación del personal en procedimientos de recuperación de desastres (por ejemplo, mediante ejercicios de simulación de desastres).
- Tomar medidas preventivas (por ejemplo, respaldo de datos fuera del predio) e implementar controles internos para la protección de los sistemas de la administración tributaria frente al fraude y el error (según el detalle bajo ARD 9).
- Contar con supervisión interna y externa eficaces para detectar y disuadir eventos indeseados (ver ARD 9).

Indicadores, dimensiones y calificación

Cuatro indicadores de desempeño con los siguientes cinco dimensiones se utilizan para evaluar en qué medida la administración tributaria:

- Recaba información e investiga para identificar los riesgos de cumplimiento con respecto a las principales obligaciones tributarias.
- Emplea procedimientos estructurados para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.
- La medida en que mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.
- Realiza un seguimiento y evalúa el impacto de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento.
- Identifica, evalúa y mitiga los riesgos institucionales.

El cuadro 7 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 2.

Cuadro 7. ARD 2 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias. • El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes. 	M1 (Véase nota al pie)
A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento. 	M1
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento. 	M1
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> • El procedimiento que se utiliza para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales. 	M1
<p>En esta instancia se utiliza el M1 porque una mala calificación en una dimensión menoscaba una buena calificación en otra dimensión. Por ejemplo, contar con una metodología sólida para evaluar y priorizar los riesgos identificados (que tendría una buena calificación bajo la segunda dimensión) perdería efecto si la administración tributaria no hiciera lo suficiente en materia de recabar información e investigar los niveles de cumplimiento de los contribuyentes respecto de las obligaciones clave (que obtendría una calificación baja en la primera dimensión). De la misma forma, una buena calificación con respecto a la actividad de recabar información e investigar sobre el cumplimiento (primera dimensión) se vería menoscabada si no existiera un procedimiento para evaluar la importancia relativa de los riesgos identificados en cuanto a sus consecuencias y probabilidad (segundo dimensión). En el M1 la calificación global para un indicador con múltiples dimensiones se basa en la dimensión con la calificación más baja.</p>		

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 8 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 2.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 9 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 2.

Cuadro 8. ARD 2 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Preguntas sobre antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsable/s de establecer las políticas de gestión de riesgos y supervisar su aplicación? • ¿Están funcionando comités activos de gerentes de la cúpula gerencial para gestionar los riesgos de cumplimiento y / o institucionales? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización. ○ Cartas constitutivas o atribuciones de los comités de gestión de riesgos.
<p>A2-3</p> <p>Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento</p>	<p>Dimensión 1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Lleva a cabo la administración tributaria iniciativas para recabar información e investigar para conocer mejor los niveles de cumplimiento y los riesgos con respecto a los impuestos principales, los segmentos de contribuyentes y las principales obligaciones tributarias (inscripción, presentación de declaraciones de impuestos, pago y presentación de información exacta en las declaraciones)? Específicamente, ¿se toman los siguientes tipos de iniciativas? <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Análisis de resultados de los relevamientos medioambientales llevados a cabo por la administración tributaria como parte de su planificación estratégica plurianual? 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación con respecto a los siguientes tipos de iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de resultados de los relevamientos medioambientales llevados a cabo por la administración tributaria como parte de su planificación estratégica ○ Programa o programas de auditorías aleatorias para verificar los niveles de cumplimiento en la totalidad de la población de contribuyentes.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Análisis de declaraciones de impuestos y estados contables? ○ ¿Análisis de resultados de auditoría, incluso los de auditorías aleatorias realizadas como parte del programa más amplio de auditoría de la administración tributaria para evaluar el nivel de cumplimiento en una muestra representativa de la población de contribuyentes objetivo (por ejemplo, proveedores inscritos en IVA o contribuyentes empresas que tributan impuesto sobre la renta dentro de un segmento de la industria en particular)? ○ ¿Investigación de actividades económicas encubiertas (por ejemplo, empresas inscritas y no inscritas que venden y compran bienes y servicios en efectivo y falsifican los registros contables para evadir impuestos)? ○ ¿Estudios de cuestiones internacionales de cumplimiento como la fijación de precios de transferencia y otras formas de traslado de utilidades por parte de grandes contribuyentes con actividades transfronterizas y la planificación tributaria activa de contribuyentes con grandes patrimonios y altos ingresos? ○ ¿Análisis de factores ambientales que influyen en el comportamiento de cumplimiento fiscal de los contribuyentes (por ejemplo, factores comerciales, sectoriales, sociológicos, económicos y psicológicos)? ○ ¿Análisis de información de terceros obtenida, por ejemplo, de bancos, bolsas de comercio y organismos gubernamentales como el ente anti-lavado de dinero y los registros de tierras y de propiedades? ○ ¿Estudios fiscales de brechas? [Nota: Esta pregunta es general, puesto que el análisis de las brechas fiscales está abordado en detalle en el ARD 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Análisis de declaraciones de impuestos y estados contables. ○ Estudios sobre los precios de transferencia y el traslado de utilidades. ○ Estudios de las prácticas de planificación tributaria de los contribuyentes de gran patrimonio y altos ingresos. ○ Investigación sobre actividad económica encubierta de empresas inscritas y no inscritas. ○ Estudios sobre los factores ambientales que influyen en las actitudes de los contribuyentes con respecto al pago de los impuestos. ○ Análisis de información de terceros. ○ Convenios de intercambio de información y asistencia mutua con otros países.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	6.]	
	<p>Dimensión 2: El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria un procedimiento estructurado -- del tipo descrito en la literatura de gestión contemporánea y / o señalado como adecuado para el uso de las administraciones tributarias en publicaciones, por ejemplo, del FMI y la OCDE -- en funcionamiento para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento? • En caso afirmativo, este procedimiento: • ¿abarca todos los impuestos principales? • ¿abarca todos los segmentos de contribuyentes principales? • ¿emplea información recabada de las diversas fuentes mencionadas en la dimensión 1? • ¿forma parte del procedimiento de planificación de la administración tributaria de forma que los riesgos de cumplimiento y las respuestas relacionadas se determinan en el contexto de los objetivos y capacidades más amplios de la administración? En caso afirmativo, ¿está el procedimiento de evaluación de riesgos unido a un procedimiento de planificación estratégica plurianual? O de lo contrario, ¿está vinculado al procedimiento anual de planificación de operaciones de la administración tributaria? • ¿lleva la administración tributaria un registro de riesgos de cumplimiento? Es característico que los registros de riesgos describan cada uno de los riesgos y la naturaleza de la amenaza que presentan para el sistema tributario, como el impacto en la recaudación tributaria, los objetivos de las políticas públicas, la 	<ul style="list-style-type: none"> • Método de gestión de riesgos documentado que utiliza la administración tributaria para identificar, evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes. • Registro de riesgos de cumplimiento identificados por cada segmento y / o subsegmento de contribuyentes. • Documentación que muestre cómo se evalúan y priorizan los riesgos identificados. Una administración tributaria puede, por ejemplo, utilizar una 'matriz de calificación de riesgos' -- que analiza la probabilidad y las consecuencias de cada riesgo -- para establecer las prioridades relativas de los riesgos identificados.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>confianza de la ciudadanía en el sistema y la reputación de la administración tributaria. Un ejemplo de un riesgo de cumplimiento del segmento de grandes contribuyentes sería el riesgo vinculado con el establecimiento de precios de transferencia y otras formas de traslado de utilidades que llevan a cabo las empresas multinacionales (EMN) que actúan en el país y tienen importantes operaciones transfronterizas. Ejemplos de riesgos vinculados con el segmento de contribuyentes de pequeñas empresas serían el encubrimiento de ingresos a través de la falsificación de registros contables y operaciones en efectivo.</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Realiza la administración tributaria estimaciones de la recaudación tributaria perdida a consecuencia del incumplimiento de los contribuyentes? (Por su naturaleza, es probable que estas estimaciones sean aproximadas y tengan como fin obtener información para el procedimiento de evaluación y respuesta a los riesgos.) • ¿Con qué frecuencia se realizan las estimaciones? • ¿Está documentado el método de estimación, incluidos los supuestos que sustentan las estimaciones? ¿Se aplica el método de manera uniforme? • ¿Se hacen estimaciones de las pérdidas de recaudación con respecto a áreas específicas de incumplimiento? Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿empresas no inscriptas? ○ <u>¿elusión tributaria a través de una planificación tributaria activa (por ejemplo, evasión mediante fijación de precios de transferencia y otras formas de traslado de beneficios por parte de grandes contribuyentes con actividades transfronterizas y estrategias de evasión por parte de contribuyentes de grandes patrimonios y altos ingresos)?</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • Método documentado empleado por la administración tributaria para estimar la recaudación tributaria perdida a consecuencia del incumplimiento de los contribuyentes. • Estimaciones documentadas de pérdidas de recaudación tributaria en áreas específicas de incumplimiento, como empresas no inscriptas, evasión fiscal por ingresos no declarados y exceso en los reclamos de deducción, elusión de impuestos a través de la planificación tributaria activa (por ejemplo, elusión de impuestos por parte de las EMN a través de los precios de transferencia y otros sistemas de traslado de beneficios), reembolsos fraudulentos y otras formas de fraude fiscal.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿evasión tributaria ilegítima (por ejemplo, ingresos no declarados de las empresas y excesos en el reclamo de deducciones y devoluciones)? ○ <u>¿fraude fiscal (por ejemplo, reclamos fraudulentos de reembolso del IVA y el impuesto sobre la renta)?</u> • ¿Se abarcan todos los impuestos principales? • ¿Se informan públicamente las estimaciones de pérdidas de recaudación? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes publicados elaborados por la administración tributaria en relación con las pérdidas de recaudación tributaria.
<p>A2-4</p> <p>Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.</p>	<p>La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria un programa de mejora del cumplimiento para mitigar los efectos de los riesgos identificados para el sistema tributario? • En caso afirmativo, ¿incluye el programa de cumplimiento medidas de mitigación planeadas con respecto a los siguientes elementos?: <ul style="list-style-type: none"> ○ todos los impuestos principales ○ los principales segmentos de contribuyentes ○ riesgos vinculados con las cuatro principales obligaciones de cumplimiento de los contribuyentes (inscripción, presentación de declaraciones, pago y exactitud de la información presentada en las declaraciones) ○ todos los riesgos evaluados como 'altos' • ¿Abarca también el programa de cumplimiento riesgos menos graves para los 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de cumplimiento documentado anual y / o plurianual.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>cuales corresponde aplicar actividades de vigilancia en lugar de una intervención activa, para asegurar que se identifique de forma rápida cualquier deterioro adicional del cumplimiento?</p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa de cumplimiento ¿abarca varios años o solamente uno? • ¿Cuál fue el grado de implementación real del plan de mejora del cumplimiento en el ejercicio fiscal completo más reciente? 	
<p>A2-5</p> <p>Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.</p>	<p>El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Lleva a cabo la administración tributaria un seguimiento de los avances y la evaluación del impacto de las iniciativas de mitigación del riesgo? • ¿Se hace un seguimiento de los informes periódicos sobre los avances de las medidas de mitigación del riesgo a nivel de las jerarquías de la administración tributaria? • ¿Ha cuantificado la administración tributaria el impacto en el cumplimiento -- incluso el impacto en la recaudación de impuestos y el comportamiento de cumplimiento de los contribuyentes -- de las principales actividades de mitigación de riesgos realizadas en los últimos uno o dos años? • ¿Existen pruebas en los últimos uno o dos años de que la administración tributaria haya alertado a las autoridades de política fiscal sobre las deficiencias en la legislación que hayan expuesto al sistema tributario a altos niveles de riesgo (por ejemplo, prácticas activas de planificación tributaria que supongan maniobras para eludir impuestos)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes de avance respecto de la implementación de las actividades de mitigación de riesgos planificadas. • Informes de evaluación del impacto en el cumplimiento -- entre otros aspectos, del impacto en la recaudación de impuestos y el comportamiento de los contribuyentes en materia de cumplimiento -- de las principales actividades de mitigación realizadas en los últimos uno o dos años. • Proceso documentado y procedimiento para utilizar como insumos las conclusiones de las actividades de mitigación en la elaboración de futuros programas de mejora del cumplimiento.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Es usual la práctica de documentar las constataciones de las actividades de mitigación de riesgos de cumplimiento y utilizarlas en el procedimiento de elaboración de futuros programas de mejora del cumplimiento? 	<ul style="list-style-type: none"> Informes elaborados por la administración tributaria para alertar a las autoridades de política fiscal sobre las deficiencias de política identificadas que hayan expuesto al sistema tributario a altos niveles de riesgo. Cambios en la legislación para rectificar las deficiencias identificadas por la administración tributaria en materia de políticas.
A2-6 Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	<p>El procedimiento empleado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene la administración tributaria un procedimiento estructurado para identificar, evaluar, priorizar y mitigar riesgos institucionales, como el riesgo de falla del sistema informático y la pérdida de información de los contribuyentes? En caso afirmativo, ¿forma parte del procedimiento de planificación de la administración tributaria de forma que los riesgos institucionales y las respuestas consiguientes se determinan en el contexto de los objetivos y capacidades más amplios de la administración? ¿Lleva la administración tributaria un registro de riesgos de cumplimiento institucional? ¿Existe en funcionamiento un plan de continuidad del negocio (o recuperación de desastres)? 	<ul style="list-style-type: none"> Método documentado de gestión de riesgos que utiliza la administración tributaria para identificar, evaluar, priorizar y mitigar los riesgos institucionales. Lista documentada de los riesgos institucionales identificados (por ejemplo, consignados en un registro de riesgos). Documentación que muestre cómo se evalúan y priorizan los riesgos identificados. Planes documentados de medidas de mitigación e informes a las autoridades sobre su implementación.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Con qué frecuencia se revisa y actualiza el plan de continuidad del negocio (o recuperación de desastres)? • ¿Lleva a cabo la administración tributaria un seguimiento de los avances y la evaluación del impacto de las iniciativas de mitigación del riesgo institucional? • ¿Se hace un seguimiento de los informes periódicos sobre los avances de las medidas de mitigación del riesgo a nivel de las jerarquías de la administración tributaria? • ¿Cómo prueba la administración tributaria su capacidad de respuesta frente a interrupciones de sus operaciones internas o externas no planificadas? Por ejemplo, ¿realiza ejercicios de simulación de catástrofes? ¿Se realiza algún otro tipo de programa de capacitación del personal? 	

Cuadro 9. ARD 2: Marco de medición de desempeño

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
<p>A2-3</p> <p>Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión 1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.</p>	A	<p>La administración tributaria reúne conocimientos sobre los niveles de cumplimiento y los riesgos actuales y emergentes mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. El análisis de los resultados de las evaluaciones ambientales llevados a cabo por la administración tributaria como parte de su planificación estratégica plurianual; b. La recopilación e interpretación de datos de una serie de fuentes externas (por ejemplo, instituciones financieras, aduanas y otros organismos gubernamentales, otras jurisdicciones fiscales, estudios del comportamiento de los contribuyentes y problemas puntuales de cumplimiento); y c. La recopilación e interpretación de datos de una serie de fuentes internas (auditorías fiscales, declaraciones impositivas, estudios de brechas de cumplimiento, estudios del comportamiento de los contribuyentes, otras investigaciones internas, etc.).
		B	La administración tributaria reúne conocimientos sobre los niveles de cumplimiento y los riesgos mediante: ídem punto A (b) y (c).
		C	La administración tributaria lleva a cabo iniciativas de recabar información e investigaciones menos abarcadoras y mayormente restringidas a fuentes de información internas.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
	Dimensión 2: El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.	A	Como parte de un procedimiento de planificación estratégica plurianual, hay en funcionamiento un proceso estructurado -- del tipo descrito en la literatura de gestión contemporánea y / o señalado como adecuado para el uso de las administraciones tributarias en publicaciones, por ejemplo, del FMI y la OCDE -- para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento respecto de todos los impuestos principales, las cuatro obligaciones de cumplimiento principales, y segmentos de contribuyentes clave.
		B	Similar a A, excepto que el procedimiento de evaluación de riesgos no forma parte de un procedimiento de planificación estratégica plurianual. Sin embargo, el proceso está vinculado a la planificación anual operativa más amplia de la administración tributaria.
		C	Existe en funcionamiento un proceso de evaluación de riesgos menos estructurado para evaluar y priorizar los riesgos de cumplimiento respecto de todos los impuestos principales y los cuatro tipos de obligaciones de cumplimiento principales.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A2-4 Mitigación de los riesgos a través de un programa	La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.	A	(i) Existe un programa de mejora del cumplimiento documentado que comprende actividades de mitigación respecto de todos los riesgos elevados identificados, y cubre los siguientes aspectos: a. Todos los impuestos principales;

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
de mejora del cumplimiento. Método de calificación M1			b. Las cuatro principales obligaciones de cumplimiento; y c. Los principales segmentos de contribuyentes (ii) El plan de mejora del cumplimiento cuenta con plenos recursos y se realiza un seguimiento del avance de su implementación en forma periódica (por ejemplo, mensualmente).
		B	(i) Ídem punto A (i) (a) y (b). Con respecto a A (i) (c), al menos los riesgos del segmento de grandes contribuyentes están cubiertos específicamente en el plan de mejora del cumplimiento. (ii) Ídem punto A (ii)
		C	(i) Existe un plan documentado de cumplimiento anual que comprende las actividades de mitigación respecto de los riesgos identificados del régimen tributario. El plan puede no cumplir todos los impuestos principales, las cuatro obligaciones tributarias principales o todos los segmentos de contribuyentes principales. (ii) Similar a A (ii). Algunos aspectos pueden no contar con plenos recursos y su implementación puede monitorearse con menor frecuencia (por ejemplo, trimestralmente).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A2-5 Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento. Método de calificación M1	El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	A	(i) Existen acuerdos formales de gobernanza al máximo nivel gerencial (es decir, hay un comité de gestión de riesgo activo) para aprobar estrategias de mitigación de riesgos y monitorear el avance de la implementación. (ii) Se documentan evaluaciones de la eficacia de todas las estrategias de mitigación de riesgos de cumplimiento aprobadas en el logro de resultados buscados y el máximo nivel gerencial se ocupa de su revisión.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Se documentan evaluaciones de la eficacia de al menos el 50 por ciento de las estrategias de mitigación de riesgos de cumplimiento aprobadas en el logro de resultados buscados y el máximo nivel gerencial se ocupa de su revisión.
		C	(i) Las estrategias de gestión de riesgos de cumplimiento son aprobadas por el máximo nivel gerencial y monitoreadas al menos en forma ad hoc. (ii) Se documentan evaluaciones de la eficacia de las estrategias de mitigación de riesgos de cumplimiento aprobadas en el logro de resultados buscados y el máximo nivel gerencial se ocupa de su revisión en algunas oportunidades.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A2-6	El procedimiento empleado para identificar, evaluar y mitigar los riesgos	A	(i) Se aplica un proceso estructurado anualmente para identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales en toda la

Marco de medición de desempeño para el ARD 2: Gestión eficaz de riesgos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales. Método de calificación M1	institucionales.		organización. (ii) Existe en funcionamiento un registro de riesgos institucionales documentado. (iii) Existe un plan de continuidad operativa para mitigar los riesgos, y se lo revisa anualmente. Capacitación del personal en procedimientos de recuperación de desastres (por ejemplo, mediante ejercicios de simulación de desastres).
		B	(i) Se aplica un proceso estructurado al menos cada dos años para identificar, evaluar y priorizar los riesgos institucionales en toda la organización. (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Existe un plan de continuidad operativa, y se lo revisa al menos cada dos años. Se capacita al personal en procedimientos de recuperación de desastres.
		C	(i) Existe en funcionamiento un proceso de evaluación de riesgos para identificar, evaluar y mitigar al menos los riesgos asociados con el sistema de TI de la administración tributaria. (ii) Ídem punto B (ii).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

V. Área de Resultado del Desempeño 3: Apoyo al cumplimiento voluntario

Resultado buscado

Los contribuyentes cuentan con la información y apoyo necesarios para cumplir voluntariamente a un costo razonable para ellos.

Antecedentes y buena práctica

Para fomentar el cumplimiento voluntario y la confianza del público en el sistema tributario, las administraciones tributarias deben adoptar una actitud orientada a servir a los contribuyentes, asegurando que los contribuyentes tengan la información y el apoyo que necesitan para cumplir sus obligaciones y reclamar los derechos que les correspondan con arreglo a la ley.

Dado que pocos contribuyentes utilizan la legislación directamente como fuente primaria de información, la asistencia de la administración tributaria cumple una función fundamental para subsanar la deficiencia de conocimientos. Los contribuyentes esperan que la administración tributaria les proporcione asesoramiento sucinto y comprensible en el que puedan confiar.

También resultan importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician cuando los requisitos de contabilidad e información son simplificados. De igual manera, los particulares sujetos a obligaciones tributarias relativamente simples (empleados, jubilados o retirados, inversores pasivos, etc.) se benefician de las facilidades de declaración simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y los sistemas que eliminan la necesidad de realizar declaraciones (por ejemplo, los casos en que el impuesto sobre la renta retenido en la fuente es tratado como impuesto definitivo). Más aún, los contribuyentes de cualquier clase pueden obtener mayor flexibilidad en el manejo de sus asuntos impositivos cuando se les provee un portal en línea para contribuyentes que les posibilita a ellos y a sus agentes autorizados el acceso a detalles de registro y cuentas fiscales las 24 horas del día. También la adopción de declaraciones, pagos y demás servicios electrónicos pueden reducir los costos de operar con la administración tributaria que incurre el contribuyente.

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Suministro de información genérica y específica a través de una variedad de productos de uso sencillo (guías, folletos, hojas de información, formularios, páginas web, preguntas frecuentes, notas sobre prácticas, resoluciones y otras notificaciones escritas, artículos en los medios de comunicación, asesoramiento oral, etc.) y programas de educación pública (por ejemplo, programas de extensión destinados a quienes están fundando o administrando una empresa y nuevos empleadores, además de materiales didácticos sobre temas de impuestos para impartir en escuelas).
- Información adaptada para satisfacer las necesidades específicas de ciertos segmentos de contribuyentes, tales como los pequeños comerciantes que no pueden afrontar el costo de los servicios de intermediarios impositivos, y los grupos menos favorecidos de la sociedad (por ejemplo, ciudadanos con alfabetismo reducido o dificultades de lenguaje).
- Prestar servicios costo-efectivos por canales que resulten prácticos para los contribuyentes. Los métodos tradicionales de prestación de servicios -- como los centros de atención al

público, el teléfono y las cartas -- están siendo reemplazados por productos y servicios electrónicos. Las administraciones tributarias están adoptando cada vez más estrategias en los canales de prestación de servicios con el fin de eliminar la demanda de los canales de prestación de servicios de costo alto o, al menos, trasladarla a otros de costo más razonable. Los canales de autoservicio por internet son considerablemente menos costosos y fáciles de mantener que las consultas telefónicas y personales.

- Compromiso con normas de prestación de servicio (por ejemplo, tiempos máximos de espera / respuesta) asociados con las solicitudes de información de los contribuyentes. Estos estándares suelen documentarse en un 'estatuto del contribuyente'.
- Aplicación de mecanismos para actualizar de forma habitual y sistemática los productos de información para reflejar cambios en la legislación y los procedimientos administrativos e iniciativas para concientizar a los contribuyentes con respecto a los cambios.
- Introducir medidas para reducir los costos de cumplimiento para el contribuyente (por ejemplo, requisitos de contabilidad y presentación de información simplificados para pequeñas empresas; pre-llenado de declaraciones impositivas y / o sistemas que eliminan la necesidad de presentar declaraciones; facilidades telefónicas y en línea automatizadas (incluso a través de plataformas móviles) que les permitan a los contribuyentes notificarle a la administración tributaria las declaraciones "en cero"; y portales al contribuyente que brinden acceso en línea las 24 horas del día a información y servicios.)
- Monitorear preguntas frecuentes y malas interpretaciones habituales de la ley detectados a través de auditorías y otras actividades de inspección o comunicación para contribuir a una mejor orientación y refinación de los productos y servicios informativos.
- Seguimiento de las opiniones de los contribuyentes sobre el servicio y pedido de devolución (feedback) de los contribuyentes sobre los productos y servicios informativos (como el contenido y disposición de las páginas web y el diseño de los formularios).

Indicadores, dimensiones y calificación

Se utilizan tres indicadores de desempeño con los siguientes siete dimensiones de medición para evaluar en qué medida:

- La administración tributaria provee toda la gama de información que los contribuyentes necesitan para cumplir sus obligaciones y reclamar devoluciones.
- La información disponible para los contribuyentes refleja con precisión la legislación y las políticas administrativas vigentes.
- Los contribuyentes pueden obtener información con facilidad. Para países donde el uso de internet es generalizado, la facilidad para obtener información se evaluará principalmente en relación con la facilidad con que los contribuyentes pueden navegar el sitio web de la administración tributaria para obtener la información que necesitan. Por otro lado, en los casos en que un porcentaje muy bajo de la población del país usa computadoras e internet, la facilidad para obtener información se evaluará en relación con la accesibilidad de otros canales de prestación de servicios como los centros de atención al público y la consulta telefónica).
- La administración tributaria responde a tiempo las solicitudes de información y asesoramiento de los contribuyentes y los intermediarios en materia tributaria. En esta

dimensión, se emplea el tiempo de espera en llamadas telefónicas de consulta, en particular a través de centros de atención dedicados, como dato representativo del desempeño de la administración tributaria en materia de respuesta a solicitudes de información en general).

- Existen en funcionamiento iniciativas para reducir los costos de cumplimiento que incurre el contribuyente.
- La administración tributaria solicita la opinión sobre la prestación de servicios a contribuyentes y demás interesados.
- Se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes al diseñar procesos y productos administrativos.

El cuadro 10 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 3.

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 11 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencia que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 3.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 12 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 3.

Cuadro 10. ARD 3 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> • La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal. • La medida en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas. • La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria. • El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios. 	M1 (Ver nota 1)
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> • El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento de los contribuyentes. 	M1
A3-9 Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener retroalimentación del contribuyente sobre la calidad de los servicios prestados. • El grado en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para el diseño de procesos y productos administrativos. 	M1 (Ver nota 2)
<p>Nota 1: En este caso se utiliza el M1 porque una calificación buena en una dimensión se ve menoscabada por malas calificaciones en otros. Por ejemplo, aunque una administración tributaria produzca una amplia gama de información para uso de los contribuyentes (lo cual tendría una calificación buena en el primera dimensión) esto se vería menoscabado si una parte importante de la información estuviera desactualizada (y por ende con una mala calificación en el segunda dimensión) o si fuera inaccesible para una gran cantidad de contribuyentes debido a la ausencia de medios convenientes para su obtención (tercera dimensión) o a prolongadas demoras de respuesta frente a las solicitudes de información (cuarta dimensión). En el M1, la calificación global para un indicador con múltiples dimensiones se basa en la dimensión con la calificación más baja.</p> <p>Nota 2: En este caso se utiliza el M1 porque las dimensiones se relacionan entre sí. Por ejemplo, la obtención frecuente de observaciones de los contribuyentes (que tendría una buena calificación en la primera dimensión) se vería menoscabada si la administración tributaria casi nunca tomara en cuenta las observaciones en su diseño de productos y programas de atención al contribuyente (y por lo tanto tendería a una mala calificación en la segunda dimensión). De la misma forma, si toda o la mayor parte de las observaciones de los contribuyentes se tomara en cuenta en el diseño de productos (lo cual tendría una calificación buena en la segunda dimensión) esto no tendría gran valor globalmente si se pidiera que los contribuyentes formularan observaciones con muy poca frecuencia (una calificación baja en la primera dimensión).</p>		

Quadro 11. ARD 3 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Preguntas sobre antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsable/s de la asistencia a los contribuyentes y su educación tributaria? • ¿Cuenta la administración tributaria con un centro de atención dedicado a asistencia al contribuyente? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización. ○ Existencia de (un) centro/s de atención dedicado/s.
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensión 1: La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal. • ¿Proporciona la administración tributaria información al público sobre las principales esferas de obligaciones de los contribuyentes (inscripción, presentación de declaraciones, pago y presentación de información en las declaraciones de impuestos) y derechos de los contribuyentes (por ejemplo, reclamos de devolución)? • ¿Abarca todos los impuestos principales la información disponible para el público? • ¿Está la información disponible para el público adaptada a las necesidades de los principales segmentos de contribuyentes? Por ejemplo, ¿se presenta la información a las pequeñas empresas contribuyentes de forma que sea 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web y/o información escrita disponible para el público respecto de las principales esferas de obligaciones y derechos de los contribuyentes para todos los impuestos principales. • Productos informativos adaptados a las necesidades específicas de los principales segmentos de contribuyentes, intermediarios impositivos, grupos desfavorecidos, etc. • Programas adaptados de educación para el público.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>fácilmente comprendida y aplicada por los pequeños comerciantes que no pueden costear los servicios de intermediarios en materia tributaria?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Realiza o promueve la administración tributaria programas de educación al público (por ejemplo, seminarios sobre impuestos para nuevos pequeños empresarios, y programas didácticos sobre impuestos destinados a escuelas)? 	
	<p>Dimensión 2: La medida en que la información está actualizada en términos de la legislación y de las políticas administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está actualizada la totalidad de la información disponible al público respecto de la legislación y las políticas administrativas, si por "actualizada" se entiende que incluye también las modificaciones legislativas con fecha de inicio de vigencia futura? • ¿Existen procedimientos documentados para asegurar la actualización periódica y sistemática de la información (por ejemplo, cuando hay cambios en la legislación tributaria)? ¿Se aplican los procedimientos de forma uniforme en la práctica? • ¿Cómo se informa a los contribuyentes sobre los cambios en la legislación que les afectan? Por ejemplo, ¿se alerta a los contribuyentes con antelación a la fecha de vigencia de la nueva legislación (incluso mediante enfoques de gestión proactiva de relaciones con el cliente)? ¿O se les informa a través de los medios de comunicación (por ejemplo, sitio web y/o comunicados de prensa)? • ¿Hay personal técnico asignado específicamente a la tarea de mantener actualizada la información que se brinda al público? 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos documentados para la actualización periódica y sistemática de la información disponible al público. • Ejemplos de comunicaciones con los contribuyentes con respecto a cambios en la legislación, tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación por correo electrónico/correo postal; ○ Alertas en el sitio web; ○ Anuncios en periódicos, radio y televisión; y ○ Artículos en publicaciones empresariales y profesionales. • Organigrama -- y observación de campo del evaluador del TADAT -- del personal técnico asignado específicamente a la tarea de

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
		mantener actualizada la información disponible para el público.
	<p>Dimensión 3: La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿A través de qué medios obtienen los contribuyentes información y asesoramiento de la administración tributaria? Específicamente, ¿se obtiene la información a través de los siguientes medios?: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Un sitio web? ○ ¿Guías, folletos, hojas de información, boletines y preguntas frecuentes? ○ ¿Seminarios de educación al público? ○ ¿Notas sobre la práctica? ○ ¿Resoluciones? ○ ¿Teléfono? ○ ¿Correo electrónico y mensajes de texto? ○ ¿Cartas? ○ ¿Solicitud de información en persona en el mostrador de consultas de la administración tributaria? • ¿Cobra la administración tributaria una tarifa por la información y / o el asesoramiento? En caso afirmativo, ¿en qué circunstancias específicas se cobra y a cuánto asciende? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT de los medios a través de los cuales los contribuyentes obtienen información y asesoramiento de la administración tributaria, como el sitio web, folletos, hojas de información, resoluciones, teléfono, correo electrónico, cartas y personalmente. • 'Estrategia de canales de prestación de servicios' documentada.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene la administración tributaria una estrategia documentada en materia de canales para la prestación de servicios? (Normalmente, una estrategia de canales de prestación de servicios describe los medios por los cuales la administración tributaria brinda o se propone brindar información a los contribuyentes de la forma más eficiente, eficaz en función de los costos y conveniente. Puede estar contenida en un documento de políticas independiente o en el plan estratégico de la administración tributaria u otros documentos de planificación. También puede formar parte de una agenda gubernamental más amplia de promoción de la atención electrónica.) 	
	<p>Dimensión 4: El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Tiene la administración tributaria estándares de prestación de servicios en relación con el tiempo que toma responder las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios vía carta, correo electrónico, teléfono y en persona (en los casos en que existen emplazamientos para consultas personales)? En caso afirmativo, ¿se controla e informa el desempeño logrado con respecto a los estándares de prestación de servicios? ¿Se dan a conocer públicamente los resultados de desempeño? ¿En qué porcentaje de los casos se responden las consultas telefónicas (en particular las recibidas de los contribuyentes e intermediarios en centros de atención exclusivos) dentro de los seis minutos de espera? 	<ul style="list-style-type: none"> Estándares de prestación de servicios documentados (pueden figurar en un estatuto del contribuyente publicado). Informes de gestión del desempeño alcanzado con respecto a los estándares de prestación de servicios. Informes publicados (por ejemplo, en el sitio web de la administración tributaria) sobre el desempeño alcanzado con respecto a los estándares. Información recabada en el Cuestionario del cuadro 3 ("Tiempo de espera en consultas telefónicas").
A3-8	Dimensión: El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la contabilidad y facilidades de presentación

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	<ul style="list-style-type: none"> • Los pequeños contribuyentes ¿cuentan con facilidades contables y de información simplificadas? • ¿Existen en funcionamiento facilidades de presentación simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas y notificación de declaraciones impositivas "en cero" enviadas por sistemas telefónicos automatizados o en línea) y / o sistemas que eliminen la necesidad de presentar declaraciones (por ejemplo, en los casos en que el impuesto sobre la renta retenido en la fuente es tratado como impuesto definitivo) para particulares sujetos a obligaciones tributarias relativamente simples (empleados, jubilados o retirados, inversores pasivos, etc.)? • ¿Pueden los contribuyentes y sus agentes autorizados acceder a detalles de registro y contables en línea (por ejemplo, a través de un portal para contribuyentes)? En caso afirmativo ¿qué mecanismos existen para proteger la integridad y la confidencialidad de la información de los contribuyentes que se encuentra accesible en línea? • ¿Se realiza un seguimiento de las preguntas frecuentes y malas interpretaciones habituales de la ley detectados a través de auditorías y otras actividades de inspección o comunicación para contribuir a una mejor orientación y refinación de los productos y servicios informativos? • ¿Se revisan periódicamente tanto el diseño como el contenido de las declaraciones impositivas y demás formularios para asegurar la supresión de los datos obsoletos y superfluos? • ¿Qué otras medidas se toman para reducir o minimizar los costos de cumplimiento en que incurre el contribuyente (uso de facilidades de pago electrónico; publicación de reglamentaciones fiscales; y / o datos compartidos entre agencias para reducir las cargas de presentación de información al contribuyente, etc.)? 	<p>simplificadas vigentes para pequeños contribuyentes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo del evaluador TADAT de las facilidades de declaración simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y / o los sistemas que eliminan la necesidad de realizar declaraciones para los particulares sujetos a obligaciones tributarias relativamente simples. • Observación de campo del evaluador TADAT de los medios a disposición de contribuyentes y sus agentes para acceder a registros y detalles contables en línea. • Documentación de los mecanismos de control vigentes para proteger la integridad y la confidencialidad de la información de los contribuyentes accesibles en línea. • Procesos documentados para revisar preguntas frecuentes y malas interpretaciones habituales de la ley detectadas a través de actividades de inspección, e informes gerenciales que surjan de estas revisiones.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
		<ul style="list-style-type: none"> • Procesos documentados para revisar declaraciones impositivas y demás formularios al contribuyente, e informes y recomendaciones gerenciales que surjan de estas revisiones.
<p>A3-9 Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios</p>	<p>Dimensión 1: El uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener retroalimentación de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué métodos, si es que existen, se utilizan para obtener observaciones de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios de la administración tributaria? Específicamente, ¿se obtiene la información a través de los siguientes medios?: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Encuestas de opinión? ○ ¿Reuniones con partes interesadas (cámaras de comercio, organismos principales de la industria e intermediarios en materia tributaria)? ○ ¿Foros públicos? ○ Otros medios (encuestas por correo electrónico, por teléfono, en el sitio web e interacciones diarias con contribuyentes en los centros de atención al público, etc.). • ¿Con qué frecuencia se llevan a cabo encuestas de opinión? • ¿Con qué frecuencia se emplean otros mecanismos para recoger observaciones (por ejemplo, reuniones con las partes interesadas)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes sobre las conclusiones de las encuestas de opinión. • Registros documentados de reuniones con grupos de partes interesadas (por ejemplo, cámaras de comercio, principales organismos de sectores de actividad e intermediarios en materia tributaria).

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> Las encuestas de opinión ¿son realizadas por terceros independientes? ¿O las realiza la misma administración tributaria? ¿Se recogen observaciones sobre el desempeño entre los principales segmentos de contribuyentes (por ejemplo, los segmentos de grandes, medianas y pequeñas empresas y contribuyentes particulares)? 	
	<p>Dimensión 2: El grado en el que se toma en cuenta la opinión del contribuyente para el diseño de procesos y productos administrativos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Toma en cuenta la administración tributaria los comentarios de los contribuyentes en el diseño de programas y productos de prestación de servicios para los contribuyentes? En caso afirmativo, ¿se lo hace de forma habitual y sistemática (por ejemplo, la administración tributaria utiliza con regularidad grupos de muestreo de contribuyentes para probar los diseños de los formularios y otros productos y servicios)? ¿O se hace de forma ocasional (es decir, no planificada e infrecuente)? 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de las observaciones de los grupos de muestreo de contribuyentes que participan en las pruebas de los productos de información (por ejemplo, el contenido y la disposición de la página web y el diseño de los formularios).

Cuadro 12. ARD 3: Marco de medición de desempeño

Marco de medición del desempeño para el ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario				
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación	
A3-7 Alcance, actualidad y acceso a la información Método de calificación M1	<ul style="list-style-type: none"> Dimensión 1: La variedad de información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal. 	A	(i) La información sobre las principales esferas de obligaciones (inscripción, presentación de declaraciones, pago y presentación de información en las declaraciones de impuestos) y derechos de los contribuyentes está fácilmente disponible con respecto a todos los impuestos principales. (ii) La información está adaptada a las necesidades específicas de los principales segmentos de contribuyentes, intermediarios impositivos y grupos desfavorecidos.	
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) La información está adaptada a las necesidades de, como mínimo, uno de los segmentos de contribuyentes o grupos industriales, y a intermediarios impositivos.	
		C	(i) Ídem punto A (i).	
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.	
		Dimensión 2: La medida en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas.	A	(i) Existen procedimientos en funcionamiento y se asigna personal técnico exclusivo para asegurar que la información esté actualizada. (ii) Se ponen en conocimiento de los contribuyentes las modificaciones legislativas o de política administrativa mediante comunicaciones específicas y generales antes de que dicha legislación o política entren en vigencia.

		B	<p>(i) Ídem punto A (i).</p> <p>(ii) Se ponen en conocimiento de los contribuyentes las modificaciones legislativas o de política administrativa mediante comunicaciones generales antes de que dicha legislación o política entren en vigencia.</p>
		C	<p>(i) Se realizan acciones ad hoc para actualizar información.</p> <p>(ii) No siempre se alerta a los contribuyentes respecto de las modificaciones en la legislación o política administrativa antes de que dicha legislación o política entren en vigencia.</p>
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	<p>Dimensión 3: La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.</p>	A	<p>(i) La administración tributaria brinda una amplia gama de programas proactivos de educación al contribuyente (por ejemplo, seminarios impositivos periódicos para nuevos pequeños empresarios, y programas didácticos sobre impuestos destinados a escuelas).</p> <p>(ii) Hay información disponible a través de una variedad de canales de prestación de servicios amigables al usuario (por ejemplo, teléfono, sitio web, folletos, hojas de información y reglamentaciones).</p> <p>(iii) Hay información disponible a un costo mínimo o nulo para los contribuyentes e intermediarios.</p> <p>(iv) Hay información y facilidades de auto-servicio disponibles para los contribuyentes e intermediarios en un momento conveniente para ellos - incluso, por ejemplo, fuera del horario comercial normal.</p>
		B	(i) La administración tributaria brinda programas de educación al

			<p>público al menos para micro y pequeñas empresas, nuevas empresas, y nuevos empleadores.</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p> <p>(iii) Ídem punto A (iii).</p>
		C	<p>(i) Los programas de educación al público se conducen en forma ad hoc.</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p> <p>(iii) Ídem punto A (iii).</p>
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	<p>Dimensión 4: El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.</p> <p>(Nota: el tiempo de espera en llamadas telefónicas de consulta (en particular a través de centros de atención exclusiva) se emplea como dato representativo del desempeño de la administración tributaria en materia de respuesta a solicitudes de información en general.)</p>	A	Al menos el 70 por ciento de las consultas telefónicas se responden dentro de los 6 minutos de espera.
		B	Al menos el 60 por ciento de las consultas telefónicas se responden dentro de los 6 minutos de espera.
		C	Al menos el 50 por ciento de las consultas telefónicas se responden dentro de los 6 minutos de espera.
		D	<p>No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.</p> <p>O</p> <p>La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para determinar el tiempo que insume la respuesta a solicitudes escritas de</p>

			información -- lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).
A3-8 Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente Método de calificación M1	Dimensión: El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	A	<p>(i) Existen facilidades de contabilidad e información simplificadas para pequeños contribuyentes (registros contables sencillos, requisito de presentación de declaraciones pagos menos frecuentes, y declaraciones pre-llenadas).</p> <p>(ii) Se realiza un análisis de rutina de las preguntas frecuentes y las malas interpretaciones habituales de la ley detectadas mediante actividades de inspección y atención con miras a mejorar los productos y servicios informativos.</p> <p>(iii) Facilidades en línea seguras (por ejemplo, un portal para contribuyentes) les brindan a los contribuyentes y sus agentes autorizados acceso a inscripciones y detalles de cuentas fiscales durante las 24 horas.</p> <p>(iv) Las declaraciones impositivas y demás formularios se revisan periódicamente para asegurar que se esté solicitando del contribuyente exclusivamente aquella información que se utiliza y resulta necesaria.</p>
		B	Ídem punto A (i), excepto que pueden no existir declaraciones de impuestos pre-llenadas, (ii), y (iii).
		C	<p>(i) Ídem punto A (i), excepto que pueden no existir declaraciones de impuestos pre-llenadas.</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii)</p>
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A3-9	Dimensión 1: El uso y frecuencia de los	A	(i) La administración tributaria recaba las observaciones de los

Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios Método de calificación M1	métodos empleados para obtener retroalimentación de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.		<p>contribuyentes en forma periódica a través, por ejemplo, de encuestas vía correo electrónico, teléfono, sitio web, centros de atención al público y reuniones con las partes interesadas.</p> <p>(ii) Un tercero independiente realiza una encuesta basada en una muestra estadísticamente válida de segmentos de contribuyentes clave al menos una vez cada tres años para monitorear tendencias en la opinión de los contribuyentes respecto de los servicios y productos de la administración tributaria.</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i).</p> <p>(ii) Ídem punto A (ii), excepto que las encuestas se llevan a cabo de forma menos periódica (es decir, al menos una vez cada cinco años) y pueden ser conducidas por la administración tributaria solamente.</p>
		C	<p>(i) Se recaban opiniones, pero de manera ad hoc.</p> <p>(ii) Ídem punto B (ii), excepto que las encuestas se realizan en forma ad hoc o sin sustento en muestras estadísticamente válidas.</p>
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: El grado en el que se toma en cuenta la opinión del contribuyente para el diseño de procesos y productos administrativos.	A	<p>(i) La administración tributaria consulta periódicamente con grupos clave de contribuyentes e intermediarios para identificar deficiencias en los procedimientos y productos administrativos.</p> <p>(ii) Contribuyentes e intermediarios participan activamente del diseño y / o pruebas de nuevos procedimientos y productos (por ejemplo, del diseño de formularios, contenidos de la página web, y la claridad de los fallos públicos).</p>

		B	Ídem punto A (i).
		C	La administración tributaria consulta periódicamente con grupos clave de contribuyentes e intermediarios para identificar deficiencias en los procedimientos y productos.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

VI. Área de Resultado del Desempeño 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos

Resultado buscado

Los contribuyentes presentan sus declaraciones de impuestos en forma oportuna.

Antecedentes y buena práctica

La presentación de declaraciones impositivas continúa siendo uno de los medios principales para determinar las obligaciones fiscales de los contribuyentes, las que pasan a ser exigibles y pagaderas. Sin embargo, tal como se reseña en el ARD 3, existe la tendencia a simplificar la elaboración y presentación de declaraciones de aquéllos contribuyentes con asuntos fiscales relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones impositivas pre-llenadas). Más aún, varios países consideran como impuesto definitivo al impuesto a la renta retenido en la fuente, lo que elimina la necesidad de presentar declaraciones anuales del impuesto a la renta para una gran cantidad de contribuyentes del impuesto a la renta de las personas físicas.

En los casos en que se requieren presentaciones, la legislación fiscal y los procedimientos administrativos especifican quiénes deben presentar declaraciones; el formulario de declaración a emplear; los plazos y fechas de vencimiento para la entrega de las declaraciones; documentación de respaldo a incluir adjunta a las declaraciones; y los métodos de presentación. Es importante que todos los contribuyentes que deben presentar declaraciones lo hagan, incluso aquéllos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido al momento de presentar la declaración (en estos casos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente para confirmar el monto adeudado, y luego asegurar el pago mediante las medidas de aplicación y demás medidas cubiertas en el ARD 5.) La no presentación de las declaraciones requeridas de parte del contribuyente puede dar lugar a penalidades y, en casos más graves, a su procesamiento.

Las declaraciones de impuestos pueden tener respaldo en papel o electrónico, y pueden ser presentadas por los contribuyentes mismos o por intermediarios impositivos (por ejemplo, contadores públicos contratados por los contribuyentes para asistirlos en la elaboración y presentación de sus declaraciones).

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Simplificar las presentaciones de declaraciones, incluso con el pre-llenado de declaraciones de impuestos (según el ARD 3).
- Ser proactivos al recordarles a los contribuyentes la proximidad de los vencimientos de sus declaraciones (a través de campañas en los medios, proveyendo calendarios de fechas de presentaciones a los contribuyentes, y enviando mensajes automáticos de recordatorio, etc.).
- Emplear procesos automáticos para identificar rápidamente a los contribuyentes que no presentaron sus declaraciones a las fechas de vencimiento. Para lograrlo, la administración tributaria debe tener una base de datos de contribuyentes exacta. Como se menciona en el ARD 1, la observancia de la presentación de declaraciones se ve comprometida si el registro de contribuyentes contiene registros inactivos y duplicados.

- Seguimiento oportuno y acciones de aplicación adaptadas a las circunstancias y el historial de los contribuyentes en falta respecto de presentaciones no realizadas. Por ejemplo:
 - Contactar al contribuyente en forma directa (por teléfono, correo electrónico, mediante una visita, etc.) para determinar las razones por las que no presentó sus declaraciones de impuestos y asegurar que lo haga sin más dilación). Este enfoque se adopta especialmente para grandes contribuyentes por el impacto potencial sobre las cobranzas en caso de que algún gran contribuyente deje de cumplir sus obligaciones de presentación y pago.
 - Enviar una carta o aviso de demanda al contribuyente, donde se estipule una última fecha de presentación a fin de evitar penalidades y multas más severas.
 - Emitir una liquidación de la obligación fiscal estimada según el historial comercial previo del contribuyente en los casos en que exista razón para creer que el contribuyente continuó operando durante el período de presentaciones. Este tipo de liquidación, a menudo llamada liquidación por defecto o arbitraria, puede tener el efecto de inducir a los contribuyentes que no cooperan a presentar sus declaraciones a fin de poder realizar una determinación más exacta de los pasivos fiscales.
 - Procesar en el sistema judicial a los contribuyentes que adeudan la presentación de declaraciones consuetudinariamente.
- Utilizar técnicas de perfilado de contribuyentes según circunstancias y comportamientos conocidos para predecir la acción más eficaz para lograr presentaciones oportunas.
- Asegurar que los intermediarios tributarios que participan de la elaboración y presentación de las declaraciones impositivas estén al tanto de los procesos y procedimientos de presentación vigentes, como así también de las modificaciones a la legislación tributaria.
- Programas de difusión para asistir a grupos de contribuyentes específicos en la comprensión y / o cumplimiento de sus obligaciones de presentación (por ejemplo, contribuyentes mayores y ciudadanos con alfabetización reducida o dificultades de lenguaje).
- Operaciones exclusivas de aplicación en materia de presentación de declaraciones con personal a tiempo completo capacitado en relaciones con los clientes y técnicas de negociación.
- Proveer y promocionar el uso de facilidades de presentación electrónica para todos los impuestos principales. En muchos países, es requisito legal que los grandes contribuyentes presenten sus declaraciones en formato electrónico.
- Contar con un sistema de TI con funcionalidades del tipo descrito en la Casilla 3.

Casilla 3. Funciones de un sistema informático de presentación y tramitación de declaraciones

Un subsistema informático eficaz de presentación y tramitación de declaraciones:

- Tramita las declaraciones impositivas (incluso las declaraciones enmendadas) para todos los impuestos principales.

- Al momento de la presentación, verifica automáticamente la identidad del contribuyente contra la base de datos del registro, ingresa la fecha de la presentación, realiza verificaciones aritméticas, registra la obligación impositiva, y almacena la información de la declaración.
- Recibe declaraciones presentadas en forma electrónica y genera un recibo electrónico por cada declaración entregada en forma electrónica.
- Provee una vista consolidada del historial de presentaciones del contribuyente para todos los impuestos principales.
- Identifica e informa en todos los casos en que se espera una declaración impositiva del contribuyente, y automáticamente genera la declaración pertinente en papel o formato electrónico (incluyendo el NIT y demás detalles de identificación) para que el contribuyente complete y presente.
- Registra una fecha de vencimiento de la presentación prorrogada en los casos en que esto fue aprobado.
- Genera recordatorios y avisos de demanda al contribuyente en forma automática.
- Asigna los casos de incumplimiento de presentación al personal de aplicación a través de un sistema de gestión de casos.
- Genera avisos de liquidación, incluyendo las liquidaciones estimadas.
- Produce información gerencial (por ejemplo, informes estadísticos por impuesto principal / región / segmento de contribuyentes, etc., incluyendo la cantidad de declaraciones esperada de los contribuyentes inscriptos; la cantidad de declaraciones presentadas a tiempo; la cantidad presentada con demora; la cantidad que resta presentarse; y la antigüedad de las declaraciones pendientes).

Indicadores, dimensiones y calificación

Dos indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- Coeficiente de puntualidad de la presentación.
- Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.

El primer indicador, con cuatro dimensiones de medición, utiliza información de presentaciones recientes para computar un coeficiente de presentación oportuna (es decir, la cantidad de declaraciones presentadas a tiempo respecto de la cantidad de declaraciones impositivas esperadas) por cada impuesto: impuesto a la renta de las personas jurídicas, impuesto a la renta de las personas físicas, IVA, y retenciones en la fuente practicadas por los empleadores. Un coeficiente alto de presentación oportuna de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, por ejemplo, la oferta de medios convenientes para la presentación de declaraciones (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios de declaración simplificados y medidas enérgicas contra quienes no realizan sus presentaciones en forma oportuna. La exactitud del coeficiente de presentaciones oportunas depende de la exactitud de la base de datos de contribuyentes. Como se indicó, el denominador se verá inflado en caso de permanecer en los registros de contribuyentes activos los registros de comerciantes inactivos y datos de contribuyentes duplicados.

El segundo indicador mide en qué grado las declaraciones de todos los impuestos principales se presentan en forma electrónica.

El cuadro 13 resume el indicador, las dimensiones y los métodos de calificación conexos para el ARD 4.

Cuadro 13. ARD 4 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A4-10. Coeficiente de puntualidad de presentación de presentaciones	<ul style="list-style-type: none"> • La cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPJ registrados. • La cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF registrados. • La cantidad de declaraciones del IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IVA registrados. • La cantidad de declaraciones de RIF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados. 	M2
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones	<ul style="list-style-type: none"> • El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica. 	M1

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 14 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 4.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 15 establece los criterios para calificar los indicadores y dimensiones del ARD 4.

Cuadro 14. ARD 4 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar en cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Preguntas sobre los antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los requisitos legales de la presentación de declaraciones (frecuencia, vencimientos, métodos de presentación) para el IRPJ, IRPF, IVA y retenciones en la fuente por parte de empleadores? • En los datos provistos en los cuadros 4-8 (presentación oportuna) ¿existe un "período de gracia" aplicado a la fecha de vencimiento reglamentaria por la administración tributaria a modo de política administrativa (por ejemplo, días de presentación adicionales otorgados luego de la fecha de vencimiento reglamentaria para tomar en cuenta posibles demoras en las entregas de correo, fines de semana y feriados intermedios, o hechos más graves tales como desastres naturales. • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria está/n a cargo de la observancia de la presentación de declaraciones? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Legislación sobre los impuestos principales y general sobre la administración tributaria. ○ Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria con respecto a los requisitos de presentación de declaraciones para empresas y particulares. ○ Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
A4-10 Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones	Dimensión 1. La cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPJ registrados, es decir, expresado como una proporción:	<ul style="list-style-type: none"> • Los cocientes calculados a partir de datos recabados en el Cuadro 4 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones del IRPJ").

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar en cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	$\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPJ}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de la presentación para las declaraciones del IRPJ presentadas en el ejercicio anual abarcado en el cuadro 4 del Cuestionario para: <ul style="list-style-type: none"> ○ todos los contribuyentes del IRPJ ○ solo grandes contribuyentes? 	
	<p>Dimensión 2. La cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF registrados, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPF}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de la declaración para las declaraciones del IRPF presentadas en el ejercicio anual abarcado en el cuadro 5 del Cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> • Los cocientes calculados a partir de datos recabados en el Cuadro 5 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones del IRPF").
	<p>Dimensión 3. La cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IVA registrados, es decir, expresada como una proporción:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los cocientes calculados a partir de datos recabados en el Cuadro 6 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones de IVA - todos los contribuyentes") y en el Cuadro 7 ("Presentación oportuna de declaraciones de

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar en cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	$\frac{\text{La cantidad de declaraciones del IVA presentadas dentro del plazo}}{\text{La cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IVA}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de presentación de las declaraciones del IVA durante el período de 12 meses cubierto en el cuadro 3 del Cuestionario para: <ul style="list-style-type: none"> ○ Todos los contribuyentes del IVA ○ ¿Solo grandes contribuyentes? 	IVA- solo grandes contribuyentes").
	<p>Dimensión 4. La cantidad de declaraciones de RIF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad declaraciones de retención en la fuente presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones de retención en la fuente esperadas de los empleadores inscriptos}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el cociente de puntualidad de la presentación para las declaraciones de retención en la fuente presentadas por los empleadores durante el período de 12 meses que se abarca en el cuadro 8 del Cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> • El cociente calculado a partir de los datos recabados en el Cuadro 8 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones de retenciones en la fuente practicadas por empleadores").

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar en cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
A4-11 Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones	<p>Dimensión: El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida existen mecanismos para presentar declaraciones por medios electrónicos y se utilizan para: <ul style="list-style-type: none"> ○ IRPJ ○ IRPF ○ IVA ○ la retención en la fuente por los empleadores? • ¿Hay mecanismos para presentar declaraciones por medios electrónicos y son utilizados por: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grandes contribuyentes ○ Contribuyentes medianos ○ ¿Pequeñas empresas? ○ ¿Particulares? ○ ¿Intermediarios fiscales? • ¿Fomenta activamente la administración tributaria el uso de la declaración electrónica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Información recabada en el cuadro 9 del Cuestionario ("Uso de servicios electrónicos"). • Actividades documentadas para incentivar la presentación electrónica. • Planes documentados de reforma o plan estratégico plurianual.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar en cada Dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Es obligatoria la presentación en formato electrónico para alguna clase de contribuyentes (por ejemplo, los grandes contribuyentes)? • ¿Qué planes tiene la administración tributaria de ampliar el uso de la declaración electrónica a mediano plazo (dos a cinco años)? 	

Cuadro 15. ARD 4: Marco de medición de desempeño

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A4-10 Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones Método de calificación M2	Dimensión 1. La cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPJ registrados, es decir, expresada como una proporción: $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPJ}} \times 100$ (Empleando datos recabados en el Cuadro 4 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones del IRPJ")).	A	(i) El cociente es del 90 por ciento y superior respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IRPJ. (ii) El cociente es al menos del 99 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IRPJ.
		B	(i) El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IRPJ. (ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IRPJ.
		C	(i) El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IRPJ. (ii) El cociente es de al menos el 90 por

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IRPJ.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
		O	La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el Cociente de presentación oportuna de declaraciones del IRPJ --lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).
	<p>Dimensión 2: La cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IRPF registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPF}} \times 100$	A	El cociente es del 90 por ciento y superior.
		B	El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento.
		C	El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
	(Empleando datos recabados en el Cuadro 5 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones del IRPF").		<p>O</p> <p>La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el Cociente de presentación oportuna de declaraciones del IRPF --lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).</p>
	<p>Dimensión 3. La cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes del IVA registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IVA presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes incriptos en el IVA}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en el Cuadro 6 del Cuestionario ("Presentación oportuna de declaraciones de IVA-- todos los contribuyentes") y en el Cuadro 7</p>	A	<p>(i) El cociente es del 90 por ciento y superior respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IVA.</p> <p>(ii) El cociente es de al menos el 99 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IVA.</p>
		B	<p>(i) El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IVA.</p>

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
	("Presentación oportuna de declaraciones de IVA- solo grandes contribuyentes").		(ii) El cociente es de al menos el 95 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IVA.
		C	(i) El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento, respecto de todos los contribuyentes de los que se espera una declaración del IVA. (ii) El cociente es de al menos el 90 por ciento para todos los grandes contribuyentes respecto de los que se espera una declaración del IVA.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior. O La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el Cociente de presentación oportuna de declaraciones del IVA --lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			administración tributaria).
	<p>Dimensión 4: La cantidad de declaraciones de la retención RIF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de la retención RIF esperadas de los empleadores registrados, es decir, expresada como una proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de retención en la fuente presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cant. de declarac. de retención en la fuente esperadas de los empleadores inscriptos}} \times 100$ <p>El Cociente calculado a partir de los datos recabados en el Cuadro 8 del Cuestionario ("Presentación oportuna de las declaraciones de retenciones en la fuente practicadas por empleadores").</p>	A	El cociente es del 90 por ciento y superior.
		B	El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento.
		C	El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
		O	La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el Cociente de presentación oportuna de declaraciones del IRPJ --lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).
A4-11 Uso de medios electrónicos para	El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.	A	(i) Al menos el 85 por ciento de las declaraciones se presentan en forma electrónica para cada uno de los impuestos principales.

Sistema de medición del desempeño para el ARD 4: Presentación oportuna de declaraciones de impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
presentación de declaraciones Método de calificación M1			(ii) Todos los grandes contribuyentes presentan declaraciones impositivas electrónicas
		B	(i) Al menos el 70 por ciento de las declaraciones se presentan en forma electrónica para cada uno de los impuestos principales. (ii) Al menos el 80 por ciento de los grandes contribuyentes presentan declaraciones electrónicas de los impuestos principales.
		C	Al menos el 50 por ciento de las declaraciones se presentan en forma electrónica para al menos dos de los impuestos principales.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

VII. Área de Resultado del Desempeño 5: Pago oportuno de las obligaciones

Resultado buscado

Los contribuyentes pagan el total de sus impuestos dentro del plazo.

Antecedentes y buena práctica

Las leyes y los reglamentos en materia tributaria y los procedimientos administrativos establecen los requisitos de pago, por ejemplo: plazos (o vencimientos) de los pagos, quién está obligado a pagar y los métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, serán los mismos contribuyentes o la administración quienes determinen los pagos exigibles.

El objetivo de la administración tributaria debe ser lograr coeficientes altos de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de mora en el pago de las obligaciones tributarias. Para lograrlo, se requiere un gran volumen de presentaciones oportunas para establecer los importes adeudados (cubiertos en el ARD 4) y un rápido seguimiento cuando el pago está en mora.

El resultado buscado es más factible cuando se encuentran presentes los siguientes componentes:

- Sistemas de cobranzas que reducen la incidencia de impuestos impagos, en especial:
 - Retenciones en la fuente (por ejemplo, respecto del empleo, dividendos e intereses ganados); y
 - Regímenes de pagos anticipados que aseguran el cobro de la mayor parte del impuesto sobre la renta exigible de las empresas a intervalos periódicos (por ejemplo, trimestralmente) durante el año en que se perciben los ingresos.
- Uso de los métodos de pago electrónico.
- Un marco jurídico apropiado que abarque:
 - Facultades efectivas de recuperación de deuda (por ejemplo, autoridad para cerrar la empresa de un deudor tributario, obtener una fianza sobre activos y cobrar importes adeudados por terceros);
 - Multas e intereses adecuados por pago en mora que sean uniformes entre los impuestos principales; y
 - Autoridad para otorgar facilidades de pagos diferidos para empresas viables con una buena trayectoria de pagos pero que están atravesando problemas de flujos de fondos temporarios.
- Unidades exclusivas para la aplicación de las cobranzas con personal a tiempo completo especializado y capacitado en técnicas de cobranza, relaciones con los clientes (deudores), y negociación.
- Uso de centros de atención saliente y facilidades para comunicaciones electrónicas para

contactar a los deudores durante y fuera del horario laboral habitual.

- Gestión activa del inventario de mora por referencia al valor, antigüedad, y cobrabilidad de los casos de mora.
- Rápida baja contable de las deudas incobrables (por ejemplo, cuando el contribuyente no cuenta con fondos o no pueden ubicarse otros activos, o la deuda no es recuperable legalmente debido a quiebra).
- Atención especial a las deudas nuevas, puesto que el coeficiente de recuperación de la mora impositiva normalmente disminuye a medida que los atrasos son mayores.
- Aprobación tributaria obligatoria para acceder a contratos con el estado, ayudas y subsidios.
- Un sistema informático con funcionalidades del tipo descrito en la Casilla 4.

Casilla 4. Funciones de un sistema informático de gestión de mora

Un subsistema informático eficaz de gestión de mora:

- Identifica e informa todos los casos en que los importes no se han pagado en forma oportuna.
- Genera recordatorios y avisos de demanda al contribuyente en forma automática.
- Brinda una vista consolidada de la deuda impositiva total del contribuyente para todos los impuestos principales.
- Prioriza los casos de mora según criterios de riesgo (por ejemplo, el volumen de la mora, su antigüedad, la cantidad de impuestos principales que abarca, el historial de pago del contribuyente).
- Asigna casos al personal encargado de las cobranzas de impuestos en mora a través de un sistema de gestión de casos.
- Aplica análisis de perfiles de contribuyentes que predicen cuáles son las acciones más efectivas para lograr el pago de la deuda según las circunstancias y el comportamiento.
- Genera información gerencial (por ejemplo, informes de estadísticas sobre el importe y la antigüedad de la mora para cada impuesto principal, la cantidad de deudores, el valor y casos sujetos a acciones de recupero por vía judicial, las facilidades de pago diferido y la baja de los libros contables).

Indicadores, dimensiones y calificación

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 5:

- Uso de los métodos de pago electrónico.
- Uso de sistemas de cobranza eficientes.
- Puntualidad de los pagos.
- Mora impositiva (flujos y saldos).

El primer indicador analiza el grado en el que los impuestos principales se pagan por medios electrónicos, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través de redes de telecomunicaciones / computación desde la cuenta

bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del estado), y el pago por tarjetas de crédito y de débito. A los fines de la medición por TADAT, y como mínimo, se aceptarán como pagos electrónicos aquellos pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del estado.

El segundo indicador evalúa en qué medida se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.

Respecto del tercer indicador, el desempeño frente al pago del IVA (o impuesto equivalente) se utiliza como representativo del desempeño de pago oportuno de los impuestos principales en general. Dos dimensiones miden el grado de puntualidad de los pagos en el curso de un período reciente específico de 12 meses: 1) la cantidad de pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal en relación con la cantidad total de pagos exigibles; y 2) el valor de los pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal en relación con el valor total de los pagos de IVA exigibles. Un porcentaje elevado de pagos oportunos será indicativo de una sólida gestión de cumplimiento, lo que incluye, por ejemplo, la provisión de métodos de pago prácticos y un seguimiento efectivo de los importes vencidos.¹¹

Respecto del cuarto indicador, se mide lo siguiente:

- El volumen total del inventario de mora impositiva de la administración tributaria respecto de las cobranzas anuales de los impuestos principales.
- El volumen del inventario de la mora impositiva cobrable (solo impuestos principales) respecto de las cobranzas anuales de los impuestos principales (esto es similar a la primera dimensión, pero brinda un panorama más refinado de la mora acumulada).
- La proporción de la mora impositiva antigua por concepto de impuestos principales (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes).

Para suavizar el impacto de factores exógenos, tales como una desaceleración pronunciada de la economía, se promedian los coeficientes de cada uno de las tres dimensiones de medición mencionados más arriba a lo largo de un período de tres años.

El cuadro 16 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 5.

¹¹ Utilizar los pagos de IVA como representativos de los pagos de todos los impuestos principales evita las complicaciones de la recopilación de datos asociadas al rastreo de los pagos del impuesto a la renta por cuotas de pagos anticipados.

Cuadro 16. ARD 5 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica. 	M1
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación	<ul style="list-style-type: none"> La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago. 	M1
A5-14. Puntualidad de los pagos.	<ul style="list-style-type: none"> La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles. El valor total de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA exigibles. 	M1 (Ver nota)
A5-15 Flujos y saldos de la mora impositiva	<ul style="list-style-type: none"> El valor del total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal. El valor del total de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal. El valor de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor total de la mora de impuestos principales. 	M2
<p>Nota: En este caso se utiliza el M1 porque una calificación baja en la segunda dimensión menoscaba una buena calificación en la primera y viceversa. Por ejemplo, una gran cantidad de pagos efectuados dentro del plazo en relación con la cantidad total de pagos exigibles (que tendría una buena calificación en la primera dimensión) se vería menoscabada si el valor de los pagos efectuados dentro del plazo representara un porcentaje pequeño del valor total de los pagos exigibles (que tendría una calificación baja en la segunda dimensión). De la misma forma, una calificación buena con respecto al valor (primera dimensión) se vería menoscabada si la gran mayoría de los contribuyentes -- aunque fueran aquellos que adeudan sumas relativamente pequeñas -- pagaran sus impuestos tarde (primera dimensión). En el M1, la calificación global para un indicador con múltiples dimensiones se basa en la dimensión con la calificación más baja.</p>		

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 17 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencia que orientan el evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 5.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 18 establece los criterios para calificar los indicadores y dimensiones del ARD 5.

Cuadro 17. ARD 5 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Preguntas sobre antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles son los requisitos legales del pago (frecuencia, vencimientos, métodos de pago) para cada uno de los impuestos principales y segmentos de contribuyentes? • ¿Cuáles son las leyes generales sobre administración tributaria relativas a la recuperación de impuestos impagos? • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsable/s de la cobranza coactiva? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Legislación sobre los impuestos principales y general sobre la administración tributaria. ○ Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria con respecto a los requisitos de pago para particulares y empresas. ○ Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización.
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	<p>Dimensión: La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida están disponibles y se utilizan los siguientes mecanismos de pago electrónico?: <ul style="list-style-type: none"> ○ Autoridad integral de 'débito directo' para el pago de todos o algunos de impuestos principales ○ Autoridad de débito directo para el pago de obligaciones individualmente 	<ul style="list-style-type: none"> • Información recabada en el Cuestionario del cuadro 9 ("Uso de servicios electrónicos"). • Indagación de campo y observación por parte del evaluador TADAT de la variedad de métodos de pago utilizados por los contribuyentes.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Internet u otros métodos de pago en línea (por ejemplo, a través de la transferencia electrónica de fondos o el pago en línea por tarjeta de débito / crédito) ○ Banca telefónica (incluye telefonía y aplicaciones móviles) ○ Cajeros automáticos ○ Otros • ¿En qué medida existen y se utilizan los mecanismos para el pago electrónico de: <ul style="list-style-type: none"> ○ IRPJ ○ IRPF ○ IVA ○ la retención en la fuente por los empleadores? • ¿En qué medida existen y se utilizan los mecanismos para el pago electrónico por parte de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Grandes contribuyentes ○ Contribuyentes medianos ○ Pequeñas empresas ○ Particulares 	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades documentadas de promoción del pago electrónico. • Planes documentados de reforma o plan estratégico plurianual.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Intermediarios tributarios? • ¿Paga la administración tributaria las devoluciones de impuestos por medios electrónicos (es decir, mediante crédito directo a las cuentas bancarias de los contribuyentes)? • ¿Promueve activamente la administración tributaria el uso del pago electrónico? • ¿Qué planes tiene la administración tributaria para ampliar el uso del pago electrónico a mediano plazo (dos a cinco años)? 	
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	<p>Dimensión: La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen mecanismos de retención en la fuente para los siguientes elementos?: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ingresos por empleo (sueldos y salarios) ○ Intereses ganados ○ Ingresos por dividendos pagados por empresas que cotizan en bolsa a contribuyentes residentes ○ Otros tipos de ingresos • ¿Se utilizan regímenes de anticipos de pagos para el cobro de impuestos sobre la renta de empresas dentro del año en que se obtiene la renta pertinente? En caso afirmativo ¿cuál es el alcance y la naturaleza de los sistemas de anticipos de pagos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Disposiciones pertinentes en la legislación tributaria respecto de las retenciones en la fuente y los anticipos de pago.
A5-14	Dimensión 1: La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo	

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
Puntualidad de los pagos.	<p>legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles.</p> $\frac{\text{Cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad total de pagos del IVA exigibles}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de puntualidad de los pagos (por cantidad) para el IVA en el período cubierto en el cuadro 5 del Cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado sobre la base de los datos recabados en el cuadro 10 del Cuestionario ("Pagos del IVA").
	<p>Dimensión 2: El valor total de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos de los IVA exigibles.</p> $\frac{\text{Valor de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de pagos del IVA exigibles}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de puntualidad de los pagos (por valor) para el IVA en el período abarcado en el cuadro 5 del Cuestionario? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado sobre la base de los datos recabados en el Cuestionario del cuadro 10 ("Pagos del IVA").
A5-15 Flujos y saldos de la mora tributaria.	<p>Dimensión 1: El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre el año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.</p> $\frac{\text{Valor total de los impuestos principales atrasados al final del año fiscal}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de mora tributaria por concepto de impuestos principales en relación con la recaudación anual de impuestos principales, como promedio de los últimos tres años? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado sobre la base de los datos recabados en el cuadro 11 del Cuestionario ("Valor de la mora fiscal").
	<p>Dimensión 2: El valor total de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la</p>	

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>recaudación total de impuestos principales del año fiscal.</p> $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados recuperables al final del año fiscal}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de la mora tributaria exigible en relación con la recaudación anual de impuestos principales, como promedio de los últimos tres años? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado sobre la base de los datos recabados en el cuadro 11 del Cuestionario ("Valor de la mora fiscal").
	<p>Dimensión 3: El valor total de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la mora de impuestos principales.</p> $\frac{\text{Valor de los impuestos principales atrasados > 12 meses de antigüedad al final del año fiscal}}{\text{Valor del total de los impuestos principales atrasados al final del año fiscal}} \times 100$ <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el cociente de mora tributaria mayor a 12 meses de antigüedad en relación con el total de la mora fiscal por concepto de impuestos principales? 	<ul style="list-style-type: none"> El cociente calculado sobre la base de los datos recabados en el Cuestionario del cuadro 11 ("Valor de la mora tributaria").

Cuadro 18. ARD 5: Marco de medición de desempeño

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A5-12 Uso de los métodos de pago electrónico.	Dimensión: La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica. (Utilizando datos recabados en el Cuadro 9 del Cuestionario ("Uso de Servicios Electrónicos").	A	Los pagos electrónicos representan más del 75 por ciento del valor de la recaudación total para: IRPJ, IRPF, IVA y retenciones en la fuente practicadas por empleadores.
		B	Los pagos electrónicos representan más del 50 por ciento del valor de la recaudación total para: IRPJ, IRPF, IVA y retenciones en la fuente practicadas por empleadores.
		C	Se utilizan medios de pago electrónico para al menos uno de los 4 impuestos principales.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A5-13 Uso de sistemas eficientes de recaudación. Método de calificación M1	Dimensión: La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.	A	(i) Existen retenciones en la fuente para toda la renta por empleo (es decir, IRPF). (ii) Existen esquemas de anticipos de pagos para toda la renta empresarial (es decir, IRPJ e IRPF). (iii) Existen esquemas de retenciones u

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			obligación de informar para la renta por intereses y dividendos.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii)
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) Existen esquemas de anticipos de pagos para el IRPJ.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A5-14	Dimensión 1: La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos del IVA exigibles, es decir, expresada como una proporción: $\frac{\text{Número de pagos de IVA efectuados dentro del plazo}}{\text{Número total de pagos de IVA exigibles}} \times 100$ (Empleando datos recabados en el Cuadro 10 del	A	El cociente es del 90 por ciento y superior.
Puntualidad de los pagos.		B	El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento.
Método de calificación M1		C	El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
		O	La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
	<p>Cuestionario (“Pagos de IVA “).</p> <p>Nota: Se calcula un cociente de puntualidad de los pagos (por cantidad) para el IVA para un período específico reciente de 12 meses. Esto se utiliza como medición representativa de la puntualidad en los pagos de todos los impuestos principales. Para los países que no tienen IVA, en su lugar se debe utilizar otro impuesto indirecto equivalente (por ejemplo, el impuesto sobre las ventas).</p>		<p>permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el cociente—lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).</p>
	<p>Dimensión 2: El valor de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de pagos del IVA exigibles, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor de pagos de IVA efectuados dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de pagos de IVA exigibles}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en el Cuadro 10 del Cuestionario (“Pagos de IVA “).</p> <p>Nota: Se calcula un cociente de puntualidad de los pagos (por valor) para el IVA para un período específico reciente de 12 meses. Esto se utiliza como medición representativa de la puntualidad en los pagos de todos los impuestos principales. Para los países que no tienen IVA, en su lugar se debe utilizar otro impuesto indirecto equivalente (por ejemplo, el impuesto sobre las ventas).</p>	A	El cociente es del 90 por ciento y superior.
		B	El cociente es del 75 por ciento y superior, hasta el 90 por ciento.
		C	El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento.
		D	<p>No se cumplen los requisitos para una calificación como ‘C’ o superior.</p> <p>O</p> <p>La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el cociente—lo que indica</p>

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).
A5-15 Flujos y saldos de la mora tributaria Método de calificación M2	Dimensión 1: El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre el año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal, es decir, expresado como una proporción: $\frac{\text{Valor del total de los impuestos principales atrasados al final del año fiscal (B)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$ (Empleando datos recabados en el Cuadro 11 del Cuestionario ("Valor de la deuda tributaria ")). Nota: El numerador incluye el total de la mora tributaria, tanto cobrable como incobrable, por concepto de impuestos principales con multas e intereses. El denominador incluye la suma total de los impuestos principales recaudados (netos de devoluciones) por la administración tributaria durante el ejercicio. Se calcula un cociente para cada uno de los tres últimos años fiscales y se toma el promedio de tres años para calificar esta dimensión.	A	El cociente es inferior al 10%.
		B	El cociente es de al menos el 10 por ciento y hasta el 20 por ciento.
		C	El cociente es de al menos el 10 por ciento y hasta el 20 por ciento.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
		O	La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el cociente—lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos				
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación	
	<p>Dimensión 2: El valor de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados recuperables al final del año fiscal (C)}}{\text{Total de impuestos principales recaudados en el año fiscal (A)}} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en el Cuadro 11 del Cuestionario (“Valor de la deuda tributaria”).</p> <p>Nota: El numerador, mora tributaria cobrable, se define en el glosario de términos (Apéndice 1). Se calcula un cociente para cada uno de los tres últimos años fiscales y se toma un promedio de tres años para calificar esta dimensión.</p>	A	El cociente es inferior al 5 por ciento.	
		B	El cociente es de al menos el 5 por ciento y hasta el 10 por ciento.	
		C	El cociente es de al menos el 10 por ciento y hasta el 20 por ciento.	
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como ‘C’ o superior.	
			O	La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el cociente—lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).
	<p>Dimensión 3: El valor de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la</p>	A	El cociente es inferior al 25 por ciento.	
B		El cociente es de al menos el 25 por ciento		

Marco de medición del desempeño para el ARD 5: pago oportuno de los impuestos			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
	<p>mora por concepto de impuestos principales, es decir, expresado como una proporción:</p> $\frac{\text{Valor de los impuestos principales atrasados } > 12 \text{ meses de antigüedad al final del año } (D)}{\text{Valor del total de los impuestos principales atrasados al final del año fiscal } (B)} \times 100$ <p>(Empleando datos recabados en el Cuadro 11 del Cuestionario (“Valor de la mora tributaria”).</p> <p>Nota: Este cociente indica la magnitud de la mora, cobrable e incobrable, más antigua (es decir, impuestos principales en mora con atraso importante). Se calcula un cociente para cada uno de los tres últimos años fiscales y se toma un promedio de tres años para calificar esta dimensión.</p>		y hasta el 50 por ciento.
		C	El cociente es del 50 por ciento y superior, hasta el 75 por ciento.
		D	<p>No se cumplen los requisitos para una calificación como ‘C’ o superior. O</p> <p>La información disponible para los evaluadores TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el cociente—lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información y en las prácticas de control del desempeño de la administración tributaria).</p>

VIII. Área de Resultado del Desempeño 6: Exactitud de la información declarada

Resultado buscado

Las declaraciones de los contribuyentes contienen información completa y exacta.

Antecedentes y buena práctica

Esto es especialmente cierto en el caso de contribuyentes empresas. A diferencia de la situación con los contribuyentes particulares -- en la que el uso generalizado de sistemas de retención y declaración asegura altos niveles de cumplimiento en la presentación de declaraciones en relación a los ingresos provenientes del empleo y las inversiones -- los ingresos de las actividades de las empresas están menos sujetos a dichos instrumentos. Por ende, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas a los ingresos públicos por información inexacta, en especial de parte de contribuyentes empresas, y tomar una serie de medidas tendientes a asegurar el cumplimiento. Dichas medidas se dividen en dos grandes grupos: (i) actividades de verificación (por ejemplo, auditorías fiscales, investigaciones y cruzamiento de ingresos contra información de terceros); e (ii) iniciativas proactivas (por ejemplo, asistencia y educación al contribuyente según el ARD 3, además de enfoques de cumplimiento cooperativo).

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Implementación de un programa de actividades de verificación que tenga un impacto mucho mayor que la simple recaudación de ingresos adicionales a partir de discrepancias detectadas. Programas de este tipo - que apuntan a mejorar la exactitud de las declaraciones en todo el espectro - se focalizan en los riesgos de cumplimiento más elevados (ver ARD 2). Los objetivos principales son:
 - Correctivos—en que se les determinan a los contribuyentes impuestos y multas adicionales para rectificar discrepancias detectadas en las declaraciones impositivas, en particular la no información de ingresos.
 - Disuasivos--en que la percepción de la probabilidad de detección y el conocimiento de las consecuencias de la evasión fiscal (es decir, la imposición de multas y procesamiento penal de los delitos graves) disuaden a los contribuyentes en general.
 - Recopilación de información--en que la actividad de verificación asiste en la identificación de riesgos de cumplimiento nuevos y en la confirmación de riesgos percibidos, cuantificando las pérdidas de ingresos públicos atribuibles a riesgos específicos, e identificando errores y malas interpretaciones de la ley comunes entre los contribuyentes.
- Desarrollo de capacidades en la verificación cruzada entre información de terceros (por ejemplo, de bancos, bolsas de comercio y entes gubernamentales) y los importes informados en las declaraciones. Debido al elevado costo y a las tasas de alcance relativamente bajas asociados con los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias cada

vez utilizan más sistemas de cruzamiento de datos automatizados en la verificación de los importes declarados.¹²

- Dando soporte a las operaciones de auditoría mediante:
 - Un sistema de TI que provee una vista consolidada del historial de cumplimiento del contribuyente para todos los impuestos principales.
 - La selección de casos de auditoría utilizando análisis para seleccionar los casos de mayor riesgo dentro de una población de contribuyentes objetivo.
 - Un sistema automatizado de gestión de casos que adjudica casos para auditoría, realiza un seguimiento del avance, registra fallos, almacena documentos y datos de trabajo y genera informes de gestión (por ejemplo, sobre los ingresos públicos netos directamente atribuibles a las acciones de auditoría, y la productividad de los auditores).
 - Herramientas de auditoría asistidas por computadora que automatizan la extracción, análisis y verificación cruzada de grandes volúmenes de datos del sistema contable del contribuyente.
 - Una serie uniforme de multas administrativas (es decir, que se aplican independientemente del impuesto principal en cuestión) por información inexacta (por ejemplo, la omisión de ingresos), y penalidades judiciales por delitos fiscales tales como falsificación de registros. Generalmente, se aplican multas más elevadas por evasión impositiva deliberada y / o en aquellos casos en que el contribuyente impide u obstruye la realización de una auditoría. En general se aplican penas menores en aquellos casos en que el contribuyente se ha ocupado razonablemente de completar una declaración impositiva.
- El desarrollo de dimensiones de desempeño económico de referencia para industrias, actividades económicas, profesiones y ocupaciones clave a fin de identificar a los contribuyentes que presentan declaraciones "fuera de patrón".
- La emisión de fallos fiscales vinculantes para brindarles a los contribuyentes certeza sobre cómo aplicará la administración tributaria la legislación a operaciones específicas. Hay dos tipos de fallos: (1) uno público, de aplicación general y amplia; y (2) uno privado, que se otorga por solicitud a un único contribuyente o grupo de contribuyentes. Si un contribuyente respeta un fallo vinculante, la administración tributaria está obligada por el mismo (siempre y cuando el contribuyente haya realizado la operación exactamente de acuerdo con la descripción contenida en el fallo, y satisfaga cualquier presunción o condición mencionada).
- Adoptar enfoques de cumplimiento cooperativo para gestionar los riesgos de la información inexacta. Esto implica el desarrollo de relaciones con los contribuyentes (especialmente los grandes contribuyentes) e intermediarios de tipo colaborativo y basadas en la confianza para resolver las cuestiones tributarias y acercar certeza sobre las posiciones fiscales de las empresas con anticipación a la presentación de las declaraciones de impuestos, o antes de

¹² No obstante, generalmente hay dos condiciones previas necesarias para que estos esquemas resulten eficientes: (1) suministro de informes electrónicos de parte de terceros; y (2) uso de un NIT de alta integridad (tal como se expresa en el ARD 1) para facilitar el cruzamiento de informes con los registros de la administración tributaria.

concretarse una operación. En general, los acuerdos de cumplimiento cooperativos se basan en:

- Que el contribuyente demuestre: (a) buena gobernabilidad de sus asuntos fiscales, incluso un nivel apropiado de validación y revisión de sus sistemas contables; y (b) la disposición de operar de modo abierto y transparente y comunicar la totalidad de sus riesgos tributarios a medida que se presentan (es decir, en tiempo real).
- Que la administración tributaria brinde servicios optimizados al contribuyente mediante, por ejemplo: (a) puntos de contacto exclusivos --que incluyan el uso de enfoques de gestión de relaciones con el cliente; (b) resolución más expeditiva de cuestiones técnicas y administrativas; (c) asignación de una calificación de riesgo reducida al contribuyente a los fines de las auditorías; y (d) multas reducidas.
- Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada por diversos métodos. Por ejemplo:
 - Estimación de la brecha de cumplimiento con el IVA (siendo esta la diferencia porcentual para un ejercicio dado entre el importe del impuesto que se paga y el importe total del impuesto exigible en teoría) como indicador del grado en que los contribuyentes subestiman las ventas y reclaman excesos de crédito en sus declaraciones de IVA. Generalmente se emplea un método de arriba hacia abajo en que se toman fuentes de información sobre el consumo que son independientes de la administración tributaria (por ejemplo, información de las cuentas nacionales, tablas estadísticas de insumos-productos o fuentes-usos, y registros aduaneros).¹³¹⁴
 - Estimación de las brechas de cumplimiento para impuestos directos (por ejemplo, el IRPJ y el IRPF) primordialmente utilizando técnicas de abajo hacia arriba en varias categorías de renta (renta empresarial, ganancias de capital, intereses, alquileres, etc.).¹⁵
 - Análisis avanzados que emplean grandes conjuntos de datos para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus rentas de manera completa y exacta.
 - Encuestas que monitorean las actitudes de los contribuyentes frente a la declaración exacta de sus rentas.

¹³ La falta de pago de los impuestos liquidados (ver ARD 5) también suma a la brecha de cumplimiento, pero la mayor parte de dicha brecha se atribuye a la subdeclaración de ventas y la solicitud excesiva de créditos.

¹⁴ Hay una tendencia creciente en que una serie de países realizan estimaciones de la brecha de cumplimiento con el IVA a través de sus administraciones tributarias, sus Ministerios de Hacienda e institutos de investigación. Además, organismos internacionales, regionales y bilaterales también realizan estimaciones de la brecha de IVA. Es el caso de la Comisión Europea, por ejemplo, que mide las brechas de IVA de los estados miembros de la UE, y del FMI, que realiza análisis de la brecha de IVA en varios países a través de su Programa de Análisis de Brecha en la Administración de Ingresos Públicos, y del Centro Interamericano de Administraciones Tributarias, que compila los resultados de las brechas de IVA de la mayoría de los países de América latina.

¹⁵ Por ejemplo, el Servicio de Ingresos Públicos de los Estados Unidos realiza estimaciones de la brecha del impuesto a la renta de las personas físicas y jurídicas utilizando una metodología que ha venido desarrollando y refinando desde hace más de veinte años.

Indicadores, dimensiones y calificación

Con estos antecedentes, tres indicadores de desempeño con cuatro dimensiones de medición analizan:

- La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.
- El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.
- La naturaleza y el alcance de iniciativas de cumplimiento cooperativo y demás iniciativas proactivas conducidas para promover la exactitud en las declaraciones.
- Los métodos empleados para controlar el grado de inexactitud de las declaraciones.

El cuadro 19 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 6.

Cuadro 19. ARD 6 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	<ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas. • El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada. 	M2
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	<ul style="list-style-type: none"> • La naturaleza y el alcance de iniciativas proactivas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones. 	M1
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	<ul style="list-style-type: none"> • La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones. 	M1

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 20 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 6.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 21 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 6.

Cuadro 20. ARD 6 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
<p>A6-16 Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.</p> <p>M2</p>	<p>Dimensión 1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria un programa de auditoría tributaria anual? • En caso afirmativo: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿abarca todos los impuestos principales? ○ ¿abarca todos los segmentos de contribuyentes principales? ○ ¿orienta la cobertura de las auditorías hacia áreas de mayor riesgo (por ejemplo, grandes contribuyentes y particulares y sectores económicos de elevado patrimonio)? ○ ¿selecciona casos de auditoría de manera centralizada y según los riesgos evaluados? ○ ¿utiliza un rango de auditorías distintas, señalando que los tipos de auditoría varían en su naturaleza, alcance e intensidad, e incluyen, por ejemplo, auditorías integrales (para múltiples impuestos y ejercicios fiscales), auditorías orientadas a una única cuestión, inspecciones de libros y registros, análisis de devoluciones de IVA, e investigaciones en profundidad de sospechas de fraude fiscal? ○ ¿utiliza un rango de metodologías de auditoría (por ejemplo, auditorías directas e indirectas)? ○ ¿evalúa el impacto de las auditorías sobre el cumplimiento de los contribuyentes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de auditoría tributaria anual documentado. • Preguntas de campo y observación del evaluador TADAT con respecto a las actividades de auditoría tributaria y los tipos de auditorías conducidas, además de las metodologías empleadas. • Informes documentados del impacto de las auditorías sobre el cumplimiento de los contribuyentes.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Dimensión 2. El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Utiliza tecnología la administración tributaria con el fin de realizar verificaciones cruzadas a gran escala entre los importes informados en las declaraciones de impuestos y la información obtenida de terceros? • En caso afirmativo ¿existe verificación cruzada automatizada a gran escala entre los importes informados en las declaraciones del IRPF y del IRPJ y la información de fuentes tales como: <ul style="list-style-type: none"> ○ declaraciones de IVA? ○ bancos / instituciones financieras? ○ empleadores (a los fines de realizar una verificación cruzada del ingreso declarado por empleo)? ○ entes gubernamentales (por ejemplo, aduana, entes responsables de la compra de bienes y servicios para el estado, registros de empresas, regulador anti-lavado de dinero a cargo del rastreo de las operaciones en efectivo, y registros de propiedad inmueble y demás activos tales como vehículos automotores o tierras)? ○ Bolsas de comercio y / o registros de accionistas de compañías que cotizan en bolsas de comercio? ○ Organismo/s de la seguridad social (a los fines del cruzamiento con los ingresos por empleo declarados)? ○ Proveedores en línea (basados en internet). 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de cruzamiento de información de terceros documentado a gran escala. • Indagación de campo y observación por parte del evaluador TADAT sobre las actividades de verificación cruzada a gran escala conducidas.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
<p>A6-17 Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.</p> <p>M1</p>	<p>Dimensión: La naturaleza y el alcance de iniciativas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Emprende la administración tributaria iniciativas proactivas (distintas de auditorías) para alentar y facilitar la exactitud de las declaraciones? En particular: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Se emplean fallos para brindar respuestas en tiempo real acerca del tratamiento impositivo de operaciones específicas? En caso afirmativo ¿qué tipos de fallos se brindan (es decir, fallos públicos y / o privados)? ¿Son vinculantes para la administración tributaria? ¿A qué impuestos principales y segmentos de contribuyentes se aplican los fallos? ○ ¿ha adoptado la administración tributaria enfoques de cumplimiento cooperativo para gestionar los riesgos de declaraciones inexactas? En caso afirmativo ¿cuál es la naturaleza de los convenios de cumplimiento cooperativo? ¿a qué impuestos principales y segmentos de contribuyentes se aplican dichos convenios? • ¿Se evalúa el impacto de las iniciativas sobre el cumplimiento de los contribuyentes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un sistema de dictámenes o consultas vinculantes, que incluya la publicación de dictámenes de las consultas públicas y notas de práctica. • Documentación del alcance de los convenios de cumplimiento cooperativo disponible para los contribuyentes. • Ejemplos documentados de convenios cooperativos suscriptos con contribuyentes.
<p>A6-18 Seguimiento</p>	<p>Dimensión: La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informe/s

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
<p>del grado de inexactitud de la información declarada.</p> <p>M1</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿realiza un seguimiento la administración tributaria de las pérdidas a los ingresos públicos que ocasiona la información inexacta declarada? • En caso afirmativo ¿qué modelos analíticos y metodologías se emplean para hacerlo? Por ejemplo, la administración tributaria: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿estima la brecha de cumplimiento con el IVA a nivel macro? ○ ¿estima la brecha de cumplimiento con los impuestos a la renta a nivel macro? ○ ¿estima pérdidas basadas en resultados de programas de auditoría aleatorios? ○ ¿estima pérdidas basadas en resultados del cruzamiento de datos con terceros? ○ ¿realiza análisis avanzados de grandes conjuntos de datos (por ejemplo, modelos predictivos)? • Respecto del / los modelo/s utilizados: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿qué impuestos principales están cubiertos? ○ ¿qué segmentos de contribuyentes están cubiertos (por ejemplo, grandes contribuyentes, empresas medianas, particulares de gran patrimonio y altos ingresos, profesionales independientes)? ○ ¿con qué frecuencia se aplican los modelos (por ejemplo, anualmente, cada dos años, etc.)? ○ ¿qué hace la administración tributaria para asegurar la credibilidad de los resultados? Específicamente ¿se someten los resultados a revisión independiente (por ejemplo, del fiscalizador del estado o una comisión parlamentaria) y se la publicita? 	<p>documentado/s de los resultados de brechas de cumplimiento y demás estudios (por ejemplo, modelado predictivo) conducidos por o en nombre de la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los modelos y metodologías empleados. • Informes documentados de revisores independientes. • Documentación que demuestre cómo se han utilizado los resultados de los estudios de brecha y otros en

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 6: Exactitud de la información declarada		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo se utilizan los resultados? Específicamente, ¿se utilizan sistemáticamente para diseñar intervenciones de la administración tributaria que mejoren la exactitud de la información declarada? 	<p>el diseño de intervenciones para mejorar la exactitud de la información declarada.</p>

Cuadro 21. ARD 6 Marco de medición del desempeño

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
<p>A6-16 Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>Dimensión 1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexactas</p>	A	<p>El programa de auditoría de la administración tributaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Cubre todos los impuestos principales. (ii) Cubre segmentos de contribuyentes clave, ponderados hacia grandes contribuyentes y otros segmentos y sectores económicos de alto riesgo (por ejemplo, particulares con grandes patrimonios, sector de la construcción). (iii) Selecciona casos de auditoría de manera centralizada y según los riesgos evaluados (iv) Utiliza un rango de tipos y metodologías de auditoría (es decir, auditorías directas e indirectas) (v) Realiza una evaluación de rutina del impacto de las auditorías sobre los niveles de cumplimiento de los contribuyentes.

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
		B	El programa de auditoría de la administración tributaria: (i) Ídem punto A (i). (ii) abarca todos los segmentos de contribuyentes principales, ponderado (como mínimo) hacia grandes contribuyentes (iii) Ídem punto A (iii). (iv) Ídem punto A (iv).
		C	El programa de auditoría de la administración tributaria: (i) Ídem punto A (i). (ii) selecciona casos de auditoría de manera centralizada y según los riesgos evaluados (iii) utiliza una serie de auditorías distintas.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
		Dimensión 2: El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la	A

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
	información declarada.		<p>importes informados en las declaraciones del IRPF y del IRPJ y la información de todas las siguientes fuentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) declaraciones de IVA (ii) bancos / instituciones financieras (iii) empleadores (iv) tres o más entes gubernamentales (por ejemplo, aduana, entes responsables de la compra de bienes y servicios para el estado, registros de empresas, regulador anti-lavado de dinero a cargo del rastreo de las operaciones en efectivo, y registros de propiedad inmueble). (v) Bolsas de comercio y / o registros de accionistas de compañías que cotizan en bolsas de comercio. (vi) Organismo/s de la seguridad social (a los fines del cruzamiento con los ingresos por empleo declarados) (vii) Proveedores en línea (basados en internet).

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
		B	Existe verificación cruzada automatizada a gran escala entre los importes informados en las declaraciones del IRPF y del IRPJ y la información de A (i), (ii), (iii), y (iv).
		C	Existe verificación cruzada automatizada a gran escala entre los importes informados en las declaraciones del IRPF y del IRPJ y la información de, como mínimo, las declaraciones de IVA, empleadores y dos entes gubernamentales.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A6-17 Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	Dimensión: La naturaleza y el alcance de iniciativas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	A	(i) Existe en funcionamiento un sistema de dictámenes públicos y privados vinculantes. (ii) Se suscriben convenios de cumplimiento cooperativo con los contribuyentes que cumplen los requisitos para ello.
Método de calificación M1		B	Ídem punto A (i).
		C	Existe en funcionamiento un sistema de dictámenes públicos vinculantes.
		D	No se cumplen los requisitos para una

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
			calificación como 'C' o superior.
A6-18 Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada. Método de calificación M1	Dimensión: La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	A	<p>La administración tributaria monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones por medio de una metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Cubre IVA y al menos un impuesto principal más. (ii) Los métodos se aplican al menos una vez cada dos años. (iii) Los resultados se someten a pruebas de credibilidad, tales como revisiones independientes (por ejemplo, de parte del fiscalizador del gobierno, una comisión parlamentaria o las universidades) y se las publicita. (iv) Los resultados se utilizan para diseñar intervenciones de la administración tributaria que mejoren la exactitud de la información declarada.
		B	La administración tributaria monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones por medio de una

Marco de medición de desempeño ARD6: Exactitud de la información declarada			
Indicador	Calificación	Calificación	Criterios de calificación
			<p>metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Cubre al menos el IVA. (ii) Los métodos se aplican al menos una vez cada cuatro años. (iii) Ídem punto A (iii). (iv) Ídem punto A (iv).
		C	<p>La administración tributaria monitorea el grado de inexactitud de las declaraciones por medio de una metodología o metodologías que cumplen los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto B (i). (ii) Los métodos se aplican al menos una vez cada cinco años.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

IX. Área de Resultado del Desempeño 7: Solución efectiva de litigios tributarios

Resultado buscado

El procedimiento de resolución de controversias fiscales es justo e independiente, accesible a los contribuyentes, y eficaz en la resolución de disputas en forma oportuna.

Antecedentes y buena práctica

Este ARD aborda el procedimiento por el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundada en los hechos o la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos originada en una auditoría.¹⁶

Principalmente, el procedimiento de resolución de controversias debe salvaguardar el derecho del contribuyente a objetar una determinación originada en una auditoría y tener una audiencia justa. El procedimiento debe basarse en un marco jurídico, ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones controvertidas en forma oportuna. El contribuyente debe tener el derecho de controvertir tres elementos de una determinación de impuestos: 1) la exactitud de los hechos en los que se basó el auditor; 2) la precisión de la interpretación de la legislación tributaria; y 3) la cuantía de las sanciones impuestas por la administración tributaria.

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Codificar el procedimiento de resolución de controversias en una ley tributaria general de aplicación uniforme en todos los impuestos principales.
- Publicar explicaciones claras de los derechos de los contribuyentes y las vías legales para la revisión de fallos dictados por la administración tributaria.
- Exigir que los auditores les provean a los contribuyentes explicaciones claras acerca de:
 - Los ajustes realizados a las obligaciones impositivas como resultado de una auditoría;
 - razones por las sanciones impuestas; y
 - derechos y vías de revisión.
- Minimizar la incidencia de conflictos:
 - capacitando periódicamente a los auditores en técnicas de auditoría e interpretación de la legislación tributaria;
 - contando con marcos para la gestión eficaz de casos de auditoría, lo que incluye procesos de revisión y aprobación supervisora mediante la conducción de una auditoría;

¹⁶ Las determinaciones impositivas controvertidas normalmente surgen: (a) de un error administrativo; o (b) como conclusión de una auditoría o investigación fiscal que identificó una discrepancia que es rebatida por el contribuyente fundamentada en hechos o interpretación jurídica. Las evaluaciones TADAT se centran en (b).

- Realizando un seguimiento de las causas subyacentes de las controversias (por ejemplo, falencias en el proceso de auditoría o brechas en la legislación o reglamentaciones tributarias) y tomando medidas correctivas (por ejemplo, volviendo a capacitar personal, modificando procedimientos administrativos o reformando leyes y reglamentaciones).
- Contando con un mecanismo de resolución de controversias sencillo, transparente y gradual que comprenda las siguientes etapas:
 - **Primera etapa** -- revisión independiente conducida por la administración tributaria (es decir, funcionarios designados conducen revisiones con independencia del departamento de auditoría). Este tipo de revisión interna se conoce como objeción, demanda, apelación o revisión administrativa.
 - **Segunda etapa**-- revisión por un tribunal fiscal especial externo e independiente, una junta revisora o comité revisor, o tribunal en los casos en que el contribuyente está disconforme con el resultado de una revisión administrativa (también puede existir un proceso alternativo sumario de resolución de controversias que incluya arbitraje); y
 - **Última etapa**--revisión de un tribunal de apelaciones superior para resolver las controversias restantes respecto de la interpretación jurídica y los hechos.¹⁷
- Permitiéndoles a los contribuyentes elevar una controversia directamente a la segunda etapa en los casos en que la administración tributaria no concluye una revisión administrativa dentro de un plazo razonable.
- Permitiendo la suspensión del cobro de todos o algunos de los importes en conflicto durante todo el proceso de apelación si la recuperación de la deuda no se considera en riesgo (por ejemplo, por encontrarse garantizada por un gravamen sobre un activo de propiedad del contribuyente o por una garantía de un tercero).
- Reembolsando rápidamente los impuestos pagados en exceso en los casos en que una controversia se resuelve a favor del contribuyente.
- Haciendo públicas las condiciones bajo las cuales la administración tributaria puede llegar a un arreglo extra-judicial respecto de una controversia fiscal.
- Contando con un sistema de TI que:
 - Registre el recibo de todas las controversias;
 - Utilice un sistema de gestión de casos automatizado; y
 - Desarrolle información gerencial (por ejemplo, cantidad de casos recibidos, cantidad de casos resueltos, valor del impuesto en litigio, antigüedad de los casos, naturaleza de los puntos en litigio, resultado de las controversias e impacto potencial del/los caso/s sobre el régimen tributario-- político, jurídico u operativo.

¹⁷ Las evaluaciones TADAT no evalúan el desempeño de los procesos de revisión judicial.

Indicadores, dimensiones y calificación

Tres indicadores de desempeño con los siguientes cinco dimensiones se utilizan para la evaluación de:

- La medida en que una controversia puede elevarse a un tribunal fiscal externo independiente, una junta revisora o comité revisor, o tribunal en los casos en que el contribuyente está disconforme con el resultado de una revisión administrativa.
- La medida en que el proceso de revisión administrativa es independiente del procedimiento de auditoría que dio lugar a la determinación.
- La medida en que los contribuyentes están informados sobre sus derechos y vías de revisión.
- Tiempo necesario para resolver las controversias.
- El grado en que se toman en cuenta los resultados de las controversias para decidir políticas, legislación y procedimientos administrativos.

El cuadro 22 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 7.

Cuadro 22. ARD 7 Indicadores de desempeño, dimensiones y calificación

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado	<ul style="list-style-type: none"> • El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes. • En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría. • Si se publica la información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo. 	M2
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas. 	M1
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	<ul style="list-style-type: none"> • En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de las controversias. 	M1

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 23 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 7.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 24 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 7.

Cuadro 23. ARD 7 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Preguntas sobre antecedentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué derechos y procedimientos de revisión están disponibles para los contribuyentes que desean cuestionar una determinación de impuestos adeudados como resultado de una auditoría tributaria? • ¿Se aplican los procedimientos de manera uniforme en la práctica? 	<ul style="list-style-type: none"> • Las fuentes de antecedentes son, entre otras: <ul style="list-style-type: none"> ○ Legislación sobre los impuestos principales y general sobre la administración tributaria. ○ Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria con respecto a los derechos de apelación de los contribuyentes y los procedimientos conexos.
<p>A7-19 Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado.</p>	<p>Dimensión 1: El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Existe un mecanismo de revisión por niveles del siguiente tipo (o una variante del mismo)?: <ul style="list-style-type: none"> ○ Primera etapa --revisión administrativa (es decir, independiente, ¿dentro de la administración tributaria)? De preferencia, debería tratarse de un proceso de revisión único (es decir, sin múltiples niveles). ○ Segunda etapa-revisión de parte de un tribunal fiscal especial independiente, junta revisora o comité revisor, ¿o tribunal en los casos en que el contribuyente está disconforme con el resultado de 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT de que existe, y se utiliza en forma rutinaria, un mecanismo de revisión administrativo y judicial adecuadamente graduado, disponible para los contribuyentes. • Disposiciones de la legislación básica y general de la administración tributaria que establezcan el marco de un mecanismo de revisión adecuadamente graduado.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>una revisión administrativa? ¿existe en funcionamiento un proceso alternativo de resolución sumaria de controversias mediante arbitraje?</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Última etapa-revisión de un tribunal de apelaciones superior para dirimir las controversias restantes respecto de la interpretación jurídica y los hechos. <ul style="list-style-type: none"> • ¿Está disponible para todos los contribuyentes y se utiliza el mecanismo gradual de revisión administrativa y judicial? • ¿Los contribuyentes perciben como sólido al proceso de revisión administrativa? • Si el mecanismo de resolución de controversias se utiliza con poca frecuencia ¿cuál es la razón? Las razones pueden ser, por ejemplo, costos prohibitivos de impugnar una determinación por la vía judicial; demoras excesivas para obtener una audiencia y un fallo sobre las cuestiones objeto de diferencia; o falta de confianza de los contribuyentes en que se les dará una audiencia justa. Otra razón puede ser que las normas estrictas empleadas por los auditores minimicen las causas de controversia (por ejemplo, su alto nivel de competencia para recabar evidencias, la aplicación correcta de la legislación y una explicación clara a los contribuyentes de los hallazgos de auditoría que incluya los hechos y la legislación tributaria en los que se basa la determinación). 	<ul style="list-style-type: none"> • Sitio web y demás información publicada por la administración tributaria que describa el procedimiento graduado de revisión administrativa y judicial. • Informes sobre los hallazgos de las encuestas de opinión. • Registro/s documentado/s de reuniones con grupos de partes interesadas (por ejemplo, cámaras de comercio, principales organismos de sectores de actividad e intermediarios en materia tributaria).

Lista de preguntas del evaluador para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>Dimensión 2: En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿En qué medida el mecanismo para la revisión de objeciones es independiente del procedimiento de auditoría? Específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Existe una dependencia encargada de las objeciones que esté separada tanto físicamente como desde el punto de vista institucional de la dependencia encargada de las auditorías (es decir, una dependencia situada fuera del departamento de auditoría tributaria con subordinación directa a la alta dirección)? ○ ○ ¿Son funcionarios específicamente designados para la revisión (es decir, no los auditores) ubicados en el departamento de auditoría quienes resuelven las objeciones? ○ ○ ¿Son auditores -- diferentes de los que realizaron la auditoría del contribuyente -- quienes determinan la objeción del contribuyente? ○ ○ ¿Es el auditor que realizó la auditoría del contribuyente quien se encarga de resolver la objeción del contribuyente? • ¿Se aplican procedimientos de revisión objetivos en la resolución de las objeciones? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT de que existen mecanismos independientes para la revisión de las objeciones. • Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones, que muestre que es una dependencia independiente, tanto físicamente como del punto de vista institucional, la que revisa las objeciones. • Procedimientos documentados que demuestren que se aplican procedimientos de revisión objetivos para resolver las objeciones.
	<p>Dimensión 3: Si se publica la información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el</p>	

Lista de preguntas del evaluador para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>mismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se publica información sobre el procedimiento de resolución de controversias? • ¿Se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el procedimiento de resolución de controversias? Específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Informan los auditores explícitamente a los contribuyentes de su derecho de interponer objeciones y los procedimientos de resolución de controversias, tras finalizar una auditoría tributaria? <p>Y/O</p> ○ ¿Se incluye información sobre el derecho de objeción y los procedimientos de resolución de controversias en los avisos de determinación y/o las cartas de finalización de auditorías que se envían a los contribuyentes? <p>Y/O</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Está la información disponible para el público (por ejemplo, en el sitio web de la administración tributaria)? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador TADAT de que se proporciona información a los contribuyentes sobre los derechos de objeción y apelación y el procedimiento de resolución de controversias: <ul style="list-style-type: none"> ○ En el sitio web de la administración tributaria; ○ En las notificaciones de una nueva determinación; ○ En las instrucciones documentadas a los auditores; y ○ En las cartas de finalización de las auditorías.
<p>A7-20.</p> <p>Tiempo que toma la resolución de litigios.</p>	<p>Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración tributaria ¿realiza un seguimiento periódico (por ejemplo, con frecuencia mensual) del tiempo que insume completar las revisiones administrativas? • ¿Qué porcentaje de las revisiones administrativas se completan dentro de 30 días calendarios? 	<ul style="list-style-type: none"> • Información recabada en el Cuadro 12 del Cuestionario ("Finalización de las revisiones administrativas").

Lista de preguntas del evaluador para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
<p>A7-21.</p> <p>Grado en se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.</p>	<p>En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de controversias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Hace la administración tributaria un seguimiento de los resultados de las controversias más importantes y toma en cuenta los mismos para formular políticas y adoptar legislación y procedimientos administrativos? • En caso afirmativo ¿de qué modo lo hace? ¿Existe un seguimiento periódico (por ejemplo, que incluya la elaboración de declaraciones de impacto de los fallos)? ¿o se realiza un monitoreo en forma ad hoc (es decir, como actividad no planificada e infrecuente)? • ¿Se publicitan los resultados de las objeciones, en la medida en que lo permite la confidencialidad? 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador del TADAT de que las objeciones cerradas (por ejemplo, por el tribunal fiscal, junta / comité revisor y fallos judiciales) tienen estas características: <ul style="list-style-type: none"> ○ son monitoreadas, por ejemplo, por el departamento legal de la administración tributaria; y ○ Los resultados de las controversias más importantes se toman en cuenta para formular políticas, legislación y procedimientos administrativos. • Declaraciones/informes documentados del impacto de los fallos. • Publicación de los resultados de las controversias (de forma de mantener la confidencialidad si es necesario) en el sitio web de la administración tributaria.

Cuadro 24. ARD 7: Marco de medición de desempeño

Marco de medición de desempeño para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A7-19 Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado. Método de calificación M2	Dimensión 1: El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.	A	(i) Existe un mecanismo de revisión por niveles del siguiente tipo: <ul style="list-style-type: none"> a. Primera etapa -- proceso de revisión administrativa independiente única (es decir, sin múltiples niveles) dentro de la administración tributaria. b. Segunda etapa--revisión de parte de un tribunal fiscal especial independiente externo, junta revisora o comité revisor, o tribunal en los casos en que el contribuyente está disconforme con el resultado de una revisión administrativa. Puede haber en funcionamiento un proceso alternativo de resolución sumaria de controversias mediante arbitraje. c. Última etapa--revisión de un tribunal superior para resolver las controversias restantes respecto de la interpretación jurídica y los hechos. (ii) Los contribuyentes utilizan el proceso de resolución de controversias formal.
		B	(i) Existe el mecanismo de revisión con múltiples niveles que se describe en A (i) excepto que, o bien el procedimiento de revisión dentro de la administración tributaria tiene varios niveles, o no existe el tribunal especializado en materia tributaria y, así, son los tribunales generalistas inferiores los que constituyen la

Marco de medición de desempeño para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			primera vía de apelación para un contribuyente insatisfecho con el resultado del procedimiento de objeción. (ii) Ídem punto A (ii)
		C	(i) Existe el mecanismo de revisión por niveles que se describe en A (i), e el procedimiento de revisión dentro de la administración tributaria tiene múltiples niveles y no existe tribunal externo independiente especializado en materia tributaria, ni junta revisora ni comité o tribunal revisor. (ii) Ídem punto A (ii)
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.	A	(i) Una dependencia encargada de las objeciones independiente, física e institucionalmente, de la división de auditoría resuelve todas las objeciones; y (ii) se documentan y aplican procedimientos de revisión objetivos.
		B	(i) Funcionarios específicamente designados para la revisión que se encuentran en el departamento de auditoría resuelven todas las objeciones; y (ii) Ídem punto A (ii)

Marco de medición de desempeño para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
		C	(i) Las objeciones son resueltas por auditores diferentes de los que participaron en la auditoría del contribuyente; y (ii) Ídem punto A (ii)
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 3: Si se publica la información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.	A	(i) Información general sobre los derechos de objeción y apelación de los contribuyentes y el procedimiento de resolución de controversias está disponible para el público (por ejemplo, en el sitio web de la administración tributaria). (ii) Los auditores tienen orden escrita de informar explícitamente a los contribuyentes sobre su derecho de objeción y los procedimientos de resolución conexos. (iii) Se incluye Información sobre el derecho de objeción y los procedimientos de resolución de controversias en las cartas de finalización de auditorías, los avisos de determinación, y las notificaciones de los resultados de la revisión administrativa.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (iii).
		C	(i) Ídem punto A (i).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Marco de medición de desempeño para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios. Método de calificación M1	Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas. Información recabada en el Cuadro 12 del Cuestionario ("Finalización de las revisiones administrativas").	A	Como mínimo en el 90 por ciento de los casos, la etapa de revisión administrativa se completa dentro de 30 días calendario o en el plazo legal, lo que sea más próximo.
		B	Como mínimo en el 90 por ciento de los casos, la etapa de revisión administrativa se completa dentro de 60 días calendario o en el plazo legal, lo que sea más próximo.
		C	Como mínimo en el 90 por ciento de los casos, la etapa de revisión administrativa se completa dentro de 90 días calendario o en el plazo legal, lo que sea más próximo.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior. O La información disponible para los evaluadores del TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para determinar el tiempo que insume completar las revisiones administrativas --lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información de la administración tributaria y en las prácticas de control del desempeño).
A7-21. Grado en se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	A	Hay un monitoreo y análisis periódico de los resultados de las controversias (por ejemplo, se elaboran comunicados del impacto de los fallos en forma rutinaria). Este análisis se toma en cuenta en la formulación o modificación de políticas, legislación y procedimientos administrativos.
		B	Se realiza un análisis de los resultados de controversias de

Marco de medición de desempeño para el ARD7: Resolución efectiva de litigios tributarios			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
Método de calificación M1			gran importancia (por ejemplo, con implicancias significativas para los ingresos públicos y / o que afectan a una gran cantidad de contribuyentes). Este análisis se toma en cuenta en la formulación o modificación de políticas, legislación y procedimientos administrativos.
		C	Se realizan algunos análisis ad hoc de ciertos resultados de controversias. Hay algunos ejemplos de los últimos tres años en los que se ha tomado en cuenta este análisis en la formulación o modificación de política, legislación y procedimientos administrativos.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

X. Área de Resultado del Desempeño 8: Administración eficiente de la recaudación

Resultado buscado

Las recaudaciones tributarias se contabilizan en su totalidad, se cotejan respecto de las expectativas presupuestarias y se analizan a fin de informar los pronósticos recaudatorios del estado. Las devoluciones legítimas de impuestos se abonan rápidamente.

Antecedentes y buena práctica

Este ARD se enfoca en tres actividades principales llevadas a cabo por la administración tributaria respecto de la gestión de los ingresos públicos:

- Contribución a los procesos presupuestarios del estado en las áreas de previsión y estimación de los ingresos fiscales. Como regla general, la responsabilidad primordial de asesoramiento al estado sobre previsiones y estimaciones fiscales yace en el Ministerio de Hacienda. La administración tributaria brinda información y contribución analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Hacienda a menudo fijan metas de recaudación operativa de ingresos para la administración tributaria según diversos factores, entre ellos: cambios en el entorno macroeconómico y previsiones de ingresos públicos para distintos impuestos. Si bien se espera que las administraciones tributarias contribuyan a optimizar la calidad de las previsiones de ingresos al erario público, hay una serie de factores que escapan a su control.¹⁸ Reconociendo este hecho, el marco TADAT prueba la capacidad de la administración tributaria para contribuir a optimizar la calidad de las previsiones al aportar información a los procesos presupuestarios del estado.
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

Estos son algunos ejemplos de buenas prácticas adoptadas por las administraciones tributarias para lograr los resultados deseados:

- Contar con capacidad analítica respecto de la recaudación tributaria --generalmente en forma de unidad de análisis especializada --centrada en, por ejemplo, las tendencias de recaudación impositiva, ganancias para el erario público a partir de auditorías y demás actividades de cumplimiento, comportamiento de pago en los distintos tipos de impuestos y segmentos de contribuyentes, efectos sobre los ingresos públicos de los gastos tributarios (es decir, el valor del ingreso fiscal no percibido por el estado debido a disposiciones legales, entre ellas deducciones, exenciones, alícuotas preferenciales y diferimiento de pasivos fiscales), y el importe aún no recuperado de las pérdidas fiscales de años pasados.
- Seguimiento e información periódicos al estado de las recaudaciones de los impuestos principales para asegurar la detección temprana de desvíos significativos de las previsiones de ingresos públicos presupuestadas, e identificación de las razones que los explican.

¹⁸ El Ministerio debe contar con un modelo creíble de previsión de ingresos que tome en cuenta factores tales como el crecimiento del PBI, la inflación, los patrones de consumo, los precios previstos para las principales exportaciones, y fluctuaciones en el valor de la moneda de un país. Y, en caso de que factores importantes empleados para determinar las proyecciones de ingresos cambian durante el curso del ejercicio fiscal, por ejemplo, si el PBI cae abruptamente, o si ocurre un shock de precios respecto de las principales exportaciones, las previsiones de ingresos para dicho ejercicio deberán ser revisadas por el Ministerio en forma oportuna.

- Utilización de sistemas contables de ingresos fiscales automatizados --con funciones del tipo descrito en la Casilla 5 -- que minimicen el alcance de errores contables y fraude interno, y aseguren la imputación oportuna de pagos y demás operaciones a las cuentas de contribuyentes que corresponda.
- Conciliación rutinaria del libro mayor de contribuyentes de la administración tributaria con las cuentas de ingresos del estado (observando que el sistema contable de la administración tributaria es subsidiario al sistema más general de cuentas de ingresos que lleva el Ministerio de Hacienda), y con el valor de los pagos de impuestos depositados en la cuenta bancaria del estado.
- Realizar auditorías internas periódicas del sistema de contabilidad de ingresos tributarios para asegurar que existan en funcionamiento controles adecuados para prevenir errores contables y fraude (las ARD contienen más información sobre los mecanismos de aseguramiento interno).
- Abonar las devoluciones legítimas en forma expeditiva, al tiempo que se tienen salvaguardas para impedir pagos en los casos en que existen reclamos de devolución fraudulentos. En el caso de devoluciones de IVA (que comúnmente superan un tercio de la recaudación bruta del IVA), las buenas prácticas incluyen, por ejemplo:
 - Someter las solicitudes de inscripción en el IVA a verificaciones de identidad para impedir la inscripción en el IVA de entidades ficticias (esta salvaguarda está cubierta en el ARD 1).
 - Utilizar software de evaluación de riesgos automatizado y específico para revisar todos los reclamos de devolución de IVA contra criterios de riesgo con miras a distinguir los solicitantes de buen historial de cumplimiento a diferencia de aquéllos con historiales de cumplimiento deficientes o desconocidos. Los reclamos de alto riesgo son sometidos a auditorías pre-devolución u otro tipo de verificación, mientras que los casos de menor riesgo pueden someterse a verificación post-devolución.
 - Abonar las devoluciones legítimas de IVA, o compensar los créditos contra otros pasivos tributarios dentro de un plazo razonable (por ejemplo, 30 días calendarios desde la fecha en que se realizó el reclamo de devolución).
 - Abonar los intereses a los contribuyentes en los casos en que están demoradas las devoluciones legítimas.
 - Contar con sistemas de previsiones y seguimiento para anticipar los niveles de devolución de IVA y asegurar la disponibilidad de fondos suficientes para satisfacer todos los reclamos de devolución legítimos en el momento en que ocurren.

Casilla 5. Funciones de un sistema de contabilidad de los ingresos fiscales

Un subsistema informático eficaz de contabilidad de ingresos tributarios:

- Mantiene una cuenta para cada contribuyente, y proporciona una vista holística de los detalles contables del contribuyente para todos los impuestos principales.
- Imputa pagos a las cuentas de contribuyentes apropiadas de manera oportuna.
- Mantiene una cuenta transitoria para registrar los pagos no identificados.
- Proporciona al personal de primera línea acceso en línea a las cuentas de contribuyentes (tanto acceso completo como de solo lectura).
- Les permite a los contribuyentes y a sus agentes autorizados visualizar sus cuentas vía acceso web, tras las verificaciones de identidad apropiadas.
- Calcula e impone penalidades e intereses sobre los pagos vencidos.
- Estructura la cuenta de modo que los importes por impuestos, penalidades, multas e intereses puedan identificarse en forma independiente.
- Archiva las cuentas inactivas de contribuyentes de modo de poder restablecerlas fácilmente en caso de ser necesario.
- Genera un estado de cuenta del contribuyente, tanto para cada impuesto principal como de manera consolidada (es decir, para todos los impuestos principales).
- Permite una variedad de operaciones contables (por ejemplo, débitos, créditos, transferencias, compensaciones, anticipos de pagos, devoluciones, penalidades, ajustes, condonaciones).
- Genera información gerencial vinculada con la contabilidad, tanto para uso interno de la administración tributaria como para fines contables más generales del estado.
- Lleva registros y pistas de auditoría detallados a los fines del control interno (por ejemplo, la identidad del personal de primera línea que accedió a la cuenta del contribuyente; detalles de todas las operaciones de las cuentas).

Indicadores, dimensiones y calificación

Se utilizan tres indicadores de desempeño con los siguientes cuatro dimensiones de medición para evaluar:

- El grado de contribución de la administración tributaria a los procesos de pronósticos y estimaciones de los ingresos fiscales del erario público.
- La suficiencia del sistema contable de los ingresos públicos.
- La suficiencia del sistema de devoluciones de IVA.
- El tiempo que toma abonar (o compensar) las devoluciones de IVA.

El Cuadro 25 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 8.

Cuadro 25. ARD 8 Indicadores, dimensiones y calificación de desempeño

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A8-22. Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> • El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos fiscales. 	M1
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales	<ul style="list-style-type: none"> • Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria. 	M1
A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	<ul style="list-style-type: none"> • La suficiencia del sistema de devoluciones del IVA. • El tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones de IVA. 	M2

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 26 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 8.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 27 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 8.

Cuadro 26. ARD 8 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD8: Administración eficiente de la recaudación		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
A8-22 Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.	<p>Dimensión: El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos fiscales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué dependencia/s de la administración tributaria es/son responsable/s de realizar contribuciones al proceso presupuestario estatal de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales? • ¿Cómo interactúa la administración tributaria con el Ministerio de Hacienda en el desarrollo de previsiones de ingresos fiscales? ¿Existe interacción en todos los impuestos principales? • ¿Qué tipo de información y análisis le brinda la administración tributaria al proceso presupuestario estatal de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales? • ¿Cómo monitorea la administración tributaria las cobranzas efectivas de los impuestos principales? • ¿Reporta la administración tributaria al Ministerio de Hacienda sobre las varianzas significativas en las cobranzas efectivas respecto de las previsiones de ingresos fiscales? ¿De qué modo lo hace? • ¿Controla la administración tributaria los ingresos fiscales no percibidos como resultado de los gastos tributarios (exenciones, alícuotas preferenciales, etc.)? ¿De qué modo lo hace? • ¿Monitorea y realiza previsiones la administración tributaria sobre los niveles de devolución de IVA para asegurar la disponibilidad de fondos suficientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Organigrama de la administración tributaria y descripción de las funciones de las principales dependencias de la organización. • Observación de campo por parte del evaluador del TADAT de las habilidades y calificación del personal que se ocupa del análisis y previsiones de los ingresos públicos. • Observación de campo por parte del evaluador del TADAT de la interacción entre la administración tributaria y el Ministerio de Hacienda. • Informes documentados a la alta dirección y / o al Ministerio de Hacienda respecto de: <ul style="list-style-type: none"> ○ las previsiones de ingresos fiscales por impuestos principales. ○ Cobranzas efectivas respecto de las previsiones para el ejercicio fiscal actual.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD8: Administración eficiente de la recaudación		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>para satisfacer todos los reclamos de devolución legítimos en el momento en que ocurren? ¿De qué modo lo hace?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Monitorea la administración tributaria el saldo de pérdidas fiscales diferidas por los contribuyentes que pueden ser compensadas contra futuros ingresos imponibles? ¿De qué modo lo hace? 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Razones que explican las controversias significativas entre las cobranzas y las provisiones. ○ Ingresos fiscales no percibidos como resultado del gasto tributario. ○ Provisiones de devolución de IVA. ○ Saldo de pérdidas fiscales diferidas por los contribuyentes a ejercicios fiscales futuros.
A8-23 Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales	<p>Dimensión: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuenta la administración tributaria con un sistema de contabilidad automatizado que satisfaga las normas contables del estado? • El sistema contable de la administración tributaria ¿cuenta con una interfaz con el sistema de contabilidad de ingresos del Ministerio de Hacienda? • En promedio ¿cuánto tiempo le insume a la administración tributaria imputar un pago a una cuenta de contribuyente? • ¿Existen procedimientos documentados para revisar de forma periódica y sistemática el libro mayor del contribuyente (especialmente con respecto a las cuentas de los contribuyentes que representan la porción mayor del ingreso tributario básico) para corregir errores y omisiones? Específicamente: 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagación de campo y observación por parte del evaluador del TADAT de la naturaleza y el alcance del sistema contable. • Procedimientos documentados de la administración tributaria en materia de contabilidad de los ingresos. • Informes de auditoría externa e interna sobre la operatoria del sistema contable.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD8: Administración eficiente de la recaudación		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Qué conciliaciones de cuentas se llevan a cabo? ○ ¿Con qué frecuencia se revisa la cuenta transitoria? ○ ¿Se genera y revisa periódicamente un informe de los saldos de crédito? • Para los impuestos principales, ¿reciben los contribuyentes o tienen acceso electrónico a un estado de cuenta mensual de las obligaciones tributarias y los saldos de crédito? • ¿Se audita el sistema contable de la administración tributaria para asegurar que esté alineado con la legislación fiscal (por ejemplo, para asegurar que el sistema calcule correctamente las obligaciones fiscales, las penalidades y los intereses) y las normas contables del estado? En caso afirmativo ¿con qué frecuencia se audita el sistema? ¿Quién es el encargado de auditar el sistema (por ejemplo, la auditoría interna; el auditor del estado; ambos)? 	
A8-24 Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	<p>Dimensión 1: La suficiencia del sistema de devoluciones del IVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Las declaraciones de IVA que arrojan crédito neto desencadenan automáticamente el derecho a devolución o se exige que los contribuyentes presenten un reclamo de devolución aparte? • ¿Cómo evalúa la administración tributaria el riesgo asociado con los reclamos de devolución de IVA individuales? Por ejemplo ¿se evalúan y califican automáticamente los reclamos contra criterios de riesgo pre-determinados? • ¿Existen en funcionamiento acuerdos especiales para gestionar los reclamos de devolución de IVA de exportadores periódicos? Por ejemplo ¿se categoriza a los exportadores según su historial de cumplimiento y nivel de riesgo percibido (de modo que los reclamantes de bajo riesgo reciben devoluciones 	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de campo por parte del evaluador del TADAT del proceso de gestión de riesgos en devoluciones de IVA. • Procedimientos documentados para el procesamiento de devoluciones de IVA. • Saldos y antigüedad de las devoluciones de IVA impagas.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD8: Administración eficiente de la recaudación		
Indicador	Preguntas a formular al evaluar cada dimensión	Ejemplos de evidencia
	<p>automáticas, mientras que contribuyentes seleccionados de mayor riesgo deben fundamentar sus reclamos)?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué porcentaje de los reclamos de devolución de IVA se someten a verificación previa? ¿Cómo se realiza esta verificación? • ¿Se pagan intereses por devoluciones efectuadas con demora? • ¿Se compensan los créditos de IVA en exceso contra otros pasivos impositivos (por ejemplo, impuesto a la renta)? • Las devoluciones de IVA ¿se pagan desde los ingresos consolidados o existe una asignación presupuestaria especial? En el último caso ¿qué sucede si se asignaron fondos insuficientes para cubrir todos los reclamos de devolución legítimos? 	
	<p>Dimensión 2: El tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones del IVA.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La administración tributaria ¿realiza un seguimiento periódico (por ejemplo, con frecuencia mensual) del tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones de IVA? • ¿Hay casos en que se ha aprobado el pago o compensación de las devoluciones de IVA, pero permanecen impagas (o no compensadas) debido a fondos insuficientes o por razones distintas, tales como la necesidad de alcanzar metas de ingresos? • ¿Qué porcentaje de los reclamos de devolución de IVA, en cantidad de casos y valor, se paga (o compensa) en 30 días calendarios? 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas de servicio publicadas o internas para el pago (o compensación) de devoluciones de IVA. • Indagación de campo de la cantidad de devoluciones de IVA aprobadas pero impagas (generalmente, saldo pendiente de devoluciones de IVA aprobadas pero impagas al término del ejercicio fiscal). • Información recabada en el Cuadro 13 del Cuestionario ("Pago de las devoluciones de IVA").

Cuadro 27. ARD 8: Marco de medición de desempeño

Marco de medición de desempeño ARD8: Administración eficiente de la recaudación			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
<p>A8-22 Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.</p> <p>Método de calificación M1</p>	<p>Dimensión: El grado de contribución de la administración tributaria a la proyección y estimación de los ingresos fiscales.</p>	A	<p>Rutinariamente, personal experto dedicado dentro de la administración tributaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) Recabar información sobre el cobro de ingresos fiscales y las condiciones económicas para contribuir a los procesos de presupuestario estatal de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales. (ii) Monitorear los cobros de ingresos fiscales contra las previsiones de ingresos presupuestadas e informar los hallazgos al estado. (iii) Proyectar los niveles de devolución del IVA para asegurar que haya disponibilidad de fondos suficiente para cubrir todos los reclamos de devolución legítimos en el momento en que ocurren. (iv) Monitorear e informar sobre el costo de los gastos fiscales sobre los ingresos. (v) Monitorear e informar sobre el saldo de pérdidas tributarias diferidas por contribuyentes que pueden ser compensadas contra pasivos fiscales futuros.
		B	Ídem punto A (i), (ii) y (iii).
		C	Ídem punto A (i), y (ii).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Marco de medición de desempeño ARD8: Administración eficiente de la recaudación			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
A8-23 Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales Método de calificación M1	Dimensión: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria.	A	(i) La administración tributaria cuenta con un sistema de contabilidad automatizado que cumple con las normas de tecnología de la información y contables del estado. (ii) El sistema contable de la administración tributaria cuenta con una interfaz con el sistema de contabilidad de ingresos del Ministerio de Hacienda. (iii) Todos los pagos de impuestos recibidos se imputan al sistema contable de la administración tributaria en el transcurso de un día hábil. (iv) Se realizan auditorías externas e internas periódicas para asegurar que el sistema contable esté alineado con la legislación fiscal (por ejemplo, que calcule correctamente las obligaciones fiscales, las penalidades y los intereses) y con las normas contables del estado.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Todos los pagos de impuestos recibidos se imputan al sistema contable de la administración tributaria en el transcurso de dos días hábiles. (iv) Se realizan auditorías internas periódicas para asegurar que el sistema contable esté alineado con la legislación fiscal (por ejemplo, que calcule correctamente las

Marco de medición de desempeño ARD8: Administración eficiente de la recaudación			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			obligaciones fiscales, las penalidades y los intereses) y con las normas contables del estado.
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Todos los pagos de impuestos recibidos se imputan al sistema contable de la administración tributaria en el transcurso de tres días hábiles.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A8-24 Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales. Método de calificación M2	Dimensión 1: La suficiencia del sistema de devoluciones del IVA.	A	Están presentes todos los siguientes elementos: (i) Verificación basada en el riesgo (por ejemplo, clasificación de los reclamos de devolución mediante software automatizado de evaluación de riesgos; auditorías pre-devolución de los casos de alto riesgo; y verificación post-devolución de los casos de bajo riesgo). (ii) Se asignan fondos presupuestarios para cubrir todos los reclamos legítimos de devolución en el momento en que surgen. (iii) Compensación del excedente de crédito de IVA, excepto cuando un importe pendiente está sujeto a una controversia genuina.

Marco de medición de desempeño ARD8: Administración eficiente de la recaudación			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			(iv) Se dispensa un tratamiento preferencial (sumario) a contribuyentes de bajo riesgo (por ejemplo, a exportadores periódicos con un historial sólido de cumplimiento). (v) Pago de intereses por devoluciones efectuadas con demora.
		B	Ídem punto A (i), (ii) y (iii).
		C	Ídem punto A (i).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: El tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones del IVA.	A	Al menos el 90% de los reclamos de devolución del IVA (por cantidad de casos y valor) se pagan, compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		B	Al menos el 80% de los reclamos de devolución del IVA (por cantidad de casos y valor) se pagan, compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		C	Al menos el 70% de los reclamos de devolución del IVA (por cantidad de casos y valor) se pagan, compensan o deniegan dentro de 30 días calendarios).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior. O

Marco de medición de desempeño ARD8: Administración eficiente de la recaudación			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			La información disponible para los evaluadores del TADAT es insuficiente para permitir una evaluación (por ejemplo, el desempeño es desconocido porque la administración tributaria no es capaz de producir la información necesaria para calcular el tiempo que insume tramitar los reclamos de devolución de IVA - lo que indica deficiencias en los sistemas de gestión de la información de la administración tributaria y en las prácticas de control del desempeño).

XI. Área de Resultado del Desempeño 9: Rendición de cuentas y transparencia

Resultado buscado

La administración tributaria es transparente en la forma en que conduce sus actividades y rinde cuentas al gobierno y la ciudadanía.

Antecedentes y buena práctica

La rendición de cuentas y la transparencia son dos de los pilares fundamentales de la buena gestión de gobierno. Su institucionalización refleja el principio de que las administraciones tributarias deben responder por la forma en que usan los recursos públicos y ejercen su autoridad. Para fortalecer la confianza de la ciudadanía, las administraciones tributarias deben rendir cuentas abiertamente de sus actividades en un marco de responsabilidad al ministro, al poder legislativo y el público en general.

Algunas de las buenas prácticas que facilitan la transparencia y la rendición de cuentas son:

- Supervisión externa de la administración tributaria a través de, por ejemplo, 1) obligación de informar al parlamento (por ejemplo, a través de un informe anual) sobre el desempeño operativo y financiero de la administración tributaria, 2) auditorías financieras y de desempeño realizadas por la auditoría del gobierno y 3) comisiones parlamentarias u organismos similares que investiguen a la alta dirección en relación con las constataciones de las auditorías externas.
- Investigación independiente e imparcial de las reclamaciones de los contribuyentes con respecto a malas prácticas y mala administración de la administración tributaria. En este sentido, muchos países cuentan con un ombudsman o funcionario de gobierno equivalente con atribuciones para investigar las reclamaciones de los contribuyentes respecto de, por ejemplo, tratamiento injusto, mal servicio y errores administrativos no reparados. Problemas sistémicos y las medidas recomendadas para solucionarlos se informan al ministro y al director de la administración tributaria. También es frecuentes que los países tengan una dependencia de lucha contra la corrupción que, entre sus demás responsabilidades, supervisa las políticas de lucha contra la corrupción de la administración tributaria e investiga las sospechas de corrupción de sus funcionarios.
- Se hace un seguimiento y se informa a la alta dirección de manera periódica, (por ejemplo, mensualmente) de las medidas adoptadas en respuesta a las recomendaciones del ombudsman tributario y la dependencia de lucha contra la corrupción. Las medidas pueden incluir, por ejemplo, reconsideración y modificación de decisiones, reparación de errores administrativos, pago de compensaciones, cambios en los procedimientos y aplicación de medidas disciplinarias al personal, como el despido y el enjuiciamiento en los casos graves.
- Adopción de normas y procedimientos éticos -- como códigos de comportamiento, declaración de intereses y bienes de los funcionarios de la administración tributaria y protección para los denunciantes de irregularidades -- que tengan como fin impedir que los funcionarios abusen del poder que les confiere su cargo.
- Contar con mecanismos de aseguramiento interno, especialmente:

- Controles internos en forma de políticas, procedimientos y sistemas internos para proteger los sistemas contables de la administración de errores y fraude, salvaguardar sus activos y registros, y asegurar el cumplimiento con la legislación. Estos son algunos de los tipos de control específicos: (a) autorización de transacciones; (b) separación funcional de tareas; (c) pistas de auditoría de las transacciones y actividades; (d) seguridad física de los activos; (e) control del acceso a registros electrónicos y manuales; y (f) procedimientos de respaldo y recuperación.
- Una unidad de auditoría interna responsable de asegurarle a la alta gerencia la solidez -y cumplimiento- de los marcos de control, gestión de riesgos y gobernabilidad internos de la administración. Generalmente, un plan anual (que comprende verificaciones de los controles internos, auditorías de desempeño operativo y auditorías financieras) describe las actividades de auditoría interna y brinda amplia cobertura y escrutinio de las operaciones clave, la contabilidad de los ingresos y la gestión financiera interna. También es de práctica habitual contar con una unidad de auditoría interna que dependa del titular o Directorio de la administración tributaria, lo que brinda a la alta gerencia un punto de vista independiente. Con frecuencia, esto se hace a través de un comité de auditoría compuesto por funcionarios jerárquicos y profesionales independientes que tienen amplia responsabilidad por la supervisión de la información financiera de la administración, el sistema de controles internos y las actividades de gestión de riesgos.
- Una unidad de asuntos internos responsable de formular las políticas anti-corrupción y de ética y asegurar que toda la organización se ciña a las mismas. Unidades de este tipo investigan la conducta profesional indebida de funcionarios tributarios y exigen respuesta a los infractores, a menudo con la cooperación de entes de cumplimiento pertinentes (como la policía, el ente de lucha contra la corrupción y la fiscalía pública). Debido a la naturaleza sensible de su responsabilidad, las unidades de asuntos internos generalmente dependen directamente del titular o titular adjunto de la administración tributaria.
- Participación de la ciudadanía a través de consultas a las partes interesadas y encuestas de los clientes. Se llevan a cabo una amplia gama de actividades de consulta a la comunidad, incluyendo a asociaciones comerciales e industriales, foros de coordinación basados en segmentos, seminarios interactivos y diversos canales donde se puede volcar impresiones (feedback). El sello distintivo de la buena práctica es involucrar también a los usuarios en forma directa en el diseño y / o pruebas de nuevos productos o mejoras a productos con anterioridad a su despliegue. (ver ARD 3). Generalmente, también se realizan encuestas periódicas para dar seguimiento a tendencias en la confianza del público en la administración tributaria. Dichas encuestas deben basarse en una muestra estadísticamente válida de la población de contribuyentes y ser conducidas por un tercero independiente. Idealmente, el enfoque de muestreo y la estructura de las preguntas de la encuesta deben brindar una medida global de la confianza del público y permitir la identificación de cualquier agrupamiento de desapego por tema, región, industria o tamaño de las personas jurídicas, etc. Las administraciones tributarias comprometidas con la transparencia publican los resultados de las encuestas en forma oportuna y son francas respecto de la forma en que planean responder a las opiniones de la comunidad.

Indicadores, dimensiones y calificación

Se emplean cuatro indicadores de desempeño con los siguientes siete dimensiones para evaluar el nivel de la gestión de gobierno de la administración tributaria en las siguientes áreas:

- Aseguramiento brindado por la auditoría interna incluyendo controles internos para proteger los sistemas de la administración frente a pérdidas, errores y fraude.
- Aseguramiento de la integridad del personal.
- Supervisión externa de las operaciones y el desempeño financiero.
- Investigación de malas prácticas y mala administración por parte de los funcionarios de la administración tributaria.
- Mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.
- Información al público sobre el desempeño financiero y operativo.
- Publicación de tendencias y planes futuros.

El cuadro 28 resume los indicadores, dimensiones y métodos de calificación conexos para el ARD 9.

Cuadro 28. ARD 9 Indicadores, dimensiones y calificación de desempeño

Indicadores	Dimensiones a medir	Método de calificación
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	<ul style="list-style-type: none"> • El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna. • Los mecanismos para asegurar la integridad del personal. 	M2
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	<ul style="list-style-type: none"> • El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria. • El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración. 	M2
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria. 	M1
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	<ul style="list-style-type: none"> • El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación. • El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación. 	M2

Lista de preguntas del evaluador

El cuadro 29 presenta una lista de preguntas y ejemplos de fuentes de evidencias que orientan al evaluador durante las entrevistas de campo y al recabar información relacionada con el ARD 9.

Marco de medición del desempeño

El cuadro 30 establece los criterios para la calificación de los indicadores y dimensiones del ARD 9.

Cuadro 29. ARD 9 Lista de preguntas del evaluador

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
A9-25 Mecanismos de aseguramiento interno	<p>Dimensión 1: El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria los siguientes elementos?: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Una dependencia de auditoría interna? En caso afirmativo ¿a quién está subordinada? Por ejemplo, ¿está subordinada al titular de la administración tributaria, a su directorio, o a un comité de auditoría? ○ ¿un comité de auditoría? En caso afirmativo ¿cuáles son sus funciones y responsabilidades? ○ ¿Un plan anual de auditoría interna documentado? En caso afirmativo ¿en qué medida realiza un escrutinio de las operaciones básicas y la gestión financiera interna? • ¿Cuántos auditores emplea la dependencia de auditoría interna? ¿Qué calificaciones tienen en materia de auditoría? ¿Qué capacitación reciben? • ¿En qué medida se actúa en respuesta a las constataciones y recomendaciones de la auditoría interna? • ¿Se auditan las operaciones de auditoría interna de manera independiente (por ejemplo, de parte del auditor del estado)? En caso afirmativo ¿con qué frecuencia se lo hace (por ejemplo, cada cinco años)? • ¿En qué medida es idóneo el sistema de controles internos de la administración tributaria para proteger los sistemas de la administración y la información confidencial de los contribuyentes rente a pérdidas, errores y fraude? En este sentido: 	<ul style="list-style-type: none"> • Mandato documentado de la dependencia de auditoría interna de la administración tributaria. • Cartas constitutivas y mandato documentados para un comité de auditoría, y actas de las reuniones del comité de auditoría celebradas en los últimos doce meses. • Organigrama de la administración tributaria que muestre la línea de mando de la dependencia de auditoría interna. • Plan anual de auditoría interna documentado que describa la naturaleza, el alcance y la oportunidad de las auditorías que se llevarán a cabo. • Plan de capacitación documentado para auditores internos y estadísticas de la capacitación brindada en los últimos 1-2 años.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Se documentan los controles internos - es decir, qué políticas, procesos y procedimientos internos existen? ¿Quién lleva la documentación --por ejemplo, lo hace la unidad de auditoría interna? ○ Los controles internos ¿cubren todas las operaciones clave (inscripción, presentación de declaraciones y tramitación de pagos, cobranza de deudas, auditoría de los contribuyentes y contabilidad de los contribuyentes), así como la gestión financiera interna (por ejemplo, compras y nómina)? ○ Los controles internos ¿cubren las siguientes áreas?: <ul style="list-style-type: none"> ✓ ¿Controles de los sistemas de TI, incluso para detectar incidentes que pongan en riesgo la confidencialidad y la integridad de la información de la administración tributaria? (Esto incluiría pistas de auditoría de acceso de usuarios, registro de todas las interacciones con el sistema de TI, y vigilancia eficaz por auditoría interna para identificar el acceso impropio, incluso mediante informes generados por el sistema y demás herramientas de auditoría). ✓ ¿Separación funcional de tareas? ✓ ¿autorización de transacciones? ✓ ¿Conciliaciones contables? ✓ ¿Salvaguardas físicas para proteger los activos de la administración tributaria, incluso mecanismos para detectar el uso impropio? ✓ ¿La supervisión y el seguimiento de las operaciones? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informes documentados dirigidos a la alta dirección (por ejemplo, informes trimestrales al comité de auditoría) con respecto a los avances en la implementación de las recomendaciones de la auditoría. • Informes elaborados por la auditoría del gobierno y / u otros organismos de revisión independientes sobre la eficacia de las operaciones de auditoría interna. • Controles internos documentados vinculados con las principales operaciones (inscripción, presentación y tramitación de declaraciones y tramitación de pagos, cobranza de deudas, auditoría de los contribuyentes y contabilidad de los contribuyentes), así como la gestión financiera interna (por ejemplo, compras y nómina) La documentación puede adoptar la forma de un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos de control interno

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
		<p>(a menudo llevado por la unidad de auditoría interna).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes de auditoría interna y externa que evalúan los controles internos de las áreas operativas básicas.
	<p>Dimensión 2: Los mecanismos para asegurar la integridad del personal.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Tiene la administración tributaria una dependencia de asuntos internos? En caso afirmativo: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿A quién está subordinada? Específicamente, ¿tiene subordinación directa del director o director adjunto de la administración tributaria dado el carácter delicado de su tarea? ○ ¿Qué facultades de investigación tiene esta dependencia? ○ ¿Cuántas personas emplea la dependencia? ¿Qué calificaciones tienen? ¿Qué capacitación reciben? ○ ¿En qué medida la unidad tiene injerencia en la formulación de políticas de integridad y ética, como por ejemplo códigos de conducta? ○ ¿En qué medida coopera la dependencia con los organismos pertinentes (por ejemplo, la comisión de lucha contra la corrupción, la policía y la fiscalía pública)? ○ ¿Mantiene la dependencia estadísticas en relación con integridad para la organización, al mismo tiempo que preserva la confidencialidad? ¿Se hacen públicas las estadísticas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Cometido documentado de la dependencia de asuntos internos de la administración tributaria. • Organigrama de la administración tributaria que muestre la línea de mando de la dependencia de asuntos internos. • Plan de capacitación documentado para auditores internos y estadísticas de la capacitación brindada en los últimos 1-2 años. • Convenios documentados de coordinación con dependencias externas. • Estadísticas documentadas en relación con la integridad para la organización.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
A9-26 Supervisión externa de la administración tributaria	<p>Dimensión 1: El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realizan auditorías periódicas de los estados contables y el desempeño operativo de la administración tributaria por parte de un organismo de revisión independiente externo (por ejemplo, la Auditoría General o un ente independiente designado en línea con la legislación y reglamentaciones del país)? • ¿Actúa la administración tributaria en respuesta a las constataciones y recomendaciones del organismo de revisión externo? • ¿Se informan al público las constataciones y recomendaciones del organismo de revisión externo? • ¿Se informan al público las respuestas de la administración tributaria? 	<ul style="list-style-type: none"> • Los informes anuales de la administración tributaria. • Informes documentados elaborados por la auditoría del gobierno y otros organismos de revisión independientes en relación con los estados contables y el desempeño operativo de la administración tributaria. • Programa anual documentado de auditoría externa que describa la naturaleza, el alcance y la oportunidad de las auditorías del desempeño financiero y operativo que se llevarán a cabo. • Respuestas documentadas de la administración tributaria en relación con las constataciones y recomendaciones de la auditoría externa.
	<p>Dimensión 2: El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mandato documentado del ombudsman y otros organismos de investigación (por ejemplo, la

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Existen organismos independientes e imparciales para salvaguardar a la comunidad en su relacionamiento con la administración tributaria? Específicamente: <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Investiga el ombudsman tributario o la autoridad equivalente (por ejemplo, el defensor de los contribuyentes) los reclamos no resueltos de los contribuyentes sobre el servicio y el trato que recibieron de la administración tributaria? ○ ¿Existe una dependencia de lucha contra la corrupción que supervise las políticas de lucha contra la corrupción de la administración tributaria e investigue las sospechas de corrupción de funcionarios de la administración tributaria? • ¿Adopta la administración tributaria medidas en respuesta a las constataciones y recomendaciones del ombudsman tributario y la dependencia de lucha contra la corrupción, como, por ejemplo, reconsiderar y modificar decisiones, corregir errores administrativos, pagar compensaciones, modificar procedimientos y aplicar sanciones disciplinarias al personal (como despido y enjuiciamiento en los casos más graves)? • ¿Se informan los problemas sistémicos relativos al servicio y la equidad, así como las medidas recomendadas para solucionarlos, al ministro y al responsable de la administración tributaria? 	<p>dependencia de lucha contra la corrupción y el defensor de los contribuyentes).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informes documentados del ombudsman y otros organismos de investigación en relación con investigaciones de reclamos de los contribuyentes. • Respuestas documentadas de la administración tributaria en relación con las constataciones y recomendaciones del ombudsman, la dependencia de lucha contra la corrupción y otros organismos de investigación. • Informes documentados a la alta dirección sobre el avance en la implementación de las recomendaciones de las auditorías externas. • Informes documentados de problemas sistémicos en la administración tributaria identificados por las dependencias de investigación externas.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
A9-27 Opinión pública sobre la integridad.	<p>Dimensión: Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se realiza un seguimiento de los niveles de confianza del público en la administración tributaria? En caso afirmativo ¿a través de qué mecanismos de seguimiento (por ejemplo, encuestas independientes, comentarios directos de los contribuyentes e intermediarios y estudios formales)? • En la medida en que se lleven a cabo encuestas de percepción ¿se basan en técnicas válidas de muestreo estadístico? ¿Se verifica externamente la validez del muestreo (por ejemplo, lo hace el especialista estadístico del estado)? • ¿Con qué frecuencia se realizan actividades de seguimiento (encuestas, estudios, etc.)? • ¿Se hacen públicos los resultados de las actividades de seguimiento? En caso afirmativo ¿dentro de qué plazos? • ¿Toma en cuenta la administración tributaria los resultados de las actividades de seguimiento cuando revisa su marco de integridad (por ejemplo, el estatuto del contribuyente; el programa de aseguramiento interno, que incluye controles internos, código de conducta, etc.), y las campañas de relaciones públicas? 	<ul style="list-style-type: none"> • Dimensiones documentadas diseñados para las encuestas realizadas. • Resultados documentados de las encuestas de percepción de empresas y ciudadanos. • Anuncios públicos documentados de los resultados de las encuestas. • Ejemplos documentados de los cambios introducidos por la administración tributaria en su marco de integridad y / o campañas de relaciones públicas en los últimos 1-2 años.
A9-28 Publicación de actividades, resultados y planes.	<p>Dimensión 1: El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Elabora la administración tributaria un informe anual que reseñe el pleno desempeño financiero y operativo de la administración tributaria para el último ejercicio fiscal? • ¿Se presenta el informe al parlamento / legislatura y está disponible para el público? En caso afirmativo ¿dentro de qué plazos? 	<ul style="list-style-type: none"> • Informe anual al parlamento / legislatura que reseñe el pleno desempeño financiero y operativo de la administración tributaria para ejercicio fiscal último pasado.

Lista de preguntas del evaluador para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
	Preguntas a formular al evaluar en cada dimensión	Ejemplos de evidencias
	<p>Dimensión 2: El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Elabora y publica la administración tributaria planes para el futuro, como, por ejemplo, un plan estratégico (o reforma) plurianual y un plan operativo anual? • En caso afirmativo ¿cuándo se dan a conocer los planes? Específicamente ¿se hacen públicos los planes: <ul style="list-style-type: none"> ○ con anterioridad al período que los mismos abarcan? ○ ○ una vez iniciado el período cubierto por los planes? 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes futuros de la administración tributaria (por ejemplo, un plan estratégico plurianual y planes operativos anuales) que se difunden al público.

Cuadro 30. ARD 9: Marco de medición de desempeño

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
<p>A9-25 Mecanismos de aseguramiento interno</p> <p>Método de calificación M2</p>	<p>Dimensión 1: El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.</p>	<p>A</p>	<p>(i) La administración tributaria tiene una dependencia de auditoría interna independiente desde el punto de vista estructural subordinada directamente a un comité de auditoría.</p> <p>(ii) Existe un plan anual de auditoría interna que comprende controles internos, auditorías de desempeño operativo, auditorías de los sistemas de tecnología de la información y auditorías financieras. El programa prevé un alcance y un escrutinio amplios de todas las operaciones clave, la contabilidad de los ingresos y la gestión financiera interna.</p> <p>(iii) Hay una capacitación periódica de los auditores internos en metodologías de auditoría.</p> <p>(iv) Existe una revisión independiente de operaciones y sistemas de auditoría interna al menos cada cinco años.</p> <p>(v) Existe un repositorio central de políticas, procesos y procedimientos de control interno.</p> <p>(vi) Existen controles de los sistemas de TI para detectar incidentes que pongan en riesgo la confidencialidad y la integridad de la información de la administración tributaria. Específicamente, existen pistas de auditoría del acceso de usuarios y las modificaciones hechas a la información de los contribuyentes, junto con vigilancia eficaz de parte de auditoría interna, incluso mediante el uso de informes generados por el sistema y demás herramientas de auditoría.</p>

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
		B	<ul style="list-style-type: none"> (i) La administración tributaria tiene una dependencia de auditoría interna independiente desde el punto de vista estructural subordinada directamente a titular o directorio de la administración tributaria. (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Ídem punto A (iii). (iv) Existe una revisión independiente de operaciones y sistemas de auditoría interna al menos cada siete años. (v) Se documentan las políticas, procesos y procedimientos de control en forma idónea. (vi) Ídem punto A (vi).
		C	<ul style="list-style-type: none"> (i) Existe una función de auditoría interna pero no está subordinada directamente al director ni al directorio.

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			<p>(ii) Existe un plan de auditoría anual que abarca, como mínimo, verificaciones de los controles internos y auditorías financieras (el plan puede no incluir auditorías de desempeño o de los sistemas de información).</p> <p>(iii) Los auditores internos reciben capacitación ad hoc en metodologías de auditoría.</p> <p>(iv) Existen pistas de auditoría del acceso de usuarios y las modificaciones realizadas a la información de los contribuyentes.</p>
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: Mecanismos para asegurar la integridad del personal.	A	<p>(i) A La administración tributaria tiene una dependencia de asuntos internos o unidad equivalente que es estructuralmente independiente. La misma está subordinada directamente al director o el director adjunto de la administración tributaria dado el carácter delicado de su tarea.</p> <p>(ii) La dependencia de asuntos internos o unidad equivalente:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. tiene facultades de investigación adecuadas y las ejerce en el marco del debido proceso; b. tiene injerencia en la formulación de las políticas de integridad y ética, como los códigos de conducta;

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			<ul style="list-style-type: none"> c. coopera con los organismos fiscalizadores competentes (por ejemplo, la dependencia de lucha contra la corrupción, la policía y la fiscalía pública); y d. mantiene estadísticas relativas a la integridad para la organización, en tanto que preserva la confidencialidad; y e. Las estadísticas relativas a la integridad se difunden públicamente.
		B	<ul style="list-style-type: none"> (i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (a), (b) y (c).
		C	<ul style="list-style-type: none"> (i) La administración tributaria tiene una dependencia de asuntos internos, pero no está directamente subordinada al director o el director adjunto de la administración tributaria. (ii) Ídem punto A (ii) (a).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A9-26 Supervisión externa de la administración tributaria	Dimensión 1: El grado de supervisión externa independiente sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.	A	<ul style="list-style-type: none"> (i) Se lleva a cabo una auditoría anual de los estados contables de la administración tributaria por parte de un organismo de revisión independiente (por ejemplo, la Auditoría General u otro organismo independiente). (ii) Existe un programa anual de auditorías de desempeño operativo de parte de un organismo de revisión externo (por

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
Método de calificación M2			ejemplo, la auditoría del estado). (iii) La administración tributaria actúa en respuesta a las constataciones de la revisión externa. (iv) Se difunden públicamente las constataciones de la revisión externa y la respuesta de la administración tributaria o el ministerio de hacienda a estas constataciones.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (ii) (iii) Ídem punto A (iii).
		C	(i) Ídem punto A (i). (ii) Ídem punto A (iii).
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración	A	(i) El ombudsman tributario o la autoridad equivalente investiga en forma rutinaria los reclamos de los contribuyentes respecto del trato que recibieron de la administración tributaria. (ii) Problemas sistémicos identificados por el ombudsman y las medidas recomendadas para solucionarlos se informan a la administración tributaria y al estado. (iii) Una dependencia de lucha contra la corrupción supervisa las

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			<p>políticas de lucha contra la corrupción de la administración tributaria e investiga las sospechas de corrupción más graves de los funcionarios de la administración tributaria.</p> <p>(iv) Se hace un seguimiento y se informa a la alta dirección de manera periódica, (por ejemplo, mensualmente) de las medidas adoptadas en respuesta a las recomendaciones del ombudsman tributario y la dependencia de lucha contra la corrupción.</p>
		B	<p>(i) Ídem punto A (i).</p> <p>(ii) Ídem punto A (iii).</p> <p>(iii) Ídem punto A (iv).</p>
		C	<p>(i) Existe un ombudsman o autoridad equivalente, pero investiga solo en forma ad hoc los reclamos de los contribuyentes respecto del trato que recibieron de la administración tributaria.</p> <p>(ii) Existe una dependencia de lucha contra la corrupción e investiga casos de sospecha de corrupción de funcionarios de la administración tributaria, pero no supervisa las políticas de lucha contra la corrupción de la administración tributaria.</p> <p>(iii) Existen pruebas limitadas de que la administración tributaria actúa en respuesta a los hallazgos y recomendaciones sobre corrupción y mala administración.</p>
		D	No se cumplen los requisitos mínimos de desempeño descritos

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			en el apartado C.
A9-27 Opinión pública sobre la integridad Método de calificación M1	Dimensión: Los mecanismos para medir la confianza del público en la administración tributaria	A	(i) Un tercero independiente realiza una encuesta--basada en una muestra estadísticamente válida de segmentos de contribuyentes clave--al menos cada dos años para monitorear tendencias en la confianza del público respecto de la administración tributaria. (ii) Los resultados de la encuesta se dan a conocer dentro de los seis meses de concluida la misma. (iii) La administración tributaria toma en cuenta los resultados de la encuesta para revisar su marco de integridad y campañas de relaciones públicas.
		B	(i) Un tercero independiente realiza una encuesta basada en una muestra estadísticamente válida de segmentos de contribuyentes clave al menos cada tres años para monitorear tendencias en la confianza del público respecto de la administración tributaria. (ii) Los resultados de la encuesta se dan a conocer dentro de los nueve meses de concluida la misma. (iii) La administración tributaria toma en cuenta los resultados de la encuesta para revisar su marco de integridad.
		C	Una encuesta basada en una muestra estadísticamente válida de la población de contribuyentes se lleva a cabo al menos cada cuatro años para monitorear las tendencias en la confianza del público en la administración tributaria. La encuesta puede ser conducida ya sea por un tercero independiente o por la

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			administración tributaria misma.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
A9-28 Publicación de actividades, resultados y planes. Método de calificación M2	Dimensión 1: El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	A	(i) Existe un informe anual al estado que reseña el desempeño financiero y operativo total de la administración tributaria. (ii) El informe anual se hace público dentro de los seis meses del término del ejercicio fiscal.
		B	(i) Ídem punto A (i). (ii) El informe anual se hace público dentro de los nueve meses del término del ejercicio fiscal.
		C	A. Ídem punto A (i). B. El informe anual se hace público dentro de los doce meses del término del ejercicio fiscal.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.
	Dimensión 2: El grado en que se hacen públicos los planes estratégicos y operativos de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	A	Los planes estratégicos y operativos se hacen públicos con antelación al período que abarcan.
		B	Los planes estratégicos y operativos se hacen públicos dentro de los tres meses del inicio del período que abarcan.
		C	Ciertos elementos de los planes se hacen públicos dentro de los

Marco de medición del desempeño para el ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia			
Indicador	Dimensión	Calificación	Criterios de calificación
			tres meses del inicio del período que abarcan los planes.
		D	No se cumplen los requisitos para una calificación como 'C' o superior.

Apéndice 1: Glosario de términos

Glosario de términos	
Actividades de verificación	<p>Comprenden todas las actividades llevadas a cabo por una administración tributaria para controlar si los contribuyentes han presentado información correctamente en las declaraciones impositivas. Las actividades de verificación incluyen auditorías fiscales, fiscalizaciones, investigaciones, consultas y cruzamiento de ingresos y documentación con información recabada de fuentes de terceros. Respecto de lo último, el cruzamiento sistemático de datos le permite a la administración tributaria: (a) verificar los importes de ingresos informados en las declaraciones de impuestos; (b) identificar y dar seguimiento a las discrepancias; e (c) identificar a aquéllos que no presentan, pero están obteniendo ingresos gravables.</p> <p>Ver también "obligaciones de presentación de información" y "auditoría fiscal".</p>
Acuerdo extra-judicial	<p>Un acuerdo entre partes para resolver cuestiones en litigio en que una o ambas partes hace concesiones respecto de la que consideran su posición legal correcta. Al decidir acordar un litigio extra-judicialmente, las administraciones tributarias normalmente consideran cuestiones tales como: la fortaleza relativa de los respectivos argumentos legales; el costo versus el beneficio de continuar el litigio; y (c) el impacto de la decisión de acordar sobre el cumplimiento futuro del contribuyente en cuestión y la comunidad de contribuyentes en su conjunto.</p>
Análisis (analítica)	<p>Disciplina que identifica patrones, relaciones y tendencias a partir de datos, empleando una variedad de tecnologías basadas en la matemática, primordialmente de la estadística y la prospección de datos (data mining). En un sentido más amplio, el análisis cubre lo que podría llamarse analítica básica, lo que incluye explotación y agregación de datos, y analítica avanzada, que utiliza tecnología de prospección de datos para fines de descubrimiento y desarrollo de modelos. Al emplear tecnologías de estadística y prospección de datos, pueden descubrirse y modelarse relaciones significativamente más complejas dentro y entre entidades (por ejemplo, contribuyentes), según los análisis de poblaciones muy extensas de datos recabados. La analítica está asistida por el uso de buenos cruzamientos de datos y técnicas de vinculación de datos que mejoran la calidad y el valor del insumo de datos disponible al analista. A la inversa, la analítica puede también brindar tecnología para asistir en las actividades de cruzamiento y vinculación de datos.</p>
Asuntos internos	<p>La unidad de asuntos internos es la responsable de formular las políticas anti-corrupción y de ética y asegurar que toda la organización se ciña a las mismas. La unidad investiga incidentes y sospechas razonables de violación de la ley y mala conducta profesional de funcionarios tributarios. Al hacerlo, coopera con los organismos fiscalizadores competentes (por ejemplo, la dependencia de lucha contra la corrupción, la policía y la fiscalía pública). Debido a la naturaleza sensible de su responsabilidad, las unidades de asuntos</p>

Glosario de términos	
	<p>internos generalmente dependen directamente del titular o titular adjunto de la administración tributaria.</p> <p>Ver también "Auditoría interna".</p>
Auditoría aleatoria	<p>Proceso para la selección de declaraciones impositivas a auditar de modo tal que todas las declaraciones tengan la misma probabilidad de resultar elegidas. Las administraciones tributarias emplean programas de auditoría aleatoria con diversos fines: (a) para desarrollar y refinar los sistemas de perfiles de riesgo de auditoría; (b) para desarrollar estimaciones de las brechas fiscales; (c) para monitorear áreas específicas del régimen tributario; y (d) como disuasivo general del incumplimiento. Las auditorías aleatorias se llevan a cabo junto con otros tipos de auditorías (es decir, son un componente de un programa de auditoría más amplio).</p>
Auditoría fiscal	<p>Análisis de los registros y operaciones financieros para verificar los montos informados en las declaraciones de impuestos. Los tipos de auditoría varían en su naturaleza, alcance e intensidad, e incluyen, por ejemplo, auditorías integrales (para múltiples impuestos y ejercicios fiscales), auditorías orientadas a una única cuestión, inspecciones de libros y registros, análisis de devoluciones de IVA, e investigaciones en profundidad de sospechas de fraude fiscal. En algunos países, las auditorías fiscales se conocen como controles fiscales.</p>
Auditoría interna.	<p>La función de auditoría interna de una administración tributaria se ocupa de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgo, control y gobernabilidad de la organización. Para hacerlo, los auditores internos revisan sistemas y operaciones para identificar cómo están gestionándose los riesgos, si existen los procesos correctos y si se observan los procedimientos formales.</p> <p>El alcance de la auditoría interna dentro de una administración tributaria puede ser amplio y abarcar todas las áreas de la organización, incluidas la de control financiero, TI, operaciones centrales y auxiliares, gestión de los recursos humanos y ética. Los auditores internos también pueden participar en investigaciones por fraude -- bajo la dirección de la unidad de asuntos internos -- para identificar fallos de control y determinar la pérdida financiera.</p> <p>Los informes de auditoría interna generalmente se presentan al titular (o directorio, si existe) de la administración tributaria, con frecuencia a través de un comité de auditoría, ya que dichos informes brindan un punto de vista independiente a la alta gerencia.</p> <p>Ver también "comité de auditoría" y "asuntos internos".</p>
Brecha de cumplimiento del IVA	<p>La brecha de cumplimiento del IVA (también llamada "brecha del IVA") es la diferencia, en un año dado, entre el IVA efectivamente pagado y el monto estimado de IVA que debió haberse pagado (es decir, el IVA total debido en teoría). El IVA total debido en teoría se estima empleando fuentes de datos sobre consumo que son independientes de la administración tributaria, principalmente las cuentas nacionales de</p>

Glosario de términos	
	<p>un país (típicamente, estas incluirán tablas de insumo-producto o de fuente-destino que brindan datos por sectores o industrias sobre el consumo final y la inversión de hogares, gobierno, organizaciones sin ánimo de lucro y firmas exentas). Las alícuotas impositivas de un país se aplican a datos de consumo agregados para arribar al monto total de IVA debido en teoría.</p> <p>Estos son algunos ejemplos de metodologías abarcadoras empleadas para estimar la brecha de cumplimiento con el IVA: (1) la metodología de estimación del Análisis de Brecha de las Administraciones de Ingresos del FMI, y (2) la metodología que utiliza la administración de ingresos del Reino Unido (el Servicio de Impuestos y Aduana de Su Majestad).</p> <p>Ver también "brecha de cumplimiento tributario".</p>
Brecha de cumplimiento tributario.	<p>La brecha de cumplimiento tributario (también llamada "brecha fiscal") es la diferencia entre la recaudación efectiva y la recaudación potencial, habida cuenta de la estructura tributaria vigente. Para estimar la brecha tributaria de los impuestos indirectos, en especial el IVA, normalmente se emplea un método descendente (es decir, utilizando los datos de las cuentas nacionales, tablas estadísticas de insumos-productos o fuente-destino, registros aduaneros, así como los datos de las declaraciones de impuestos). Para impuestos directos, generalmente se emplea un método ascendente (es decir, utilizando datos de las declaraciones de impuestos, registros de auditoría, el registro de contribuyentes y los registros contables públicos).</p> <p>Ver también "brecha de cumplimiento del IVA".</p>
Buena práctica	<p>Enfoque probado y comprobado que se aplica en una mayoría de las administraciones tributarias. Para que a un proceso se lo considere una "buena práctica", no es necesario que esté a la vanguardia del desarrollo tecnológico ni de otro tipo. Dada la naturaleza dinámica de la administración tributaria, las buenas prácticas descritas en la presente guía probablemente evolucionen a lo largo del tiempo conforme se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación.</p>
Canal de prestación de servicio	<p>El medio por el cual la administración tributaria brinda información a los contribuyentes. Las administraciones tributarias buscan cada vez más trasladar la demanda de atención de parte de los contribuyentes de canales de atención personal de alto costo (como centros de consulta) a otros canales de servicios más eficientes en términos de costos. El auto-servicio vía Internet es considerablemente más económico y sencillo de mantener que las consultas personales, escritas y por vía telefónica.</p>
Coeficiente de puntualidad de la presentación	<p>El coeficiente de puntualidad en la presentación es la proporción entre las declaraciones presentadas en el plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa) y el total de declaraciones que se espera recibir de los contribuyentes inscriptos. Quedan excluidos de la medida: (1) los contribuyentes no inscriptos--el denominador no incluye estimaciones de declaraciones</p>

Glosario de términos	
	<p>exigidas de contribuyentes potenciales (es decir, no inscriptos); y (2) las declaraciones impositivas no obligatorias --el denominador no incluye declaraciones que pueden presentar los contribuyentes que no tienen la obligación legal de hacerlo. Por ejemplo, la ley puede eximir a tipos específicos de contribuyentes de la presentación de declaraciones impositivas anuales, como organizaciones sin fines de lucro, o particulares cuyo ingreso imponible cae por debajo de un cierto umbral tributario. No obstante, en este último caso, algunos particulares pueden optar por presentar declaraciones a fin de solicitar una devolución de los impuestos retenidos en la fuente. Por último, cabe señalar que la ley puede exigir que ciertos contribuyentes exentos, como las empresas que recibieron feriados tributarios, presenten declaraciones de manera que el costo de las exenciones (es decir, los ingresos públicos no percibidos) pueda computarse.</p> <p>Ver también "declaraciones impositivas esperadas".</p>
Comité de auditoría	<p>Comité que brinda asesoramiento independiente y aseguramiento al directorio y / o CEO de la administración tributaria sobre la corrección del marco de rendición de cuentas y control de la administración. Esto incluye la verificación y salvaguarda independientes de la integridad de la información financiera y del desempeño. Las responsabilidades del comité de auditoría generalmente incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que los estados contables se elaboren correctamente y que se cumplan todas las obligaciones de información gubernamentales; • Asegurar que la administración tributaria cuente con un marco de control interno idóneo, que incluya controles apropiados de sus procesos presupuestario y de información; • Aprobar y monitorear la implementación de un programa de auditoría interna anual; • Asesorar sobre acciones que podrían tomarse sobre cuestiones significativas de preocupación u oportunidades significativas de mejora que se mencionen en informes de auditorías internas y externas; • Monitorear la idoneidad de la respuesta de la administración tributaria a informes de auditorías internas y externas; y • Aprobar y monitorear la implementación del marco de gestión de riesgo de la administración tributaria, incluso un plan de gestión de riesgo y de continuidad del negocio. <p>La característica distintiva de un comité de auditoría es su independencia. La independencia del comité respecto de las actividades cotidianas de gestión ayuda a asegurar su actuación objetiva e imparcial, libre de conflictos de interés, sesgos inherentes o influencia externa indebida. Designar miembros externos con experiencia financiera relevante en el comité es una manera visible y práctica de asegurar que este sea lo más independiente posible de la gestión de la administración tributaria.</p>

Glosario de términos	
Contribución a la Seguridad Social	<p>Todos aquéllos pagos obligatorios que otorgan el derecho de recibir un beneficio social futuro (contingente), incluso: (a) contribuciones a la seguridad social de empleadores; (b) contribuciones a la seguridad social de empleados; y (c) contribuciones a la seguridad social pagadas por emprendedores independientes y personas no empleadas.</p> <p>Ver también "impuestos principales".</p>
Contribuyente activo	<p>Un contribuyente inscripto del que se espera una declaración de impuestos (es decir, los contribuyentes "activos" excluyen a aquéllos que no presentaron una declaración dentro de al menos el último año debido a que el caso caducó (por ejemplo, un contribuyente empresa dejó de operar o un particular falleció), no puede ubicarse al contribuyente o el contribuyente es insolvente).</p>
Controles internos	<p>Políticas, procedimientos y sistemas internos utilizados por la administración tributaria para: (a) proteger los sistemas financieros y contables de la administración de errores y fraude; (b) salvaguardar sus activos y registros; (c) asegurar el cumplimiento con la legislación y las reglamentaciones; y (d) asegurar la eficiencia y la efectividad de las operaciones.</p> <p>Ejemplos de tipos de control específicos incluyen: (a) autorización de transacciones y actividades; (b) separación funcional de tareas exigiendo que a cada persona se le asignen responsabilidades respecto de distintos elementos de actividades conexas, en particular las que requieren autorizaciones; (c) documentación adecuada y registros para proporcionar evidencias y una pista de auditoría de las transacciones y actividades; (d) seguridad física de los activos; y (e) control sobre los registros, como permisos de acceso a los registros electrónicos y manuales y procedimientos de respaldo y recuperación.</p>
Controversia fiscal	<p>Las determinaciones impositivas controvertidas normalmente surgen: (a) de un error administrativo; o (b) como conclusión de una auditoría o investigación fiscal que identificó una discrepancia que es rebatida por el contribuyente fundamentado en hechos o interpretación jurídica. Las evaluaciones TADAT se centran en (b). La legislación fiscal generalmente prevé un mecanismo de presentación de objeciones formal.</p> <p>Ver también "revisión administrativa" y "tribunal fiscal".</p>
Cumplimiento	<p>La satisfacción de las obligaciones tributarias de parte de empresas y particulares. Las cuatro categorías principales de obligaciones tributarias previstas en la legislación tributaria son: (a) inscripción en el régimen tributario; (b) presentación oportuna de declaraciones; (c) pago de obligaciones tributarias dentro de los plazos; y (d) información completa y exacta en las declaraciones impositivas.</p>
Cumplimiento cooperativo	<p>Un acuerdo voluntario entre la administración tributaria y un contribuyente (generalmente un gran contribuyente) que busca mejorar las relaciones de trabajo mediante la reducción de la inseguridad jurídica y el riesgo de controversias, nivelando las expectativas para el</p>

Glosario de términos	
	<p>empresariado en general, y reduciendo los costos tanto para la administración como para el contribuyente.</p> <p>Los acuerdos de cumplimiento cooperativo --también conocidos como monitoreo horizontal y gestión optimizada de las relaciones con los contribuyentes-- normalmente son condicionales a que el contribuyente demuestre: (a) buena gobernabilidad de sus asuntos fiscales, lo que incluye un nivel apropiado de validación y revisión de sus sistemas contables; y (b) la voluntad de operar en forma abierta y transparente y dar a conocer sus riesgos fiscales cabalmente a medida que estos surgen (es decir, en tiempo real).</p> <p>A cambio, la administración tributaria se compromete a brindar un servicio superior al contribuyente mediante, por ejemplo: (a) puntos de contacto dedicados; (b) resolución más expedita de cuestiones técnicas y administrativas; (c) asignación de una calificación de riesgos reducida al contribuyente a los fines de la auditoría; y (d) sanciones reducidas.</p>
Declaración de impuesto a la renta pre-llenada	<p>Preparación o pre-llenado de una declaración del impuesto a la renta de parte de la administración tributaria utilizando información recabada de terceros tales como empleadores e instituciones financieras. En su forma más avanzada, las declaraciones pre-llenadas (también conocidas como "declaraciones pre-pobladas") eliminan la mayor parte del esfuerzo requerido del contribuyente, principalmente empleados e inversores, respecto de la preparación de su declaración anual del impuesto a la renta.</p> <p>Ver también "declaración de impuestos".</p>
Declaración de impuestos	<p>Un formulario estándar suministrado por la administración tributaria en el que un contribuyente brinda información sobre una obligación relativa a un impuesto principal. También llamado "declaración jurada".</p> <p>Ver también "declaración de impuesto a la renta pre-llenada".</p>
Declaraciones impositivas esperadas	<p>A los fines de que TADAT realice la medición de los coeficientes de presentación puntual, "declaraciones impositivas esperadas" significa la cantidad de declaraciones que espera recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos que, por ley, están obligados a presentar declaraciones.</p> <p>Ver también "coeficiente de presentación puntual".</p>
Elusión tributaria	<p>Prácticas implementadas por los contribuyentes para reducir sus obligaciones fiscales al explotar las debilidades de la legislación o utilizando esquemas forzados que desafían los límites de la interpretación legal (por ejemplo, el uso de estructuras complejas y opacas de parte de personas jurídicas para trasladar ingresos de manera artificial a jurisdicciones de baja tributación). También conocido como "planificación tributaria nociva".</p>
Estatuto del contribuyente	<p>Un estatuto del contribuyente (también conocido como una carta de derechos del contribuyente) es una declaración formal de la</p>

Glosario de términos	
	<p>administración tributaria sobre los derechos y obligaciones de los contribuyentes. Su objetivo principal es el de promover una relación de confianza, respeto y responsabilidad mutua entre los contribuyentes y la administración tributaria. Los derechos de los contribuyentes expresados en estatutos pueden incluir, por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El derecho a ser informado, asistido y escuchado; • El derecho a recibir servicios de calidad; • El derecho a apelar ante un foro independiente; • El derecho a pagar por concepto de impuestos no más que el monto justo; • El derecho a la seguridad; y • El derecho a la confidencialidad y el secreto. <p>Para alcanzar un equilibrio en la relación, los estatutos en general también explican detalladamente las obligaciones y los comportamientos básicos esperados de los contribuyentes en su trato con la administración tributaria. Por ejemplo, puede esperarse que los contribuyentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sean veraces; • Lleven los registros requeridos; • Pongan un cuidado razonable; • Presenten sus declaraciones impositivas puntualmente; y • Paguen sus impuestos puntualmente; y sean cooperativos.
Estimación de los ingresos fiscales	<p>El proceso de determinación del impacto sobre los ingresos públicos que tendrán las enmiendas a la legislación fiscal propuestas al momento de confeccionar el presupuesto del estado, o posteriormente. Es un proceso íntimamente vinculado, pero suficientemente distinto, de las previsiones de ingresos públicos. Las previsiones de los ingresos públicos son exigidas incluso cuando no se proponen enmiendas a la legislación; por otro lado, a menudo se hacen estimaciones de los ingresos públicos para propuestas que luego no se promulgan en ley, y por ello no requieren ser tomadas en cuenta en ninguna proyección de los ingresos públicos.</p> <p>Ver también "Previsión de los ingresos públicos".</p>
Estrategias de mitigación de riesgos	<p>Estrategias y planes diseñados para abordar las causas del incumplimiento. Las estrategias de mitigación de riesgos (también llamadas estrategias de tratamiento) varían según los motivos subyacentes del incumplimiento. Por ejemplo, las auditorías y sanciones son una respuesta apropiada a la evasión fiscal deliberada, mientras que la educación y la asistencia son apropiadas en las situaciones en que los contribuyentes no comprenden la legislación. Las estrategias de mitigación buscan alcanzar un impacto amplio y cumplimiento perdurable entre la población de contribuyentes en su conjunto y, típicamente, se describen en detalle en un plan de mejora del cumplimiento de la administración tributaria.</p> <p>Ver también "plan de mejora del cumplimiento".</p>

Glosario de términos	
Evasión fiscal	Actos deliberados para ocultar ingresos a fin de eludir las obligaciones fiscales (por ejemplo, ocultando dinero en cuentas bancarias offshore secretas).
Fraude fiscal	Mayormente implica falsos reclamos de devoluciones y créditos fiscales, incluso a través del crimen organizado.
Grandes contribuyentes	<p>Contribuyentes que realizan pagos significativos en concepto de impuestos y, en el total, representan una proporción importante de los ingresos fiscales (a menudo más del 50 por ciento de la recaudación anual total). Los países suelen definir a los grandes contribuyentes según: (1) su monto anual de ventas / ingresos brutos; (2) su monto anual de ingresos; (3) valor de sus activos; (4) nivel de importaciones y / o exportaciones; y (5) tipo de actividad económica (por ejemplo, el sector de servicios financieros). De estos criterios, el principal es normalmente el de ventas / ingresos brutos anuales.</p> <p>Ver también "segmentos de contribuyentes" y "particulares de gran patrimonio y altos ingresos".</p>
Impuesto a la renta	<p>Un impuesto gravado sobre las ganancias anuales de una persona (particular), empresa u otra entidad (por ejemplo, un fideicomiso) obtenidas del trabajo, emprendimientos de negocios, inversiones, operaciones inmobiliarias, y demás fuentes definidas en la legislación del impuesto a la renta de cada país.</p> <p>Ver también "impuesto a la renta de las personas jurídicas" e "impuesto a la renta de las personas físicas".</p>
Impuesto a la renta de las personas físicas	<p>Impuesto a la renta gravado sobre una persona (particular), en contraposición con el impuesto a la renta gravado sobre una empresa u otra entidad (por ejemplo, un fideicomiso). El impuesto a la renta pagadero por los empleados generalmente es retenido de sus sueldos y salarios y remitido al estado por sus empleadores. La renta de los trabajadores independientes generalmente no está sujeta a retenciones. Algunas fuentes de renta (por ejemplo, los intereses sobre depósitos bancarios) pueden estar sujetos a obligaciones de información que alcanzan a los pagadores.</p> <p>Ver también "impuestos principales", "impuesto a la renta de las personas jurídicas", "impuesto a la renta", "obligaciones de presentar información", "retenciones en la fuente practicadas por el empleador", y "retenciones en la fuente".</p>
Impuesto a la renta de las personas jurídicas	<p>Impuesto a la renta gravado sobre una sociedad (empresa) en contraposición con el impuesto a la renta gravado sobre una persona (particular) u otra entidad (por ejemplo, un fideicomiso).</p> <p>Ver también "Impuestos principales", "Impuesto a la renta" e "impuesto a la renta de las personas físicas".</p>

Glosario de términos	
Impuesto al valor agregado	<p>A pesar de su nombre, el IVA en general no suele ser un impuesto al valor añadido como tal: más bien generalmente se busca que sea un impuesto al consumo (en efecto, varios países lo denominan "impuesto a los bienes y servicios"). Su esencia es que se carga en todas las etapas productivas, pero con la disposición de algún mecanismo que les permita a las empresas compensar el impuesto que pagaron sobre sus propias compras de bienes y servicios contra el impuesto que ellos a su vez cargan sobre sus ventas de bienes y servicios.</p> <p>En la práctica, los IVA presentan una diversidad considerable respecto de, entre otras cosas, el rango de insumos para los cuales está disponible la compensación tributaria y las actividades económicas a las que se aplica el impuesto (es decir, la base imponible). La mayoría de los países excluye las exportaciones del impuesto, en el sentido de que no se carga impuesto sobre las ventas de exportación, pero el impuesto pagado sobre los insumos es recuperable.</p> <p>A los fines de la evaluación TADAT, cuando un país no tiene un IVA, deberá emplearse un impuesto indirecto equivalente, como por ejemplo el impuesto sobre las ventas.</p> <p>Ver también "impuestos principales".</p>
Impuestos principales	<p>A los fines de las evaluaciones del TADAT, impuestos principales incluyen los principales impuestos directos e indirectos críticos a los ingresos del gobierno central, específicamente el impuesto a la renta de las personas jurídicas (IRPJ), el impuesto a la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), y las retenciones en la fuente practicadas por empleadores que, en un sentido estricto, son remesas del impuesto a la renta de las personas físicas. También pueden incluirse en las evaluaciones las contribuciones a la seguridad social (CSS) en los casos en que las CSS son una fuente importante de ingresos públicos y son recaudadas por la administración tributaria, como ocurre en muchos países europeos.</p> <p>Para los países que no tienen IVA, se debe utilizar como representativo otro impuesto indirecto equivalente.</p> <p>Ver también "Impuesto a la renta de las personas jurídicas", "Impuesto a la renta de las personas físicas", "Retenciones en la fuente practicadas por empleadores", "Contribuciones a la seguridad social", e "Impuesto al valor agregado".</p>
Intermediarios impositivos	<p>Incluye agentes tributarios, contadores públicos y demás profesionales tributarios (como abogados tributarios) que participan de la preparación de declaraciones impositivas, brindando asesoramiento a los contribuyentes sobre la aplicación de la legislación fiscal, y representando a los contribuyentes en sus operaciones con la administración tributaria.</p>
Mala administración	<p>Mala administración de la administración tributaria incluye, por ejemplo, el trato injusto a los contribuyentes, malos servicios (por ejemplo, demoras indebidas en la devolución de impuestos y asesoramiento</p>

Glosario de términos	
	erróneo), y errores administrativos no subsanados. Ver también "mala práctica".
Mala práctica	La mala práctica de la administración tributaria incluye el comportamiento inapropiado de sus empleados, en especial el abuso de la función pública para lucro personal (es decir, corrupción). Ver también "mala administración".
Métodos de pago electrónico	Los métodos de pago electrónico incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y transferencias electrónicas de fondos (en que el dinero se transfiere electrónicamente vía Internet desde la cuenta bancaria de un contribuyente a la cuenta del Tesoro o, en caso de devoluciones impositivas, de la cuenta del Tesoro a la cuenta bancaria de un contribuyente). Los pagos electrónicos pueden efectuarse, por ejemplo, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos. A los fines de la medición por TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos.
Mora impositiva	La suma total de impuestos internos, con intereses y sanciones, cuyo pago ya venció (es decir, que no fue pagada dentro del plazo legal de pago).
Mora impositiva cobrable	La suma total de impuestos internos, con intereses y sanciones, cuyo pago ya venció y no está sujeta a impedimentos de cobro. La mora impositiva cobrable, por ende, en general excluye: a) las sumas formalmente cuestionadas por el contribuyente y cuyo cobro se ha suspendido mientras no se llegue a un resultado, b) las sumas no recuperables judicialmente (por ejemplo, deudas no percibidas por quiebra) y c) la mora impositiva incobrable por otras razones (por ejemplo, el deudor no tiene fondos ni otros activos).
Obligaciones de presentación de información	Un requisito legal para quienes pagan ingresos. Consiste en remitir a la administración tributaria la información de pago en forma periódica (por ejemplo, nombre y número de identificación tributaria del beneficiario, monto pagado y fecha de pago), ya sea como parte integrante de un sistema de retenciones o como requisito independiente respecto de una categoría de pagos estipulada. Ver también "actividades de verificación" y "retenciones en la fuente".
Ombudsman	Funcionario del estado, con alto grado de independencia, designado para investigar reclamaciones de los contribuyentes sobre mala administración o violación de los derechos de los contribuyentes de parte de la administración tributaria.

Glosario de términos	
Particulares de gran patrimonio y altos ingresos	<p>Particulares del segmento más alto de la escala de riqueza o ingresos, generalmente definidos por criterios específicos determinados por la administración tributaria de cada país. Algunos plantean un reto importante a las administraciones tributarias, incluso por el uso de tramas de planificación tributaria nociva y participación en evasión fiscal off-shore.</p> <p>Ver también "grandes contribuyentes" y "segmentos de contribuyentes".</p>
Plan de mejora del cumplimiento	<p>Un plan de alto nivel que describe --generalmente en un único documento-- los riesgos de cumplimiento más significativos identificados en el régimen tributario y las acciones que la administración tributaria planea llevar a cabo para mitigar dichos riesgos. Los planes de mejora del cumplimiento (también conocidos como planes o programas de "Cumplimiento" o "Gestión del cumplimiento") comúnmente están estructurados en torno de los principales impuestos y segmentos de contribuyentes nacionales.</p> <p>Ver también "Cumplimiento", "Estrategias de mitigación de riesgos" y "segmentos de contribuyentes".</p>
Planificación tributaria activa	<p>Se refiere a dos áreas de preocupación para las administraciones tributarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificación que implica una posición tributaria defendible pero que tiene consecuencias no planeadas e imprevistas sobre los ingresos fiscales. Las preocupaciones de la administración tributaria tienen que ver con el riesgo de que se utilice legislación fiscal en forma indebida para alcanzar resultados no previstos por los legisladores. Esto se ve exacerbado por el período (a menudo prolongado) entre el momento en que se diseñan y promueven los ardises y el momento en que las administraciones tributarias los descubren y se promulga legislación correctiva. • Tomar una posición tributaria favorable al contribuyente sin divulgar abiertamente que existe incertidumbre respecto de si cuestiones significativas de la declaración impositiva cumplen con la legislación. Las preocupaciones de la administración tributaria tienen que ver con el riesgo de que los contribuyentes no divulguen su visión sobre la incertidumbre o el riesgo asumido respecto de zonas grises de la legislación (en ocasiones, las administraciones tributarias ni siquiera estarían de acuerdo en que la legislación esté en duda).
Portal para contribuyentes	<p>Un portal electrónico con autenticación segura a través del cual los contribuyentes y sus agentes autorizados obtienen acceso en línea a información, servicios y funciones. Generalmente, los portales para contribuyentes les permiten a los contribuyentes y a sus agentes: (a) actualizar detalles de sus cuentas bancarias y de contacto (por ejemplo, domicilio y teléfono); (b) ver, preparar y presentar declaraciones</p>

Glosario de términos	
	impositivas; (c) ver estados de cuenta y opciones de pago, solicitar devoluciones y transferir fondos entre cuentas tributarias; y (d) comunicarse con la administración tributaria por buzón de correo seguro.
Previsión de los ingresos públicos	<p>Los gobiernos nacionales elaboran proyecciones de los ingresos públicos de diferentes impuestos durante la elaboración del presupuesto. Las proyecciones de ingresos públicos pueden revisarse en uno o más momentos durante el período presupuestario. Generalmente, el primer paso en la proyección de los ingresos públicos es la elaboración de un pronóstico macroeconómico. En muchos países, esto cubre agregados tales como salarios y sueldos, utilidades de empresas, gastos de consumo, importaciones, etc., que están estrechamente vinculados con las bases sobre las que se gravan los impuestos; en otros países, puede cubrir únicamente el PBI. En ambos casos, sin embargo, los resultados de la proyección macroeconómica serán un insumo crucial para la proyección sobre los ingresos públicos. Por ello, la proyección de los ingresos públicos puede considerarse como un proceso de dos etapas, que consisten en: (1) una proyección macroeconómica; y (2) una proyección de los ingresos públicos condicional a los resultados de dicha proyección macro.</p> <p>Ver también "estimación de los ingresos fiscales".</p>
Recurso administrativo	<p>La primera etapa del proceso formal de resolución de controversias. Los recursos administrativos (también conocidos en algunos países como reclamos, apelaciones u objeciones) son revisados por la administración tributaria en lugar de por un órgano revisor externo (es decir, un tribunal o corte).</p> <p>Ver también 'controversia fiscal' y 'tribunal fiscal'.</p>
Resolución de controversias	Los procesos mediante los cuales se dirimen los desacuerdos respecto del monto del impuesto determinado por la administración con el contribuyente.
Resolución privada	Explicación escrita elaborada por la administración tributaria sobre cómo se aplica la legislación tributaria respecto de una serie de hechos u operaciones según la descripción del contribuyente en una solicitud formal de obtención de una resolución privada. Las resoluciones privadas a menudo son vinculantes para la administración tributaria, siempre y cuando el contribuyente haya expuesto los hechos de manera cabal y veraz y que haya obrado en estricto cumplimiento de los términos de la resolución.
Resolución pública	Una declaración pública de la forma en que habrá de interpretar y aplicar la administración tributaria disposiciones específicas de la legislación tributaria. Las resoluciones públicas en general son vinculantes para la administración tributaria, siempre y cuando los contribuyentes operen observando estrictamente los términos de la resolución.

Glosario de términos	
Retención de ingresos en la fuente por el empleador	<p>Un método de pago de impuestos por el cual un empleador está obligado por ley a deducir el impuesto a la renta (y contribuciones a la seguridad social, si corresponden) del sueldo o salario de un empleado sujeto a impuestos, y remitir el importe al estado sin dilación. Así, se pagan importes del Impuesto a la renta de las personas físicas a medida que se producen las ganancias. En algunos países, los montos retenidos son tratados como impuestos definitivos, lo que elimina la necesidad de que grandes cantidades de trabajadores (que perciben sueldos y salarios) presenten declaraciones de impuesto a la renta anualmente.</p> <p>Ver también "impuesto a la renta de las personas físicas" y "retención en la fuente".</p>
Retención en la fuente	<p>Un sistema de cobranza en el que se impone una obligación jurídica a terceras partes independientes, como empleadores e instituciones financieras, de retener y pagar al gobierno una suma del impuesto deducida de los pagos que realizan a los beneficiarios (por ejemplo, empleados y titulares de cuentas). Los sistemas de retención en la fuente por parte de los empleadores son, por ejemplo, un caso particular de retención en la fuente.</p> <p>Las ventajas de los sistemas de retención son: a) la reducción o eliminación de la posibilidad de que los contribuyentes presenten ingresos inferiores a los reales para fines de la determinación de impuestos; b) la reducción de la incidencia de impuestos no pagados; c) la transacción de pago del impuesto es eficiente en función del costo; y d) el flujo constante de ingreso tributario del gobierno contribuye a la gestión presupuestal.</p> <p>Véase también 'obligaciones de presentación de información' y 'retención en la fuente por parte del empleador'.</p>
Rutina	<p>A lo largo de la guía, el término "rutina" se emplea en su sentido llano, es decir, en referencia a acciones tomadas periódicamente, o una actividad llevada a cabo como parte de un procedimiento periódico o frecuente en lugar de infrecuentemente o por alguna razón especial. En otras palabras, "rutina" significa una actividad planificada o programada y llevada a cabo en forma periódica.</p> <p>Contrariamente, "ad hoc" se refiere a una actividad no planificada e infrecuente.</p>
Segmentos de contribuyentes	<p>La segmentación de los contribuyentes implica la categorización de la población de contribuyentes en grupos manejables que comparten características y riesgos potenciales de cumplimiento. Un enfoque habitual es primero segmentar la población de contribuyentes en empresas, particulares, organizaciones gubernamentales y entes sin fines de lucro, y luego subdividir cada categoría en subsegmentos significativos según, por ejemplo, tamaño, sector y tipo de entidad.</p> <p>Segmentos de contribuyentes de uso difundido son: (1) particulares no empresas (por ejemplo, empleados, jubilados, inversores pasivos); (2)</p>

Glosario de términos	
	<p>micro y pequeñas empresas; (3) empresas medianas; (4) grandes empresas; (5) organizaciones sin ánimo de lucro; (6) organizaciones gubernamentales; y (7) particulares con grandes patrimonios y altos ingresos</p> <p>Ver también "grandes contribuyentes" y "particulares de gran patrimonio y altos ingresos"</p>
Sistemático	<p>A lo largo de la guía práctica, el término "sistemático" se emplea en su sentido llano. Por ende, "enfoque sistemático" se refiere al uso de un método o sistema estructurado y repetible.</p>
Tribunal fiscal	<p>Un órgano especial que aporta una revisión cuasi-judicial de los fallos emitidos por la administración tributaria sobre controversias fiscales. Un tribunal fiscal no es un tribunal de derecho ni parte de la jerarquía del sistema judicial de un país. Sin embargo, sus fallos en general se someten a revisión de parte del/los tribunal/es. A los fines del TADAT, los recursos interpuestos por los contribuyentes ante los tribunales fiscales reciben el mismo tratamiento que los recursos ante los tribunales, dado que el rol, las potestades y los procedimientos de los tribunales fiscales se asemejan a aquéllos de los tribunales de derecho --aunque en general, los procedimientos de los tribunales fiscales son más sencillos e implican un costo menor al contribuyente.</p> <p>Ver también "revisión administrativa" y "controversia fiscal".</p>

Apéndice 2: Plantilla de cuestionario de pre-evaluación

Cuestionario TADAT

En preparación de la evaluación TADAT que se llevará a cabo desde [fecha] a [fecha] le agradecemos que proporcione la siguiente información general y datos numéricos al equipo evaluador antes de [fecha].

En la Parte I de este cuestionario se solicitan algunos documentos que normalmente elaboran las administraciones tributarias. Estos documentos ayudarán al equipo evaluador a familiarizarse con el sistema de administración tributaria de [país].

En la Parte II se solicitan los datos numéricos necesarios para calcular una variedad de mediciones relativas al desempeño en áreas tales como presentación de información, pago, recaudación y otras.

Parte I: Documentos

Sírvase proporcionar los siguientes documentos fundamentales:

- Los dos informes anuales más recientes de la administración tributaria.
- El plan estratégico vigente de la administración tributaria y / o el plan de reforma plurianual.
- El plan de mejora del cumplimiento vigente de la administración tributaria (si es que existe).
- El organigrama de la administración tributaria, así como descripción de funciones de las dependencias principales de la organización representadas en el organigrama.
- Estatuto del contribuyente
- Informe/s del análisis de brecha de cumplimiento realizado en los últimos cinco años, ya sea de parte de la administración tributaria, el Ministerio de Hacienda, otra/s institución/es, o los organismos internacionales, regionales o bilaterales.

Parte II: Datos numéricos

Sírvase completar los cuadros adjuntos, que se agrupan de la siguiente forma:

- Sección A: Recaudación de impuestos.
- Sección B: movimientos en el registro de contribuyentes
- Sección C: Consultas telefónicas
- Sección D: Presentación de declaraciones de impuestos
- Sección E: Servicios electrónicos
- Sección F: Pagos
- Sección G: Mora impositiva nacional
- Sección H: Resolución de controversias tributarias
- Sección I: Pago de las devoluciones de IVA

Se proporcionan notas explicativas al pie de cada cuadro para ayudar a completarlo. Si necesita ayuda o explicaciones para completar los cuadros, comuníquese con [nombre y detalles de contacto del evaluador TADAT].

A. Recaudación de ingresos fiscales

Cuadro 1. Recaudación de ingresos fiscales, [insertar 3 ejercicios fiscales completos, por ejemplo, 2013-15]¹			
	[2013]	[2014]	[2015]
En moneda nacional			
Previsión de los ingresos fiscales nacionales presupuestada²			
Total de la recaudación de ingresos fiscales			
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta			
Impuesto al valor agregado (IVA) – recaudación por importaciones			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	()	()	()
Impuestos especiales sobre transacciones internas			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos ³			
Como porcentaje de la recaudación de impuestos total			
Total de la recaudación de ingresos fiscales	100.0	100.0	100.0
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta			
Impuesto al valor agregado (IVA) – recaudación por importaciones			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	()	()	()
Impuestos especiales sobre transacciones internas			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos			
Como porcentaje del PIB			
Total de la recaudación de ingresos fiscales			
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ)			
Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudación interna bruta			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- recaudado por importaciones			
Impuesto al valor agregado (IVA) -- devoluciones aprobadas y pagadas	()	()	()
Impuestos especiales sobre transacciones internas			
Impuestos especiales-recaudados sobre importaciones			
Recaudación de las contribuciones sociales			
Otros impuestos internos			
PIB nominal en moneda nacional			
Notas explicativas:			
<p>¹ Este cuadro reúne datos de tres ejercicios fiscales (por ejemplo, 2013-15) respecto del total del ingreso tributario recaudado por la administración tributaria a nivel nacional, más IVA y el impuesto especial recaudado sobre las importaciones por la aduana y/u otro organismo.</p>			
<p>² Esta previsión normalmente es fijada por el Ministerio de Hacienda (o su equivalente) con aportes de la administración tributaria y, a los fines de este cuadro, solo debe cubrir los impuestos que figuran en el cuadro. Se debe utilizar la previsión presupuestada definitiva, ajustada a través del procedimiento de revisión de mitad del año.</p>			
<p>³ Otros impuestos nacionales recaudados a nivel nacional por la administración tributaria incluyen, por ejemplo, los impuestos sobre la propiedad, impuestos sobre las transacciones financieras y los impuestos ambientales.</p>			

B. Movimientos en el registro de contribuyentes

Cuadro 2. Movimientos en el registro de contribuyentes, [insertar 3 ejercicios fiscales completos, por ejemplo 2013-15] (Ref: ARD1)					
	[2013]				
	Activo ¹ [A]	Inactivo (aún no suprimido del registro) [B]	Posición total al término del ejercicio [A + B]	Porcentaje de inactivos (aún no suprimido del registro)	Suprimido del registro durante el ejercicio
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas					
Impuesto sobre la renta de las personas físicas					
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)					
Impuesto al valor agregado					
Impuestos especiales					
Otros contribuyentes					
	[2014]				
Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas					
Impuesto a la renta de las personas físicas					
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)					
Impuesto al valor agregado					
Impuestos especiales					
Otros contribuyentes					
	[2015]				
Impuesto a la renta de las personas jurídicas					
Impuesto a la renta de las personas físicas					
Retención en la fuente (cantidad de empleadores)					
Impuesto al valor agregado					
Impuestos especiales					
Otros contribuyentes					
Nota explicativa:					
¹ Contribuyentes "activos" significa inscriptos de quienes se esperan declaraciones de impuestos (es decir, contribuyentes "activos" excluyen a aquéllos que no presentaron declaración en el último año, como mínimo, porque el caso caducó (por ejemplo, un contribuyente empresa ha dejado de operar o un particular falleció), no puede localizarse al contribuyente o el contribuyente es insolvente).					

C. Consultas telefónicas

Cuadro 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas (para los últimos 12 meses) (Ref: ARD 3)			
Mes	Número total de llamadas de consulta telefónica recibidas	Llamadas de consulta telefónica respondidas dentro de los 6 minutos de espera	
		Número	Como porcentaje del total de llamadas
Mes 1			
Mes 2			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

D. Presentación de declaraciones de impuestos

Cuadro 4. Presentación oportuna de las declaraciones del IRPJ para [insertar el ejercicio fiscal más recientemente cerrado, por ejemplo 2014] (Ref: ARD 4)			
	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ²	Cociente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Todos los contribuyentes del IRPJ			
Solo grandes contribuyentes			
Notas explicativas:			
<p>¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).</p> <p>² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPJ que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscriptos en el IRPJ obligados por ley a presentar declaraciones.</p> <p>³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos, es decir, expresado como proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPJ presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscriptos en el IRPJ}} \times 100$			

Cuadro 5. Presentación oportuna de declaraciones del IRPF para [insertar el ejercicio fiscal más recientemente cerrado, por ejemplo 2014] (Ref: ARD 4)		
Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Notas explicativas:		
<p>¹ 'Puntualidad' de la declaración significa que las declaraciones se presentan dentro del plazo legal (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).</p> <p>² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IRPF que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IRPF obligados por ley a presentar declaraciones.</p> <p>³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, es decir, expresado como proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones del IRPF presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en el IRPF}} \times 100$		

Cuadro 6. Presentación oportuna de declaraciones del IVA-todos los contribuyentes (para los últimos 12 meses) (Ref: ARD 4)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
Mes 12			
Total de los 12 meses			
Notas explicativas:			
<p>¹ 'Presentación oportuna' significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia' que aplique la administración tributaria por política administrativa).</p> <p>² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de contribuyentes inscritos en el IVA obligados por ley a presentar declaraciones.</p> <p>³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos, es decir, expresado como proporción:</p> $\frac{\text{Cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo}}{\text{Cantidad de declaraciones esperadas de los contribuyentes inscritos en IVA}} \times 100$			

Cuadro 7. Presentación oportuna de declaraciones del IVA--solo grandes contribuyentes			
(para los últimos 12 meses)			
(Ref: ARD 4)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo¹	Cantidad de declaraciones esperadas²	Cociente de puntualidad de la presentación³ (En porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹ 'Presentación oportuna' significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia' que aplique la administración tributaria por política administrativa).

² 'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones del IVA que esperaba recibir la administración tributaria de grandes contribuyentes obligados por ley a presentar declaraciones de IVA.

³ 'Coeficiente de puntualidad de la declaración' es la cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal por grandes contribuyentes como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de IVA esperadas de los grandes contribuyentes, es decir, expresado como proporción:

$$\bullet \frac{\text{Cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo por grandes contribuyentes}}{\text{Cantidad de declaraciones de IVA esperadas de los grandes contribuyentes inscritos en el IVA}} \times 100$$

Cuadro 8. Presentación oportuna de declaraciones de retenciones en la fuente (presentadas por empleadores) (para los últimos 12 meses) (Ref: ARD 4)			
Mes	Cantidad de declaraciones presentadas dentro del plazo ¹	Cantidad de declaraciones esperadas ²	Cociente de puntualidad de la presentación ³ (en porcentaje)
Mes 1			
Mes 2			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
...			
Mes 12			
Total de los 12 meses			

Notas explicativas:

¹'Presentación oportuna' significa que las declaraciones se presentan en el plazo legal (más los días de gracia' que aplique la administración tributaria por política administrativa).

²'Declaraciones esperadas' significa la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente que esperaba recibir la administración tributaria de empleadores inscriptos obligados por ley a presentar dichas declaraciones.

³'Coeficiente de puntualidad de la presentación' es la cantidad de declaraciones de retenciones de ingresos en la fuente presentadas por los empleadores dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones de dichas retenciones esperadas de los empleadores inscriptos, es decir, expresado como coeficiente:

- $$\frac{\text{Cantidad de declaraciones de retención en la fuente presentadas dentro del plazo legal}}{\text{Cant.de declarac.de retención en la fuente esperadas de los empleadores inscriptos}} \times 100$$

E. Servicios electrónicos

Cuadro 9. Uso de servicios electrónicos, [insertar 3 ejercicios fiscales completos, por ejemplo 2013-15]¹			
(Ref: ARD 4 y 5)			
	[2013]	[2014]	[2015]
	Presentación electrónica² (Como porcentaje de todas las declaraciones presentadas para cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
IVA			
Retenciones de ingresos en la fuente (declaraciones presentadas por empleadores)			
	Pagos electrónicos³ (Como porcentaje de la cantidad total de pagos recibidos por cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
IVA			
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)			
	Pagos electrónicos (Como porcentaje del valor total de pagos recibidos para cada tipo de impuesto)		
IRPJ			
IRPF			
IVA			
Retenciones de ingresos en la fuente (remitidas por empleadores)			
Notas explicativas:			
<p>¹ Los datos de este cuadro proporcionan un indicador del grado en que la administración tributaria emplea tecnología moderna para transformar sus operaciones, en particular en las áreas de presentación de declaraciones y pagos.</p> <p>² A los fines de este cuadro, la declaración electrónica supone la existencia de medios que permitan a los contribuyentes completar las declaraciones de impuestos en línea y presentar dichas declaraciones vía Internet.</p> <p>³ Los métodos de pago electrónico incluyen tarjetas de crédito, tarjetas de débito, y transferencias electrónicas de fondos (en que el dinero se transfiere electrónicamente vía Internet desde la cuenta bancaria de un contribuyente a la cuenta del Tesoro). Los pagos electrónicos pueden efectuarse, por ejemplo, por teléfono móvil, donde se utiliza tecnología para convertir teléfonos móviles en una terminal de Internet desde donde pueden realizarse pagos. A los fines de la medición por TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos.</p>			

F. Pagos

Cuadro 10. Pagos de IVA efectuados durante [insertar el ejercicio fiscal cerrado más reciente, por ejemplo 2014] (Ref: ARD 5)			
	Pagos del IVA efectuados dentro del plazo ¹	Pagos del IVA exigibles ²	Cociente de puntualidad de la presentación ³ (En porcentaje)
Cantidad de pagos			
Valor de los pagos			
Notas explicativas:			
<p>¹ 'Pago oportuno' significa que los pagos se realizan antes o en la misma fecha legal de vencimiento de pago (más los días de gracia que aplique la administración tributaria por política administrativa).</p> <p>² 'Pagos exigibles' incluye todos los pagos vencidos o adeudados, sean determinados por el contribuyente o mediante un procedimiento administrativo (incluso como resultado de una auditoría).</p> <p>³ 'Cociente de puntualidad del pago' es ella cantidad (o valor) de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad (o valor), es decir, expresado como una proporción.</p> <p>El coeficiente de puntualidad del pago expresado en cantidad es:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● $\frac{\text{Cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal}}{\text{Cantidad total de pagos del IVA exigibles}} \times 100$ ● El coeficiente de puntualidad del pago expresado en valor es: ● $\frac{\text{Valor de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal}}{\text{Valor total de los pagos del IVA exigibles}} \times 100$ 			

G. Mora tributaria

Cuadro 11. Valor de la mora fiscal [insertar 3 ejercicios fiscales completos, por ejemplo 2013-15]¹			
(Ref: ARD 5)			
	[2013]	[2014]	[2015]
En moneda local			
Total de la recaudación de impuestos principales (del Cuadro ¹ (A))			
Valor total de la mora de impuestos principales al final del año fiscal ² (B)			
De la cual: Cobrable ³ (C)			
De la cual: Más de 12 meses de antigüedad (D)			
En porcentaje			
Cociente de (B) en relación con (A) ⁴			
Cociente de (C) en relación con (A) ⁵			
Cociente de (D) en relación con (B) ⁶			
Notas explicativas:			
<p>¹ Los datos en este cuadro se emplearán para determinar el valor de la mora tributaria de los impuestos principales con relación a la recaudación anual y examinar en qué medida las obligaciones tributarias no pagadas están sensiblemente en mora (es decir, tienen más de 12 meses de antigüedad).</p> <p>² El 'total de la mora tributaria' incluye los impuestos principales, las sanciones y los intereses acumulados.</p> <p>³ La mora tributaria "cobrable" se define como la suma total de impuestos internos principales, incluyendo intereses y penalidades, que están vencidos para fines de pago y no sujetos a impedimentos de cobro. La mora tributaria cobrable, por tanto, en general excluye: a) las sumas formalmente cuestionadas por el contribuyente y cuyo cobro se ha suspendido mientras no se llegue a un resultado, b) las sumas no son recuperables judicialmente (por ejemplo, deudas no percibidas por quiebra) y c) la mora incobrable por otras razones (por ejemplo, el deudor no tiene fondos ni otros activos).</p> <p>⁴ es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al final del año fiscal (B)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el e año fiscal (A)}} \times 100$</p> <p>⁵ es decir, $\frac{\text{Valor del total de impuestos principales atrasados al final del año fiscal (C)}}{\text{Total de los impuestos principales recaudados para el año fiscal (A)}} \times 100$</p> <p>⁶ es decir, $\frac{\text{Valor de los impuestos principales atrasados >12 meses de antigüedad al fin del ejercicio (D)}}{\text{Valor total de los impuestos principales atrasados al final del año fiscal (B)}} \times 100$</p>			

H. Resolución de controversias tributarias

Cuadro 12. Finalización de las revisiones administrativas (para los últimos 12 meses) (Ref: ARD 7)							
Mes	Cantidad total de revisiones finalizadas	Finalizada en 30 días		Finalizada en 60 días		Finalizada en 90 días	
		Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total	Cantidad	Como porcentaje del total
Mes 1							
Mes 2							
...							
...							
...							
...							
...							
...							
...							
...							
...							
Mes 12							
Total de los 12 meses							

I. Pago de las devoluciones del IVA

Cuadro 13. Devoluciones del IVA (para los últimos 12 meses) (Ref: ARD 8)		
	Cantidad de casos	Valor en moneda nacional
Total de solicitudes de devolución del IVA recibidas(A)		
Total de devoluciones del IVA pagadas ¹		
De las cuales: pagadas en 30 días(B) ²		
De las cuales: pagadas fuera de los 30 días		
Total solicitudes de devolución del IVA denegadas ³		
De las cuales: denegadas en 30 días(C)		
De las cuales: denegadas fuera de los 30 días		
Total de devoluciones del IVA no tramitadas ⁴		
De las cuales: no se decidió si denegar la devolución		
De las cuales: aprobadas pero aún no pagadas o compensadas		
En porcentaje		
Coefficiente de (B+C) en relación con (A) ⁵		
Nota explicativa:		
¹ Incluye todas las devoluciones pagadas, además de devoluciones compensadas contra otras obligaciones tributarias.		
² TADAT mide el desempeño contra un estándar de 30 días.		
³ Incluye casos en que se tomó una decisión formal de denegar la solicitud de devolución del contribuyente (por ejemplo, cuando no se han cumplido los requisitos legales para la devolución).		
⁴ Incluye todos los casos en que la tramitación de la devolución está incompleta—es decir, donde (a) no se tomó la decisión formal de denegar la solicitud de devolución; o (b) la devolución se ha aprobado, pero no se pagado ni compensado.		
⁵ es decir, $\frac{\text{Devoluciones del IVA pagadas en 30 días B} + \text{devoluciones del IVA denegadas en el plazo de 30 días (C)}}{\text{Total solicitudes de devolución del IVA recibidas (A)}} \times 100$		

Apéndice 3: Cronograma de trabajo sugerido para la evaluación en el país

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
Día 1 (AM) Día, fecha y hora	Reunión de apertura y presentación	1. Familiarizar a los funcionarios jerárquicos con los objetivos, procedimientos y productos concretos del enfoque de diagnóstico TADAT (lo que puede consistir en una breve presentación realizada por el equipo evaluador sobre el marco TADAT). 2. Conversar sobre el cronograma de trabajo. 3. Responder preguntas e inquietudes planteadas.		
Día 1 (AM/PM)	Reunión de validación de datos	1. Revisar información numérica y demás datos recabados en el cuestionario TADAT. 2. Debatir con las autoridades los problemas vinculados con los datos.		
Día 1 (PM)	Reunión ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados	Recabar información y pruebas para calificar el ARD 1: <ul style="list-style-type: none"> • A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes. • A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales. 		
Día 2 (AM)	Reunión ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 2: <ul style="list-style-type: none"> • A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento. 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
		<ul style="list-style-type: none"> • A2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento. • A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento. • A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales. 		
Día 2 (PM)	Reunión ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 3: <ul style="list-style-type: none"> • A3-7. Alcance, actualidad y acceso de a la información. • A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente. • A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios. 		
Día 3 (AM)	Reunión ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 4: <ul style="list-style-type: none"> • A4-10. Coeficiente de puntualidad de presentación de declaraciones. • A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones. 		
Día 3 (PM)	Reunión ARD 5: Pago oportuno de los impuestos	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 5: <ul style="list-style-type: none"> • A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico. 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
		<ul style="list-style-type: none"> • A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación • A5-14. Puntualidad de los pagos. • A5-15 Mora impositiva (flujos y saldos). 		
Día 4 (AM)	Reunión ARD 6: Exactitud de la información declarada	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 6: <ul style="list-style-type: none"> • A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas. • A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones. • A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada. 		
Día 4 (PM)	Reunión ARD 7: Solución efectiva de litigios tributarios	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 7: <ul style="list-style-type: none"> • A7-19. Existencia de un procedimiento de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado. • A7-20 Tiempo que toma la resolución de litigios. • A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias. 		
Día 5 (AM)	Reunión ARD 8: Administración eficiente de la recaudación	Recabar información y evidencias para calificar el ARD 8:		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
		<ul style="list-style-type: none"> • A8-22. Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno. • A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos. • A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales. 		
Día 5 (PM)	Reunión ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	<p>Recabar información y evidencias para calificar el ARD 9:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno • A9-26 Supervisión externa de la administración tributaria. • A9-27. Opinión pública sobre la integridad. • A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes. 		
Días 6-7	Trabajo interno equipo evaluador -- análisis preliminar	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis preliminar y calificación inicial. • Identificar áreas que requieren acción de seguimiento (por ejemplo, brechas en información / pruebas). 		
Días 8-10	Reuniones de seguimiento y recolección de información según se requiera	<ul style="list-style-type: none"> • Recabar información /evidencias adicionales y confirmar lo que se interpretó de los sistemas, procesos, acuerdos institucionales, etc. para poder concluir la calificación definitiva y elaborar el IED. 		
Días 11-13	Trabajo interno equipo evaluador -- evaluación final y elaboración del IED	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de evidencias. 		

Fecha / Hora	Tema	Objetivo/s	Miembros del equipo participantes	Lugar de los encuentros
		<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar cada indicador y dimensión de medición contra los criterios de calificación de la guía práctica. • Elaborar el IED utilizando la plantilla del IED. 		
Día 13	Entrega del IED	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar el IED borrador a las autoridades 24 horas antes de la reunión de cierre agendada. • Tras recibir autorización de las autoridades, informar a otras partes interesadas, según corresponda (por ejemplo, socios de desarrollo y / u otros interesados). 		
Día 14	Reunión de cierre	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar los resultados de la evaluación y explicar las razones que fundamentan las calificaciones dadas. • Explicar la fase post-evaluación e invitar al país a formular comentarios por escrito sobre el IED borrador (para entregar al equipo evaluador dentro de los 21 días calendarios). 		

Apéndice 4: Plantilla de Informe de Evaluación de Desempeño

[NOMBRE DEL PAÍS]

**HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO PARA LA EVALUACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN
TRIBUTARIA**

INFORME DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**Elaborado por: [nombre de cada uno de los miembros del equipo
evaluador]**

[Mes y año]

Índice	Página
Prefacio	
Abreviaturas y siglas	
Resumen ejecutivo	
I. Introducción	
II. Información de antecedentes del país	
A. Perfil del país	
B. Cuadros de datos	
C. Situación económica	
D. Impuestos principales	
E. Marco institucional	
F. Intercambio internacional de información	
III. Evaluación de las áreas de análisis del desempeño	
A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados	
B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgos	
C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario	
D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos	
E. ARD 5: Pago oportuno de los impuestos	
F. ARD 6: Exactitud de la información declarada	
G. ARD 7: Solución efectiva de litigios tributarios	
H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación	
I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia	
Cuadros de evaluación	
1. Resumen de la evaluación del desempeño TADAT	
2. A1-1	
3. A1-2	
4. A2-3	
5. A2-4	
6. A2-5	
7. A2-6	
8. A3-7	
9. A3-8	
10. A3-9	
11. A4-10	
12. A5-11	
13. A5-12	
14. A5-13	
15. A5-14	
16. A5-15	
17. A6-16	
18. A6-17	
19. A6-18	
20. A7-19	
21. A7-20	
22. A7-21	
23. A8-22	

Índice	Página
24. A8-23	
25. A8-24	
26. A9-25	
27. A9-26	
28. A9-27	
29. A9-28	
Gráfico	
1. Distribución de las calificaciones de desempeño	
Anexos	
I. Marco TADAT	
II. Situación actual del país	
III. Cuadros de datos	
IV. Organigrama	
V. Fuentes de evidencia	

PREÁMBULO

Se llevó a cabo una evaluación del régimen de administración tributaria de [insertar el nombre del país] durante el período [dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa] utilizando la herramienta de diagnóstico para la evaluación de la administración tributaria (TADAT). TADAT proporciona una base de referencia de evaluación del desempeño de la administración tributaria que puede utilizarse para determinar las prioridades de las reformas y, con evaluaciones sucesivas, resaltar los logros de dichas reformas.

El equipo evaluador estuvo compuesto por: [insertar el nombre de cada uno de los miembros del equipo evaluador].

[Insertar el siguiente párrafo en el IED definitivo en los casos en que el país haya formulado observaciones por escrito sobre el borrador de informe al equipo evaluador después de completarse una evaluación en el país]

" Un informe de evaluación de desempeño (IED) fue presentado al equipo directivo de [insertar el nombre de la administración tributaria del país] en la reunión final del [insertar la fecha]. Los comentarios por escrito recibidos posteriormente de [nombre de la administración tributaria del país] sobre el borrador de informe han sido considerados por el equipo evaluador y, según corresponda, se han reflejado en esta versión definitiva del informe."

ABREVIATURAS y SIGLAS

ARD	Área de Resultado del Desempeño
IRPF	Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)
IRPJ	Impuesto sobre la renta de las personas jurídicas
IVA	Impuesto al valor agregado
RIF	Retención de ingresos en la fuente por el empleador
TADAT	Herramienta de diagnóstico para la evaluación de la administración tributaria

[Insertar las abreviaturas y siglas específicas del país].

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, se presentan los resultados de la evaluación TADAT de [insertar nombre del país], así como la identificación de las principales fortalezas y debilidades.

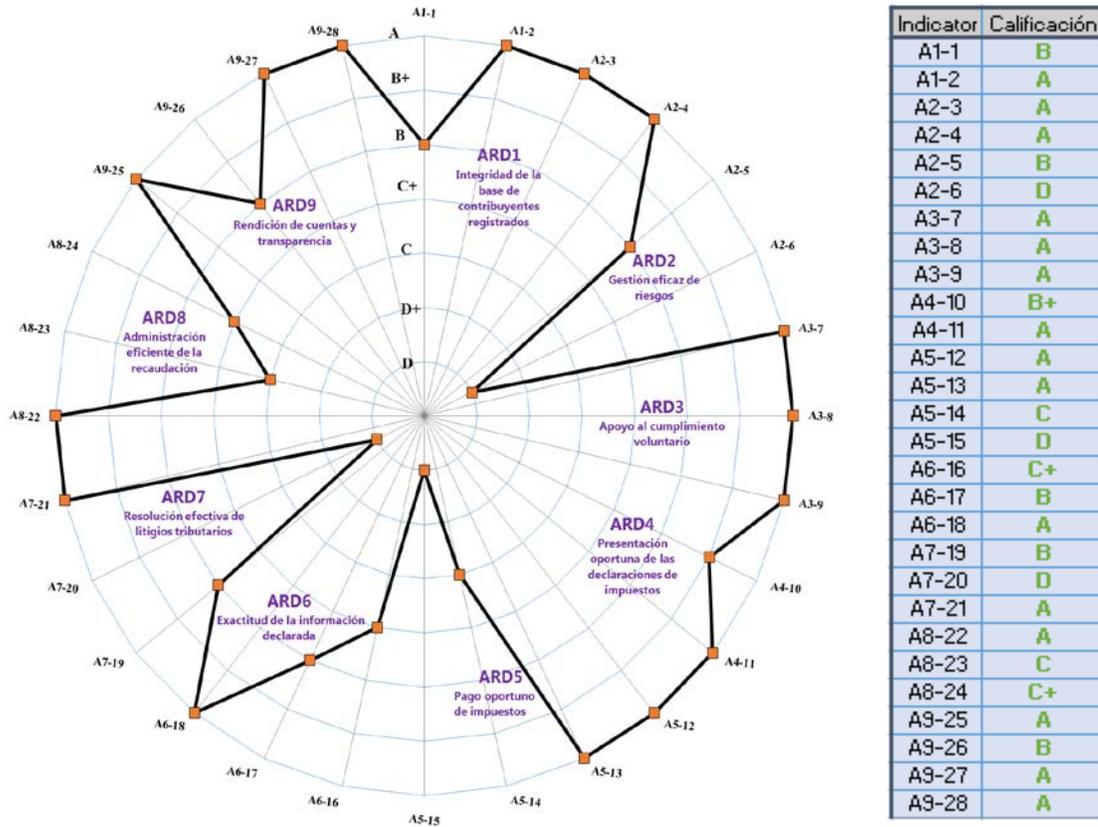
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • [6 a 8 puntos de las principales fortalezas de la administración tributaria]. • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • [6 a 8 puntos de las principales debilidades de la administración tributaria]. • ...

[Insertar un párrafo de resumen de los principales problemas que impactan sobre el desempeño de la administración tributaria pero no recomendar soluciones.]

El Cuadro 1 proporciona un resumen de las calificaciones, y el Gráfico 1 muestra la distribución de las calificaciones. Las calificaciones están estructuradas en torno a las 9 áreas de resultados de desempeño (las ARD) del marco TADAT y 28 indicadores de alto nivel fundamentales para evaluar el desempeño de la administración tributaria. Se utiliza una escala 'ABCD' para calificar cada indicador, en la cual 'A' representa el nivel más alto de desempeño y 'D' el más bajo.

ARD

Gráfico 1. [Insertar el nombre del país]: Distribución de las calificaciones del desempeño



Cuadro 1. [Insertar el nombre del país]: Resumen de la evaluación de desempeño TADAT

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
ARD 1: Integridad de la base de datos de contribuyentes registrados		
A1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	X	[insertar una explicación breve de una oración]
A1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	X	
ARD 2: Gestión eficaz de riesgos		
A2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	X	
A2-4. Mitigación de riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	X	
A2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.	X	
A2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales	X	
ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario		
A3-7. Alcance, actualidad y acceso a la información.	X	
A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	X	
A3-9. Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.	X	
ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos		
A4-10. Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.	X	
A4-11. Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.	X	
ARD 5: Pago oportuno de los impuestos		
A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	X	

INDICADOR	Calificación 2017	RESUMEN EXPLICATIVO DE LA EVALUACIÓN
A5-13. Uso de sistemas eficientes de recaudación.	X	
A5-14. Puntualidad en los pagos.	X	
A5-15. Flujos y saldos de la mora tributaria.	X	
ARD 6. Exactitud de la información declarada		
A6-16. Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.	X	
A6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	X	
A6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	X	
ARD 7: Resolución efectiva de los litigios tributarios		
A7-19. Existencia de un proceso de resolución de litigios independiente, funcional y escalonado	X	
A7-20. Tiempo que toma la resolución de litigios.	X	
A7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	X	
ARD 8: Administración eficiente de la recaudación		
A8-22. Contribución al proceso de previsión de los ingresos fiscales del gobierno.	X	
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.	X	

A8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales	X	
ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia		
A9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	X	
A9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	X	
A9-27. Opinión pública sobre la integridad.	X	
A9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	X	

I. INTRODUCCIÓN

Este informe documenta los resultados de la evaluación TADAT realizada en [insertar el nombre del país] durante el periodo [insertar dd/mm/aaaa al dd/mm/aaaa] y que posteriormente revisó la Secretaría del TADAT. El informe está estructurado en función del marco TADAT relativo a nueve ARD y 28 indicadores de alto nivel que son fundamentales para el desempeño de la administración tributaria que están vinculados a las ARD. Se toman en cuenta cuarenta y siete dimensiones para obtener a la calificación de cada indicador. Se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador:

- 'A' indica un desempeño que cumple o supera la buena práctica internacional. En este sentido, para los fines de TADAT, se considera que una buena práctica es un enfoque probado y comprobado, aplicado por la mayoría de las administraciones tributarias líderes. Cabe señalar, sin embargo, que para que sea considerada una 'buena práctica' no tiene que estar a la vanguardia del desarrollo tecnológico. Es de esperar que las buenas prácticas descritas en la guía de campo evolucionen con el tiempo a medida que avanza la tecnología y se prueben enfoques innovadores que conquisten amplia aceptación. 'B' representa un desempeño sólido (es decir, un nivel saludable de desempeño si bien se ubica un escalón por debajo de la buena práctica internacional).
- 'C' significa desempeño pobre respecto de la buena práctica internacional.
- 'D' denota un desempeño insuficiente, y se aplica cuando no se cumplen los requisitos para una calificación "C" o superior. Además, una calificación "D" es la que se otorga en ciertas situaciones en las que no hay e información disponible suficiente para que los evaluadores puedan determinar y calificar el nivel de desempeño. Por ejemplo, se asigna una calificación "D" cuando una administración tributaria no puede producir datos numéricos básicos a los fines de evaluar el desempeño operativo (por ejemplo, en las áreas de presentación de declaración, pago y tramitación de devoluciones). El criterio subyacente es que la incapacidad de la administración tributaria para proveer la información requerida es indicativa de deficiencias en sus sistemas de gestión de la información y en el seguimiento del desempeño.

Para obtener más detalles sobre el marco de referencia TADAT, véase el Anexo I.

Algunos puntos a considerar sobre el enfoque diagnóstico TADAT se detallan a continuación:

- TADAT evalúa los resultados de desempeño alcanzados en la administración con respecto a los principales impuestos directos e indirectos fundamentales para los ingresos fiscales del gobierno central, específicamente el impuesto sobre la renta de las personas jurídicas (IRPJ), el impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF), el impuesto al valor agregado (IVA), y retenciones del impuesto en la fuente (RIF), retenidos por empleadores (los cuales,

estrictamente hablando, son anticipos de IRPF). Mediante la evaluación de los resultados obtenidos en relación con la administración de estos impuestos principales es posible mostrar un panorama de las fortalezas y debilidades del sistema de administración tributaria de un determinado país.

- Las evaluaciones TADAT se basan en evidencias (véase el Anexo V para consultar las fuentes de evidencia aplicables a la evaluación de [insertar el nombre del país]).
- TADAT no tiene como fin evaluar regímenes tributarios especiales, como por ejemplo los que se aplican al sector de recursos naturales. Tampoco evalúa la administración aduanera.

TADAT ofrece una evaluación dentro del marco vigente de políticas de ingresos fiscales en un país, con evaluaciones que resaltan problemas de desempeño que pueden abordarse mejor con una combinación de medidas administrativas y políticas. El objetivo de TADAT es presentar una evaluación objetiva de la solidez de los componentes fundamentales del sistema de administración tributaria, el grado de reforma requerida y las prioridades relativas que requieren atención. Las evaluaciones TADAT son particularmente útiles para:

- identificar las fortalezas y debilidades relativas en la administración tributaria;
- facilitar una visión compartida entre todas las partes interesadas (autoridades del país, organizaciones internacionales, países donantes y proveedores de asistencia técnica);
- definir una agenda de reforma (objetivos, prioridades, iniciativas de reformas y secuencia de la implementación);
- facilitar la gestión y coordinación del apoyo externo para la implementación de reformas y alcanzar una implementación más rápida y eficaz, y
- dar seguimiento y evaluar los avances de la reforma por medio de evaluaciones sucesivas.

II. INFORMACIÓN SOBRE LOS ANTECEDENTES DEL PAÍS

A. Perfil del país

La información sobre los antecedentes generales de Perú y el entorno en el cual opera su sistema tributario se proporciona en el Anexo II – Situación actual de país.

B. Cuadros de datos

Los datos numéricos recopilados por las autoridades y utilizados en esta evaluación de desempeño de TADAT están contenidos en los cuadros incluidos en el Anexo III.

C. Situación económica

[Insertar cuatro a seis párrafos que resuman la situación económica del país—deberá incluir crecimiento económico, inflación, posición actual de sus cuentas, equilibrio fiscal general o deuda pública].

D. Impuestos principales

[Insertar uno o dos párrafos con los principales impuestos nacionales (por ejemplo, IRPJ, IRPF e IVA) señalando la contribución relativa de cada uno, como porcentaje del ingreso tributario total].

Se presentan más detalles sobre la recaudación de impuestos en el cuadro 1 del Anexo III.

E. Marco institucional

[Insertar uno a tres párrafos que describan la institución principal responsable de administrar y cobrar los impuestos directos e indirectos a nivel nacional, sus mecanismos de gestión de gobierno y estructura organizativa, complemento de personal y presupuesto operativo total del ejercicio fiscal en curso.]

En el anexo IV se presenta un organigrama de la administración tributaria.

F. Intercambio internacional de información

[Insertar uno o dos párrafos indicando si el país es miembro del Foro Global sobre la Transparencia y el Intercambio de Información con Fines Fiscales, si se han realizado evaluaciones en conexión con el mismo y una descripción de las medidas adoptadas para cumplir sus compromisos. A este respecto, más de 100 jurisdicciones participan en el trabajo del procedimiento de evaluación por los pares del Foro que analiza los aspectos legales y reglamentarios del intercambio de información (revisiones de Fase 1) y el intercambio de información en la práctica (Fase 2). Todos los informes de evaluación se publican después de ser aprobados por el Foro. (Encontrará más información en <http://www.oecd.org/tax/transparency/>). También mencionar la cantidad de convenios

para evitar la doble imposición que tiene el país (si los hay) y algunos de los países que hayan suscrito dichos convenios.]

III. EVALUACIÓN DE LAS ÁREAS DE ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO

A. ARD 1: Integridad de la base de contribuyentes registrados

Una etapa inicial fundamental en la administración tributaria es el registro y numeración de los contribuyentes. Las administraciones tributarias deben recopilar y mantener una base de datos completa de las personas jurídicas y físicas obligadas a inscribirse según la ley; esto incluye a contribuyentes con obligaciones propias y a otros, como empleadores con obligaciones de retención de impuestos en fuente (RIF) de sus empleados. El registro y numeración de cada contribuyente es la base de los principales procedimientos administrativos asociados con la presentación de declaraciones, el pago, la determinación y la cobranza.

Se utilizan dos indicadores de desempeño para evaluar la ARD 1:

ARD

- A1-1 Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.
- A1-2 Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

A1-1: Información exacta y fiable sobre los contribuyentes

Para este indicador dos dimensiones de medición evalúan (1) la idoneidad de la información en la base de datos del registro de la administración tributaria y el grado en que esta respalda las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios (es decir, asesores fiscales y contadores); y (2) la exactitud de la información contenida en la base de datos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 2 seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 2. A1-1 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201X	
A1-1-1. La idoneidad de la información con respecto a los contribuyentes registrados y el grado en que la base de datos del registro de contribuyentes apoya las interacciones efectivas con los contribuyentes e intermediarios tributarios.	M1	X	X
A1-1-2. La exactitud de la información contenida en la base de datos del registro.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos para la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A1-2: Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.

Este indicador mide el nivel de los esfuerzos de la administración tributaria para detectar personas jurídicas y físicas no registradas. La calificación de la evaluación se muestra en el Cuadro 3, seguido de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Tabla 3. A1-2 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A1-2. El alcance de las iniciativas para detectar empresas y personas que están obligadas a inscribirse y no lo hacen.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

B. ARD 2: Gestión eficaz de riesgos

Las administraciones tributarias enfrentan numerosos riesgos que tienen el potencial de afectar adversamente los ingresos y / o las operaciones de la administración tributaria. En aras de la practicidad, estos riesgos pueden clasificarse de la siguiente manera:

- Riesgos de cumplimiento - en que puede haber pérdida de ingresos públicos si las empresas o particulares incumplen las cuatro obligaciones principales del contribuyente cubiertas en los ARD 1, 4, 5 y 6 (es decir, inscripción en el régimen tributario, presentación de declaraciones impositivas, pago oportuno de los tributos, y declaraciones completas y exactas), y
- Riesgos institucionales—de los que se puede derivar una interrupción de las funciones de la administración tributaria si ocurren ciertos acontecimientos externos o internos, tales como desastres naturales, sabotaje, pérdida o destrucción de activos físicos, fallas de sistemas de hardware o software, huelga de empleados e infracciones administrativas (por ejemplo, fuga de información confidencial sobre contribuyentes que se traduce en la pérdida de la confianza de la comunidad en la administración tributaria).

La gestión de riesgos es esencial para una administración tributaria eficaz e implica un enfoque estructurado para la identificar, evaluar, priorizar y mitigar riesgos. Es parte integrante de la planificación estratégica plurianual y la planificación operativa anual.

Cuatro indicadores de desempeño se usan para evaluar el ARD 2:

- A2-3 Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-4 Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.
- A2-5 Control y evaluación de las actividades de mitigación de los riesgos de cumplimiento.
- A2-6 Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

A2-3: Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento

Para este indicador, dos dimensiones evalúan: 1) el alcance de la actividad de recabar información e investigar para identificar los riesgos que corre el sistema tributario; y 2) el procedimiento utilizado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento. Las calificaciones otorgadas se muestran en el cuadro 4, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 4. A2-3 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A2-3-1. El grado al cual se recaba información y se investiga para identificar los riesgos de cumplimiento relativos a las principales obligaciones tributarias.	M1	X	X
A2-3-2. El procedimiento empleado para evaluar, clasificar y cuantificar los riesgos de cumplimiento de los contribuyentes.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión de medición explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A2-4 Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.

Este indicador examina el grado en el que la administración tributaria ha formulado un programa de cumplimiento para afrontar los riesgos identificados. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 5, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 5. A2-4 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A2-4. La medida en que la administración tributaria mitiga los riesgos evaluados del sistema tributario a través de un programa de mejora del cumplimiento.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

P2-5 Seguimiento y evaluación de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.

Este indicador analiza el proceso empleado para controlar y evaluar las actividades de mitigación. La calificación evaluada se muestra en el cuadro 6, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 6. A2-5 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A2-5. El procedimiento que se utiliza para monitorear y evaluar el impacto de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A2-6 Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.

Este indicador examina cómo la administración tributaria gestiona los riesgos institucionales. La calificación evaluada se muestra en el cuadro 7, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 7. A2-6 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A2-6. El procedimiento que se utiliza para identificar, evaluar y mitigar los riesgos institucionales.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

C. ARD 3: Apoyo al cumplimiento voluntario

Para fomentar el cumplimiento voluntario y la confianza del público en el sistema tributario, las administraciones tributarias deben adoptar una actitud orientada a servir a los contribuyentes, asegurando que los contribuyentes tengan la información y el apoyo que necesitan para cumplir sus obligaciones y reclamar los derechos que les correspondan con arreglo a la ley. Dado que pocos contribuyentes utilizan la legislación directamente como fuente primaria de información, la asistencia de la administración tributaria cumple una función fundamental para subsanar la deficiencia de conocimientos. Los contribuyentes esperan que la administración tributaria les proporcione información resumida y comprensible en la que puedan confiar.

También son importantes los esfuerzos por reducir los costos de cumplimiento para los contribuyentes. Por ejemplo, las pequeñas empresas se benefician de requisitos simplificados de contabilidad e información. Asimismo, las personas físicas sujeto a obligaciones tributarias relativamente simples (por ejemplo, empleados, jubilados o retirados e inversores pasivos) se benefician de declaraciones simplificadas (por ejemplo, declaraciones impositivas pre-llenadas) y de sistemas que eliminan la necesidad de realizar declaraciones.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 3:

- P3-7 Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.
- P3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.
- Retroalimentación de contribuyente sobre productos y servicios.

A3-7: Alcance, actualidad y acceso a la información

Para este indicador cuatro dimensiones evalúan: 1) si los contribuyentes tienen la información que necesitan para cumplir sus obligaciones; 2) si la información disponible para los contribuyentes refleja la legislación y las políticas administrativas vigentes; y 3) la facilidad con que los contribuyentes obtienen información y asesoramiento y (4) la rapidez con la que la administración responde a las solicitudes de información formuladas por los contribuyentes y los intermediarios fiscales (para esta dimensión, se usa como indicador el tiempo en espera de las llamadas telefónicas de consulta con miras a medir el desempeño de la administración tributaria al responder a dichas solicitudes). Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 8, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 8. A3-7 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A3-7-1. La variedad de la información disponible a los contribuyentes para explicar, en términos claros, cuáles son sus obligaciones y derechos con respecto a cada impuesto principal.	M1	X	X
A3-7-2. La medida en que la información está actualizada en términos de legislación y de políticas administrativas.		X	
A3-7-3. La facilidad con que los contribuyentes obtienen información de la administración tributaria.		X	
A3-7-4. El tiempo de respuesta a las solicitudes de información presentadas por contribuyentes e intermediarios tributarios.			

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos para la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 3 del anexo III.]

A3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.

Este indicador analiza los esfuerzos de la administración tributaria por reducir los costos de cumplimiento del contribuyente. La calificación otorgada se muestra en el Cuadro 9, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 9. A3-8 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A3-8. El alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A3-9: Retroalimentación del contribuyente sobre productos y servicios.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan: 1) el grado al cual la administración tributaria procura obtener la retroalimentación de los contribuyentes y otras partes interesadas sobre la prestación de los servicios; y 2) la medida en que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para diseñar procesos y productos administrativos. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 10, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 10. A3-9 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A3-9-1. El uso y frecuencia de los métodos empleados para obtener comentarios de los contribuyentes sobre la calidad de los servicios prestados.	M1	X	X
A3-9-2. El grado en el que se toma en cuenta la opinión de los contribuyentes para el diseño de procesos y productos administrativos.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

D. ARD 4: Presentación oportuna de las declaraciones de impuestos

La presentación de declaraciones impositivas continúa siendo uno de los medios principales para la determinación de las obligaciones fiscales de los contribuyentes, las que pasan a ser exigibles. Sin embargo, tal como se observa en el ARD 3, existe la tendencia de simplificar la elaboración y presentación de declaraciones de aquellos contribuyentes con asuntos fiscales relativamente poco complicados (por ejemplo, a través de declaraciones impositivas pre-llenadas). Más aún, varios países tratan el impuesto a la renta retenido en la fuente como impuesto definitivo, lo que elimina, para un gran número de contribuyentes de IRPF, la necesidad de que presenten anualmente declaraciones del impuesto a la renta. También hay una fuerte tendencia a presentar por medios electrónicos las declaraciones de todos los impuestos principales. Las declaraciones pueden ser presentadas por los contribuyentes mismos o por intermediarios tributarios.

Es importante que todos los contribuyentes a los que se les requiere presentar declaraciones lo hagan, incluso aquellos que no están en condiciones de pagar el impuesto debido en el momento de presentar la declaración (para ellos, la primera prioridad de la administración tributaria es obtener una declaración del contribuyente

para confirmar el monto adeudado, y luego asegurar el pago mediante aplicación las medidas de exigibilidad y demás medidas cubiertas en el ARD 5.

los siguientes indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 4:

- A4-10 Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.
- A4-11 Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.

A4-10 Cociente de puntualidad de presentación de declaraciones.

Se utiliza un único indicador de desempeño con cuatro dimensiones de medición para evaluar el cociente de puntualidad en la presentación de las declaraciones de IRPJ, IRPF, IVA y las declaraciones de retención en la fuente por parte de los empleadores. Un cociente alto de puntualidad de las declaraciones indica una gestión eficaz del cumplimiento, lo que comprende, por ejemplo, la oferta de medios convenientes para la presentación de declaraciones (especialmente presentación por medios electrónicos), formularios simplificados de declaración y medidas de exigencias contra quienes no cumplen sus obligaciones de presentación de declaraciones a tiempo. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 11, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 11. A4-10 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A4-10-1. La cantidad de declaraciones de IRPJ presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IRPJ registrados.	M2	X	X
A4-10-2 La cantidad de declaraciones de IRPF presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IRPF registrados.		X	
A-10-3. La cantidad de declaraciones de IVA presentadas dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de declaraciones esperadas de los contribuyentes de IVA registrados.		X	
A4-10-4. La cantidad de declaraciones de RIF presentadas en el plazo legal como porcentaje de la cantidad de declaraciones de RIF esperadas de los empleadores registrados.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y hacer referencia a los datos numéricos de los cuadros 4 a 8 del Anexo III.]

A4-11 Uso de medios electrónicos para presentación de declaraciones.

Este indicador mide en qué grado se presentan electrónicamente las declaraciones de todos los impuestos principales. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 12, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 12. A4-11 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A4-11. El grado en que las declaraciones de impuestos se presentan en forma electrónica.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 9 del Anexo III.]

E. ARD 5: Pago oportuno de los impuestos

Se espera que los contribuyentes paguen sus impuestos a tiempo. La legislación tributaria y los procedimientos administrativos especifican los requisitos de pago, como los plazos (fechas de vencimiento) para el pago, quiénes tienen obligación de pagar y los métodos de pago. Dependiendo del sistema en vigor, los pagos vencidos serán auto determinados o determinados por vía administrativa. El incumplimiento del pago por parte del contribuyente en el plazo establecido da lugar al cobro de intereses y la imposición de sanciones y, para algunos contribuyentes, el cobro de la deuda por vía judicial. El objetivo de la administración tributaria debe ser lograr altos índices de pago voluntario dentro del plazo y una baja incidencia de mora tributarias.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 5:

- A5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.
- A5-13 Uso de sistemas eficientes de recaudación
- A5-14: Puntualidad de los pagos
- A5-15 Flujos y saldos de la mora tributaria

P5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.

Este indicador analiza el grado en el que los impuestos principales se pagan por medios electrónicos, incluyendo transferencias electrónicas de fondos (donde el dinero se transfiere de modo electrónico a través de internet, desde una cuenta bancaria del contribuyente directamente a la cuenta del Tesoro), tarjetas de crédito y de débito. A los fines de la medición por TADAT, pagos realizados en persona por un contribuyente a un

tercero agente (por ejemplo, un banco u oficina de correo) que luego sean transferidos en forma electrónica por el agente a la cuenta del Tesoro se aceptan como pagos electrónicos. Las calificaciones otorgadas en el cuadro 13, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 13. A5-12 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A5-12. La medida en que los impuestos principales se pagan en forma electrónica.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 9 del anexo III.]

A5-13 Uso de sistemas eficientes de recaudación

Este indicador evalúa en qué medida de utilizan los regímenes de cobranza reconocidos como eficaces --especialmente las retenciones en la fuente y los sistemas de pagos anticipados. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 14, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 14. A5-13 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A5-13. La medida en que se emplean los regímenes de retención en la fuente y anticipos de pago.	M1	X

[Insertar un párrafo para cada dimensión de medición explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A5-14: Puntualidad de los pagos

Este indicador evalúa el grado en que los pagos se efectúan dentro del plazo (en cantidad y en valor). Para los fines de evaluación TADAT, se emplea el desempeño en materia del pago del IVA como representativo del desempeño en general en términos de puntualidad en el pago de los impuestos principales.

Un porcentaje alto de puntualidad en los pagos indica una sólida gestión del cumplimiento, como, por ejemplo, la oferta de métodos de pago convenientes y un seguimiento eficaz de la mora tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 15, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 15. A5-14 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A5-14-1. La cantidad de pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje de la cantidad total de pagos exigibles.	M1	X	X
A5-14-2. El valor total de los pagos del IVA efectuados dentro del plazo legal como porcentaje del valor total de los pagos del IVA exigibles.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión de medición explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 10 del Anexo III.]

A5-15 Flujos y saldos de la mora tributaria

Este indicador examina el volumen de mora tributaria acumulada. Se utilizan dos dimensiones para medir el tamaño del inventario de deuda tributaria de la administración tributaria: (1) La proporción entre la mora tributaria al cierre del ejercicio y la recaudación anual; y (2) la proporción, más refinada entre "deuda tributaria cobrable" al cierre del ejercicio y la recaudación anual. Una tercera dimensión de medición examina la deuda tributaria con más de un año de antigüedad (un porcentaje alto puede indicar prácticas de cobro y desempeño deficientes ya que el índice de recuperación de deuda tributaria tiende a reducirse a medida que la deuda es más antigua).¹⁹ Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 11, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

¹⁹ A los fines de este coeficiente, la mora impositiva "cobrable" se define como el total de la mora tributaria nacional excepto: (a) los importes formalmente objetados por el contribuyente y para los cuales se ha suspendido la acción de cobro a la espera de la resolución, (b) los importes legalmente irrecuperables (por ejemplo, la deuda perdida por quiebra), y (c) la mora incobrable de otro modo (por ejemplo, porque el deudor no tiene fondos ni otros activos).

Cuadro 16. A3-8 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A5-15-1. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales al cierre el año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.	M2	X	X
A5-15-2. El valor total de la mora recuperable por concepto de impuestos principales al cierre del año fiscal como porcentaje de la recaudación total de impuestos principales del año fiscal.		X	
A5-15-3. El valor total de la mora por concepto de impuestos principales con más de 12 meses de antigüedad como porcentaje del valor del total de la mora de impuestos principales.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 16 del anexo III.]

F. ARD 6: Exactitud de la información declarada

Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información presentada en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Por ende, las administraciones tributarias deben realizar un control periódico de las pérdidas de ingresos fiscales por información inexacta, en especial de parte de las empresas, y tomar una serie de medidas tendientes a asegurar el cumplimiento. Estas medidas se dividen en dos grandes grupos: (i) actividades de verificación (por ejemplo, auditorías fiscales, investigaciones y cruce de datos de ingresos con datos de terceros); e (ii) iniciativas proactivas (por ejemplo, asistencia educación y educación del contribuyente según se recoge en el ARD 3, además de enfoques de cumplimiento cooperativo).

Con un buen diseño y gestión, los programas de auditoría pueden tener un impacto más amplio que la mera recaudación adicional proveniente de las discrepancias detectadas por las auditorías tributarias. Detectar y sancionar a los infractores graves sirve como recordatorio para todos los contribuyentes de las consecuencias de declarar la información de forma inexacta.

Se destaca, igualmente, en la administración tributaria moderna el cruce masivo y automatizado de datos de ingresos declarados con la información proveniente de terceros. Debido al elevado costo y a las tasas de cobertura relativamente bajas asociados con los métodos de auditoría tradicionales, las administraciones tributarias utilizan cada vez más tecnología para cruzar grandes cantidades de datos de contribuyentes en busca de discrepancias, y fomentar así la presentación de declaraciones exactas.

Las iniciativas proactivas también desempeñan un papel importante para abordar los riesgos de declarar información inexacta. Estas incluyen la adopción de enfoques de cumplimiento cooperativo para desarrollar relaciones colaborativas basadas en la confianza con los contribuyentes (especialmente los grandes contribuyentes) e intermediarios para resolver cuestiones tributarias y dar certeza sobre el tratamiento fiscal de determinadas operaciones a las empresas, con carácter previo a la presentación de las declaraciones, o antes de que tenga lugar una determinada transacción. Un sistema de consultas/dictámenes tributarios vinculantes puede jugar un papel importante en este sentido.

Por último,

para el seguimiento de la declaración de información inexacta de los contribuyentes en general, se emplean diferentes enfoques, entre ellos: el uso de modelos de estimación de la brecha de cumplimiento tributario, tanto para impuestos directos como indirectos; análisis avanzado de grandes volúmenes de datos (p. ej., modelos predictivos, técnicas de agrupamiento, y modelos de calificación) para determinar la probabilidad de que los contribuyentes declaren sus ingresos de manera completa y exacta; y encuestas para dar seguimiento a la actitud del contribuyente respecto a la exactitud de la información.

Frente a este panorama, se utilizan tres indicadores de desempeño para evaluar el ARD 6:

A6-16 Alcance de las medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.

A6-17 Grado en que existen iniciativas proactivas para alentar la exactitud de las declaraciones.

A6-18 Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

A6-16: Alcance de medidas de verificación adoptadas para detectar y disuadir las declaraciones inexactas.

Para este indicador, dos dimensiones proporcionan una indicación de la naturaleza y el alcance del programa de inspecciones de la administración tributaria. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 17, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 17. A-16 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A6-16-1. La naturaleza y el alcance del programa de auditoría tributaria vigente para detectar y disuadir las declaraciones inexatas.	M2	X	X
A6-16-2. El grado en que se realizan verificaciones cruzadas automatizadas a gran escala para controlar la información declarada.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A6- 17 Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones

Este indicador evalúa la naturaleza y el alcance de iniciativas de cumplimiento cooperativo y demás iniciativas de carácter proactivo implementadas para promover la exactitud de las declaraciones. La calificación se muestra en el cuadro 18, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 18. A6-17 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A6-17. La naturaleza y el alcance de iniciativas proactivas realizadas para promover la exactitud de las declaraciones.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A6-18 Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.

Este indicador analiza la solidez de los métodos empleados por la administración tributaria para dar seguimiento al grado de inexactitud de las declaraciones. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 19, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 19. P6-18 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A6-18. La solidez de los métodos utilizados para monitorear el grado de inexactitud de las declaraciones.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

G. ARD 7: Solución efectiva de litigios tributarios

Este ARD aborda el procedimiento mediante el cual un contribuyente solicita una revisión independiente, fundamentada en los hechos o en la interpretación de la ley, de una determinación de impuestos originada en una auditoría. Principalmente, un procedimiento de solución de controversias en materia tributaria debe salvaguardar el derecho que asiste al contribuyente de cuestionar una determinación de impuestos y obtener una audiencia justa. El procedimiento debe basarse en un marco jurídico, ser conocido y comprendido por los contribuyentes, ser fácilmente accesible, garantizar que la toma de decisiones sea transparente e independiente y resolver las cuestiones controvertidas de forma oportuna.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 7:

- A7-19 Existencia de un procedimiento de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.
- A7-20 Tiempo que insume la resolución de litigios.
- A7-21 Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

A7-19: Existencia de un proceso de resolución de controversias independiente, funcional y escalonado.

Para este indicador, tres dimensiones evalúan: 1) el grado en que es posible elevar una controversia a un tribunal externo independiente o a un tribunal judicial cuando el contribuyente está insatisfecho con el resultado del procedimiento de revisión de la administración tributaria; 2) en qué medida el proceso de revisión de la administración tributaria es verdaderamente independiente; y 3) el grado en que se informa a los contribuyentes sobre sus derechos y las vías de revisión. Las calificaciones otorgadas de muestran en el Cuadro 20, de las razones en las que se basa la evaluación

Cuadro 20. A7-19 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A7-19-1. El grado en que un mecanismo de revisión administrativa y judicial adecuadamente escalonado está disponible y es utilizado por los contribuyentes.	M2	X	X
A7-19-2. En qué medida el proceso de revisión administrativa es independiente del proceso de auditoría.		X	
A7-19-3. Si se publica la información sobre el proceso de resolución de controversias y si se informa explícitamente a los contribuyentes sobre el mismo.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A7-20 Tiempo que toma la resolución de litigios.

Este indicador evalúa cómo responde la administración tributaria en cuanto a concluir las revisiones administrativas. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 21, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 21. P7-20 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A7-20. Tiempo necesario para concluir las revisiones administrativas.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y se debe hacer referencia a los datos numéricos contenidos en el Cuadro 9 del anexo III.]

A7-21: Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.

Este indicador contempla el grado en que se toma en cuenta los resultados de las controversias para determinar políticas, legislación y procedimientos administrativos. La calificación evaluada se muestra en el Cuadro 22, seguida de una explicación de las razones en que se basa la evaluación

Cuadro 22. P7-21 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A7-21. En qué medida la administración tributaria actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

H. ARD 8: Administración eficiente de la recaudación

Este ARD se enfoca en tres actividades clave llevadas a cabo por la administración tributaria respecto de la gestión de los ingresos públicos:

- Contribuir a los procesos presupuestarios gubernamentales en las áreas de previsión y estimación de los ingresos fiscales. (Como regla general, la responsabilidad primordial de asesorar al gobierno sobre previsiones y estimaciones fiscales es el Ministerio de Hacienda. La administración tributaria aporta datos e información analítica a los procesos de previsión y estimación. Los Ministerios de Hacienda suelen establecer metas operativas de recaudación para la administración tributaria basadas en previsiones de ingresos para los distintos impuestos).²⁰ .)
- Mantener un sistema de cuentas de ingresos.
- Abonar las devoluciones de impuestos.

Tres indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 8:

- A8-22 Contribución al proceso de previsión de los ingresos fiscales del gobierno.
- A8-23 Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales.
- A8-24 Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.

A8-22 Contribución al proceso de previsión de ingresos fiscales del gobierno.

Este indicador evalúa el grado de contribución de la administración tributaria a los procesos de previsiones y estimaciones de los ingresos fiscales. La calificación otorgada

²⁰ Es habitual que los Ministerios de Hacienda revisen las previsiones de ingresos presupuestarios y metas fiscales de recaudación tributaria durante el ejercicio fiscal (en particular a mitad de año) para contabilizar las modificaciones producidas respecto de las presunciones proyectadas, especialmente los cambios en el entorno macroeconómico.

se muestra en el Cuadro 23, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 23. A8-22 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A8-22. El grado de contribución de la administración tributaria a proyección y estimación de los ingresos tributarios.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

P8-23: Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos.

Este indicador analiza la idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos. Las calificaciones se muestran en el cuadro 24, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 24. A8-23 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos fiscales de la administración tributaria.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A8-24: Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan el sistema de tramitación de solicitudes de devolución del IVA. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 25, seguidas de una explicación de las razones en que se basa la evaluación.

Cuadro 25. A8-24 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A8-24-1. La suficiencia del sistema de devoluciones de IVA.	M2	X	X
A8-24-2. El tiempo que insume abonar (o compensar) las devoluciones del IVA.		X	

--	--	--	--

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria y hacer referencia a los datos numéricos del cuadro 13 del Anexo III.]

I. ARD 9: Rendición de cuentas y transparencia

La rendición de cuentas y la transparencia son pilares centrales de buena gobernanza. Su institucionalización refleja el principio de que las administraciones tributarias deben responder por la forma en que usan los recursos públicos y ejercen su autoridad. Para fortalecer la confianza de la comunidad, las administraciones tributarias deben rendir cuentas abiertamente de sus acciones en un marco de responsabilidad al ministro, al gobierno, al órgano legislativo y al público en general.

Cuatro indicadores de desempeño se utilizan para evaluar el ARD 9:

- A9-25- Mecanismos de aseguramiento interno
- A9-26- Supervisión externa de la administración tributaria.
- A9-27- Opinión pública sobre la integridad.
- A9-28 - Publicación de actividades, resultados y planes.

A9-25 Mecanismos de aseguramiento interno

Para este indicador, dos dimensiones de medición evalúan los mecanismos de aseguramiento interno vigentes para proteger a la administración de pérdidas, errores y fraude. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 26, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 26. P9-25 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A9-25-1. El nivel de seguridad proporcionado por la auditoría interna.	M2	X	X
A9-25-2. Mecanismos para asegurar la integridad del personal.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión de medición explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos

planteados en la oración introductoria.]

A9-26 Supervisión externa de la administración tributaria.

Dos dimensiones de medición de este indicador evalúan: 1) el grado de supervisión externa de las operaciones y el desempeño financiero de la administración tributaria; y 2) el proceso de investigación para sospechas de malas prácticas y mala administración. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 27, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 27. A9-26 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A9-26-1. El grado de supervisión externa sobre el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria.	M2	X	X
A9-26-2. El proceso de investigación para sospechas de irregularidades y mala administración.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A9-27 Opinión pública sobre la integridad.

Este indicador analiza las medidas tomadas para medir la confianza del público en la administración tributaria. La calificación otorgada se muestra en el cuadro 28, seguida de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 28. P9-27 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_
A9-27. Mecanismo para medir la confianza del público en la administración tributaria.	M1	X

[Insertar un párrafo explicando las razones que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar el párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal de la calificación dada. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

A9-28 -- Publicación de actividades, resultados y planes.

Dos dimensiones de medición de este indicador analizan el grado de información al público sobre el desempeño financiero y operativo; y (2) la publicación de la orientación y planes futuros. Las calificaciones otorgadas se muestran en el Cuadro 29, seguidas de una explicación de las razones en las que se basa la evaluación.

Cuadro 29. P9-28 Evaluación

Dimensión	Método de calificación	Calificación 201_	
A9-28-1. El grado en que se hace público el desempeño financiero y operativo de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.	M2	X	X
A9-28-2. El grado en que se hacen públicas las tendencias y planes futuros de la administración tributaria, y la oportunidad de la publicación.		X	

[Insertar un párrafo para cada dimensión explicando el motivo/los motivos que justifican la calificación (A o B o C o D). Comenzar cada párrafo con una oración introductoria resaltada en negrita que resuma la razón principal que justifica la calificación. En oraciones adicionales deben explicarse y justificarse los puntos básicos planteados en la oración introductoria.]

Anexo I. Sistema TADAT

Áreas de análisis del desempeño

El TADAT evalúa el desempeño del sistema de administración tributaria de un determinado país refiriéndose a nueve áreas de resultados:

1. **Integridad del registro de contribuyentes:** La inscripción de los contribuyentes en un registro y el mantenimiento de un registro de contribuyentes completo y exacto es fundamental para una administración tributaria eficaz.
2. **Gestión de riesgo eficaz:** El desempeño mejora cuando se identifican los riesgos que enfrenta la recaudación y administración tributaria y se los gestiona de manera sistemática.
3. **Apoyo brindado a los contribuyentes para ayudarlos a cumplir sus obligaciones:** En general, la mayoría de los contribuyentes cumple sus obligaciones tributarias cuando recibe la información y el apoyo necesarios para poder cumplir voluntariamente.
4. **Presentación oportuna de las declaraciones:** La presentación oportuna es fundamental puesto que la presentación de una declaración es un modo fehaciente de determinar la obligación tributaria del contribuyente y su exigibilidad.
5. **Pago oportuno de los impuestos:** La falta de pago y el pago tardío de los impuestos pueden tener un efecto nocivo sobre los presupuestos estatales y la gestión del erario público. La cobranza de la mora tributaria tiene un alto costo e insume mucho tiempo.
6. **Exactitud de la información presentada en las declaraciones de impuestos:** Los sistemas tributarios dependen en gran medida de que la información que se presenta en las declaraciones de impuestos sea completa y exacta. Las auditorías e inspecciones, como así también las iniciativas proactivas de asistencia al contribuyente, promueven la exactitud de las declaraciones y mitigan el fraude fiscal.
7. **Idoneidad de los procedimientos de resolución de controversias:** Los mecanismos de revisión independientes, accesibles y eficientes protegen el derecho del contribuyente a objetar una determinación tributaria y obtener una audiencia justa y oportuna.
8. **Administración eficiente de la recaudación:** Las recaudaciones tributarias deben ser contabilizadas en su totalidad, cotejadas respecto de las expectativas presupuestarias y analizadas a fin de informar los pronósticos recaudatorios del estado. Las devoluciones legítimas de impuestos a personas físicas y jurídicas deberán ser abonadas rápidamente.
9. **Rendición de cuentas y transparencia:** En tanto instituciones públicas, las administraciones tributarias deben responder por el modo en que emplean los recursos



públicos y ejercen sus facultades. La confianza de la ciudadanía se incrementa cuando existe una clara rendición de cuentas de la actuación administrativa en un marco de responsabilidad al ministro, a la legislatura y a la comunidad en su conjunto.

Indicadores y dimensiones de medición asociados

Un conjunto de 28 indicadores de alto nivel y cruciales para el desempeño de la administración tributaria están vinculados a las ARD. Estos son los indicadores sobre los que se preparan calificaciones e informes. Se considera un total de 47 dimensiones de medición para alcanzar las calificaciones de los indicadores. Cada indicador tiene entre uno y cuatro dimensiones.

La reiteración de las evaluaciones proporcionará información sobre el grado en que la administración tributaria de un país está mejorando.

Método de calificación

Para la evaluación de los indicadores se sigue el mismo enfoque que en la herramienta de diagnóstico del gasto público y rendición de cuentas financieras (GPRC) a efectos de facilitar las comparaciones en los casos en que se utilizan ambas herramientas.

Cada una de las dimensiones de medición de TADAT se evalúa en forma independiente. La calificación global para cada indicador se basará en la suma de las calificaciones obtenidas para cada dimensión del indicador. Para combinar las calificaciones de cada dimensión en una calificación global se utiliza uno de los dos métodos siguientes: Método 1 (M1) o Método 2 (M2). Tanto para el M1 como para el M2, se utiliza una escala de cuatro puntos 'ABCD' para calificar cada dimensión e indicador.

El método M1 se utiliza para todos los indicadores de una sola dimensión y para los indicadores de múltiples dimensiones en los casos en que un desempeño deficiente en uno de las dimensiones del indicador probablemente menoscabe el impacto de un buen desempeño en las otras dimensiones del mismo indicador (en otras palabras, se vea afectado por el eslabón más débil en la cadena de dimensiones del indicador).

El Método M2 se basa en el promedio de las calificaciones de las dimensiones individuales de un indicador. Se utiliza en el caso de determinados indicadores de dimensiones múltiples cuando una calificación baja para una de las dimensiones del indicador no menoscaba necesariamente el impacto de calificaciones más altas para las otras dimensiones del mismo indicador.

Anexo II. [Insertar el nombre del país]: Situación actual del país

Geografía	
Población	X millones censo 201_] (Fuente: _)
Índice de alfabetismo de adultos	X % de personas de 15 y más años saben leer y escribir. (Fuente: UNICEF, por ejemplo)
Producto interno bruto	201_ PIB nominal: _ . (Fuente: FMI, por ejemplo)
PIB per cápita	US\$_ . (Fuente: FMI, por ejemplo)
Principales ramas de actividad	
Comunicaciones	-Usuarios de internet por cada 100 habitantes: _. Abonados de teléfonos celulares por cada 100 habitantes: _. (Fuente: Banco Mundial, por ejemplo)
Impuestos principales	
Coficiente impuestos-PIB	X % en 201_, con exclusión de recaudación de tributos aduaneros (X % con tributos aduaneros). (Fuente: _)
Cantidad de contribuyentes	IRPJ (_); RIF (_), IRPF (_); IVA (_), e impuestos especiales(_)
Organismo recaudador principal	
Cantidad de funcionarios del organismo recaudador principal	
Ejercicio económico	Por ejemplo, año calendario.

Anexo III. Cuadros de datos

[Incluir los cuadros de cuestionarios completos:

- Cuadro 1. Recaudación de impuestos
- Cuadro 2. Movimientos en el registro de contribuyentes
- Tabla 3. Tiempo de espera en consultas telefónicas
- Cuadro 4. Presentación oportuna de las declaraciones de IRPJ
- Cuadro 5. Presentación oportuna de las declaraciones de IRPF
- Cuadro 6. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA-todos los contribuyentes de IVA
- Cuadro 7. Puntualidad de la presentación de declaraciones del IVA--solo grandes contribuyentes
- Cuadro 8. Presentación oportuna de las declaraciones de retenciones en la fuente (presentadas por empleadores)
- Cuadro 9. Uso de servicios electrónicos
- Cuadro 10. Pagos del IVA
- Cuadro 11. Valor de la mora tributaria
- Cuadro 12. Finalización de las revisiones administrativas
- Cuadro 13. Devoluciones de IVA

Anexo IV. Organigrama

[Insertar el Organigrama del principal organismo de recaudación.]

Anexo V. Fuentes de evidencia

Indicadores	Fuentes de evidencia
P1-1. Información exacta y fiable sobre los contribuyentes.	<ul style="list-style-type: none"> • [Agregar las fuentes de evidencia en forma de lista sintética]. •
P1-2. Conocimiento de la base de contribuyentes potenciales.	<ul style="list-style-type: none"> •
P2-3. Identificación, evaluación, clasificación y cuantificación de los riesgos de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> •
P2-4. Mitigación de los riesgos a través de un programa de mejora del cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> •
P2-5. Control y evaluación de las actividades de mitigación del riesgo de cumplimiento.	<ul style="list-style-type: none"> •
P2-6. Identificación, evaluación y mitigación de los riesgos institucionales.	<ul style="list-style-type: none"> •

Indicadores	Fuentes de evidencia
P3-7. Alcance, actualidad y accesibilidad de la información.	•
P3-8. Alcance de las iniciativas para reducir los costos de cumplimiento del contribuyente.	•
P3-9. Recibir la opinión del contribuyente sobre productos y servicios.	•
P4-10. Coeficiente de puntualidad de la presentación.	•
P4-11. Uso de las facilidades de presentación electrónicas.	•
P5-12. Uso de los métodos de pago electrónico.	•
P5-13. Uso de sistemas de cobranza eficaces.	•
P5-14. Puntualidad de los pagos.	•
P5-15. Mora impositiva (flujos y saldos).	•
P6-15. Alcance de las inspecciones realizadas para detectar y disuadir la información inexacta	•
P6-17. Grado en que existen iniciativas proactivas para promover la exactitud de las declaraciones.	•
P6-18. Seguimiento del grado de inexactitud de la información declarada.	•
P7-19. Existencia de un procedimiento de resolución de controversias independiente, funcional y gradual.	•
P7-20. Tiempo necesario para resolver controversias.	•
P7-21. Grado en que se actúa en respuesta a los resultados de las controversias.	•
P8-22. Contribución al proceso de previsión de recaudación fiscal estatal.	•
P8-23. Idoneidad del sistema de contabilidad de los ingresos públicos.	•
P8-24. Idoneidad de la tramitación de las devoluciones fiscales.	•
P9-25. Mecanismos de aseguramiento interno.	•
P9-26. Supervisión externa de la administración tributaria.	•

Indicadores	Fuentes de evidencia
P9-27. Opinión pública sobre la integridad.	•
P9-28. Publicación de actividades, resultados y planes.	•

Apéndice 5: Plantilla del cuestionario de evaluación del trabajo del equipo evaluador TADAT de parte de las autoridades del país

CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DEL TRABAJO DEL EQUIPO EVALUADOR TADAT

País:	Fechas de evaluación:
Descripción de la evaluación: evaluación de diagnóstico de la administración tributaria	Coordinador del Equipo Evaluador:

Sírvase completar este cuestionario y enviarlo por correo electrónico en el transcurso de 21 días al Jefe de Unidad de la Secretaría del TADAT en Secretariat@tadat.org. Se recibirá con agrado cualquier comentario adicional que desee acercar.

<p>1. En la fase preparatoria, el coordinador del equipo evaluador le dio a usted y / o a su personal jerárquico suficiente tiempo y oportunidad de participar respecto de las tareas a desarrollarse durante la visita (sírvase hacer un círculo en su respuesta sobre una escala de 1-10).</p> <table style="width: 100%; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">Disiento fuertemente</td> <td colspan="2">Disiento</td> <td colspan="2">Disiento ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió</td> <td colspan="2">Coincidió fuertemente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table> <p>Comentarios, si tiene:..... </p>											Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
<p>2. El equipo evaluador abordó todos los temas reseñados en la Guía práctica TADAT.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">Disiento fuertemente</td> <td colspan="2">Disiento</td> <td colspan="2">Disiento ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió</td> <td colspan="2">Coincidió fuertemente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table> <p>Comentarios, si tiene:..... </p>											Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
<p>3. El equipo evaluador dispuso un tiempo suficiente para reunirse con usted y su personal jerárquico para debatir y escuchar opiniones sobre su programa de trabajo, sus hallazgos y la calificación de desempeño de todos los indicadores del TADAT.</p> <table style="width: 100%; text-align: center; margin-bottom: 10px;"> <tr> <td style="width: 16.6%;">Disiento fuertemente</td> <td colspan="2">Disiento</td> <td colspan="2">Disiento ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió ligeramente</td> <td colspan="2">Coincidió</td> <td colspan="2">Coincidió fuertemente</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> </table> <p>Comentarios, si tiene:..... </p>											Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Disiento fuertemente	Disiento		Disiento ligeramente		Coincidió ligeramente		Coincidió		Coincidió fuertemente																						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10																						
<p>4. Está satisfecho con la calidad del trabajo del equipo evaluador en general y la puntualidad de su informe de evaluación de desempeño. En caso negativo, por favor indique por qué.</p>																															

Disiento fuertemente		Disiento			Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Coincido		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Comentarios, si tiene:.....

5. El análisis del equipo evaluador fue / será de utilidad en la formulación de vuestra política, la priorización de las mejoras, y la secuencia de las implementaciones. Si disiente, por favor indique por qué.

Disiento fuertemente		Disiento			Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Coincido		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Comentarios, si tiene:.....

6. En general, está satisfecho con el trabajo del equipo evaluador.

Disiento fuertemente		Disiento			Disiento ligeramente		Coincido ligeramente		Coincido		Coincido fuertemente
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		

Comentarios, si tiene:.....

7. ¿Qué podría haber hecho de manera diferente o mejor el equipo evaluador para que su trabajo le resultara más útil?

.....

.....
 Firma

.....
 Nombre y cargo

Apéndice 6: Evaluación del Coordinador del Equipo TADAT de los Miembros del Equipo --Plantilla del Cuestionario

La Secretaría del TADAT enviará una notificación de evaluación en línea a cada coordinador de equipo al concluir la fase de evaluación de la visita del TADAT al país. El Coordinador del Equipo evaluará a cada miembro del equipo según los elementos delineados más abajo.

País:	Fechas de evaluación:
Descripción de la evaluación: evaluación de diagnóstico de la administración tributaria	Nombre del Coordinador del Equipo Evaluador:
Nombre del miembro del equipo:	

La evaluación de los miembros de su equipo está diseñada para ayudar a mejorar la prestación de las evaluaciones TADAT. También ayudará a determinar quiénes estuvieron activos y suficientemente calificados, como así también aquéllos que no participaron efectivamente y precisan mayor capacitación. Sea congruente al evaluar el desempeño del miembro del equipo al utilizar las pautas dadas a continuación.

Efectividad como miembro del equipo evaluador (marcar según corresponda):

Descripción	Escala de calificación				Observaciones
	Deficiente	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno	
1. Asistencia en la visita de evaluación y las reuniones del equipo					
2. Esfuerzo aplicado al trabajo asignado					
3. Aportes durante las reuniones					
4. Respeto a las autoridades y miembros del equipo					
5. Habilidades de comunicación oral					
6. Habilidades de escritura					
7. Calificación general y áreas que precisan mejoras (en la columna de observaciones)					

Apéndice 7: Aseguramiento de calidad de los Informes de evaluación de desempeño post-evaluación

Como custodia de la marca TADAT, la Secretaría del TADAT revisará todos los informes de evaluación de desempeño para cerciorarse de que se cumplan las normas de calidad. Para ello, se presenta a continuación el proceso de autorización de informes de evaluación de desempeño y su distribución. Los coordinadores de equipos evaluadores del TADAT deberán asegurar que se respeten las fechas límites para la presentación de documentos a la Secretaría para su revisión.

Proceso	Responsabilidad	Medidas a tomar	Distribución de informes de evaluación de desempeño
Finalización de informes de evaluación de desempeño	Secretaría del TADAT y Coordinador del equipo evaluador	<ul style="list-style-type: none"> El último día de la fase de evaluación en el país, el coordinador del equipo evaluador: <ul style="list-style-type: none"> Circulará el informe de evaluación de desempeño borrador -- elaborado según la plantilla presentada en la guía práctica--e invitará a las autoridades del país, la Secretaría y demás participantes según corresponda, a formular sus comentarios (a ser provistos en el transcurso de 21 días); y Cargará los documentos de trabajo y las pruebas que justifican el IED al sitio web seguro de TADAT. La Secretaría asegurará revisores en idiomas extranjeros en los casos necesarios, incluyendo la búsqueda de asistencia de miembros de grupos de asesoría técnica selectos del TADAT u otros expertos pertinentes. 	<u>Comentar:</u> <ul style="list-style-type: none"> Autoridades del país Secretaría Miembros de grupos de asesoría técnica selectos del TADAT u otros expertos, según necesidad
		<ul style="list-style-type: none"> El IED, finalizado por el coordinador del equipo evaluador dentro de los 35 días de concluida la fase de evaluación en el país, será revisado y autorizado por el titular de la Secretaría y / o su delegado. 	<u>Autorizar:</u> Titular de la Secretaría o su delegado
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez autorizado, el IED será remitido al gerente de línea para su aprobación. Dicho gerente está ubicado en el Departamento de Asuntos Fiscales del FMI y está a cargo de la supervisión del trabajo de la Secretaría. 	<u>Una vez aprobado:</u> Gerente de línea de la Secretaría
		<ul style="list-style-type: none"> Una vez aprobado, la Secretaría ingresará la fecha de finalización a la base de datos de IED. El coordinador del equipo evaluador enviará una copia electrónica del IED aprobado a las autoridades del país utilizando una carta de envío, una copia de la cual será remitida a la 	<u>Una vez aprobado:</u> <ul style="list-style-type: none"> A incorporar en la base de datos IED por parte de la Secretaría Coordinador del equipo de la visita de evaluación remitirá a

Proceso	Responsabilidad	Medidas a tomar	Distribución de informes de evaluación de desempeño
		Secretaría para su inclusión en la base de datos de IED.	las autoridades del país
Impresión y transmisión de los IED	Coordinador del equipo de la visita de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Se les enviará a las autoridades del país una copia en PDF del IED definitivo en cuanto esté aprobado (y luego se enviarán copias en papel, a menos que las autoridades acepten la entrega electrónica como suficiente). • Para asegurar que se siga un protocolo correcto respecto de la política de distribución, se adjuntará una carta de envío al IED. Se proveerán cartas de envío modelo en distintos idiomas en el website seguro del TADAT. • La carta de envío debe incluir un párrafo en que se le solicite al país la publicación del IED para uso difundido, y la correspondiente aceptación de publicarlo debe formularse por escrito. Una vez otorgado el permiso por escrito, deberán seguirse los protocolos de publicación de la institución auspiciante. Deberá respetarse la decisión del país de publicar o no publicar. • Las modificaciones sustanciales que se le hubieran incorporado al IED entre la etapa de borrador y de finalización serán señaladas a las autoridades en la carta de envío que acompaña el IED definitivo. • La atribución de donantes deberá incluirse en la carta según necesidad. • Si se necesita una traducción del informe, la versión original en inglés deberá enviarse a las autoridades inmediatamente. Las copias traducidas podrán enviarse con posterioridad, pero no más tarde que 75 días calendarios desde la fecha de finalización de la fase de evaluación en el país. 	<p><u>Destinatario:</u> Ministro de Hacienda o Titular de la Administración Tributaria (según corresponda)</p> <p>Con copias a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titular de la administración tributaria (según corresponda) • Titular de la Secretaría



<http://www.tadat.org>
secretariat@tadat.org
+1.202.623.0429